

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»

(кафедра)

38.03.01 «Экономика»

(код и наименование направления подготовки, специальности)

«Финансы и кредит»

(наименование профиля, специализации)

## БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: «Совершенствование системы банковских карт российских  
банков (на примере ПАО «Сбербанк России»)»

Студентка

А.С. Анпилогова

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

К.Ю. Курилов

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Консультанты

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

**Допустить к защите**

Заведующий кафедрой д.э.н., доцент А.А. Курилова

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

(личная подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Тольятти 2017

## Аннотация

Выпускная квалификационная работа Анпилогова А.С.

по теме: Совершенствование системы банковских карт российских банков (на примере ПАО «Сбербанк России»)

Объем выпускной квалификационной работы – 69 страниц, в состав которых включены 10 таблиц и 13 рисунков и 2 приложения. В процессе написания данной работы использовались 30 источников.

Ключевые слова: банк, банковская карта, купюры, развитие, финансовая устойчивость, платежеспособность, деньги.

Объектом исследования является рынок банковских карт.

Предмет исследования — экономические отношения, складывающиеся в процессе операций коммерческого банка с банковскими картами ПАО «Сбербанк России».

Данная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений.

Во введении раскрывается актуальность темы, определяются цели и задачи исследования, а также объект и предмет, указывается методологическая база исследования, теоретическая и практическая значимость данного исследования.

В первой главе раскрываются основные теоретические основы операций коммерческих банков с банковскими картами. Во второй главе проведен анализ операций ПАО «Сбербанк России» с банковскими картами. В третьей главе представлена разработка рекомендаций по совершенствованию эмиссионной политики международных банковских карт в ПАО «Сбербанк России»

По итогам анализа можно сделать вывод по расширению функциональных возможностей банковских карт, что проведенный в работе анализ позволил сформулировать необходимые рекомендации по улучшению существующего положения с вероятностью получения значительного экономического эффекта.

## Содержание

Введение .....	4
1 Теоретические основы операций коммерческих банков с банковскими картами .....	7
1.1 Сущность, значение и развитие электронных услуг на основе применения банковских карт.....	7
1.2 Виды банковских карт и технология обращения в системе банковских карт.....	11
1.3 Российский рынок платёжных систем по банковским картам в настоящее время.....	16
2 Анализ операций ПАО «Сбербанк России» с банковскими картами.	26
2.1 Характеристика организационно-экономической деятельности отделения ПАО «Сбербанк России» .....	26
2.2 Анализ структуры и динамики операций с использованием банковских карт.....	33
2.3 Проблемы развития эмиссии банковских карт в отделении ПАО «Сбербанк» .....	45
3 Рекомендации по совершенствованию эмиссионной политики международных банковских карт в ПАО «Сбербанк России».....	49
3.1 Мероприятия, направленные на увеличение эмиссии банковских карт и повышение качества обслуживания по операциям связанным с банковскими картами .....	49
3.2 Эффективность предложений по совершенствованию эмиссионной политики международных банковских карт .....	51
Заключение .....	59
Список использованных источников .....	62
Приложения .....	65

## Введение

Совершенствование рынка банковских карт в России – это важнейший фактор развития сферы безналичных расчетов, так как в последнее время банковские карты стали основным инструментом, который используют для осуществления платежей в рознице. Как показывает статистика, за последние пять лет наблюдаются устойчивые показатели роста, однако темпы развития рынка платежных карт в России заметно отличается от темпов развития на Западе.

Применение банковских карт в настоящее время является актуальной темой, так как их использование постоянно наращивает темпы. Так от элитных, доступных в основном высокооплачиваемым группам населения, банковские карты становятся демократичным средством расчета.

С помощью выпуска банковских карт каждая организация, а именно банк, старается привлечь клиентуру, интегрироваться в мировую систему банковских услуг, повысить уровень имиджа банка, увеличить скорость расчетов и исключить появление ошибок и злоупотребление со стороны банковских работников. Однако существует проблема с маркетингом банковских карт. На сегодняшний день действует негативное отношение большей части населения к новшествам, одним из которых и являются банковские карты. Как правило с подозрительностью к пластиковым картам относятся представители старшего поколения и люди пожилого возраста, поскольку они не умеют, а многие и не хотят учиться пользоваться, так как, по их мнению, «бумажные купюры внушают большую уверенность и чувство надежности».

Однако негативное мнение складывается и у молодого поколения, в связи недостаточной безопасностью хранения денежных средств на карте. За последние годы наблюдается положительная тенденция роста мошеннических операций списания денежных средств, и увеличиваются суммы, теряемые держателями банковских карт. За 2016 год по данным

Центрального банка России, количество мошеннических операций через Интернет-банк и мобильные приложения возросло на 44%. Всего мошенниками было украдено больше 1 млрд. руб.

Конечно существует еще перечень устройств и способов мошеннического списания денежных средств. Итогом можно сказать, что рынок банковских карт в России несмотря на нестабильное развитие отстает от западных стран по многим показателям в результате значительных проблем, которые возникают у всех участников (держателей карт, кредитных организаций, государства).

Таким образом, тема выпускной квалификационной работы представляет исследование одного из наиболее актуальных вопросов развития банковской системы России.

Цель выпускной квалификационной работы заключается в исследовании рынка банковских карт со стороны коммерческих банков и подходов к их совершенствованию.

Для достижения поставленной цели определен ряд задач:

- рассмотреть теоретические основы операций коммерческих банков с банковскими картами;
- проанализировать организацию работы ПАО «Сбербанк России» с использованием банковских карт;
- определить рекомендации по развитию операций ПАО «Сбербанк России» с банковскими картами.

Объектом исследования в данной работе выступает рынок банковских карт.

Предметом исследования являются экономические отношения, складывающиеся в процессе операций коммерческого банка с банковскими картами в ПАО «Сбербанк России».

В процессе исследования применялись различные методы: методы группировки и сравнения, анализ и синтез, системно-структурный подход, метод описания, метод обобщения, табличный метод.

Теоретической основой работы послужили нормативные акты банковского законодательства, принятые в Российской Федерации, а также труды российских экономистов по вопросам использования банковских карт.

Информационной базой исследования выступили статистические данные Банка России, а также отчетные данные ПАО «Сбербанк России».

Теоретическая значимость данной работы заключается в исследовании рынка банковских карт, применяемых коммерческими банками, и определении их эффективности.

Практическая значимость исследования заключается в определении направлений в части совершенствования операций ПАО «Сбербанк России» с банковскими картами.

Структура выпускной квалификационной работы представлена введением, тремя главами, заключением, списком использованных источников и рядом приложений.

# 1 Теоретические основы операций коммерческих банков с банковскими картами

## 1.1 Сущность, значение и развитие электронных услуг на основе применения банковских карт

В настоящее время банки заинтересованы работать в сфере безналичных расчетов с помощью банковских карт. Именно банковские карты в ряде случаев выступают ключевым элементом электронных банковских и других систем.

По данным Банка России, за 7 лет (2004–2010 года) количество эмитированных банковских карт возросло с 15,5 до 126 млн. единиц, т.е. более чем в 8 раз, а в 2011 году – уже 144,4 млн. карт. Эмиссию и/или эквайринг карт осуществляют около  $\frac{2}{3}$  российских банков.

Первым эмитентом пластиковой карты стал Bank Americanof из Сан - Франциско, приступивший к выпуску карт Bank Americanof. В середине 60-х годов образовалось два центра в этой сфере банковской деятельности. Ими стали система Bank of America (впоследствии переименованная в систему с широко известным названием VISA) и банковское объединение, после ряда переименований получившее название MasterCard. В тоже время на пластиковой карте появилась магнитная полоса, на которую стали записывать определенную информацию [29, с.96].

В России в настоящее время активно функционируют системы расчетов с применением различных видов банковских карт. В ряде крупных эмитентов банковских платежных карт, являются некоторые российские банки, осуществляющие порядок эмиссии в соответствии с Положением банка России от 24.12.2004 год № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершенных с использованием платежных карт» (в ред. От 21.09.2006 год), регулирующие не только порядок эмиссии, порядок выдачи разрешения на эмиссию, но и использование карт. Одним из самых крупных банков- эмитентов и банков-эквайеров является Сбергательный Банк РФ,

нормативное регулирование функций которого в этой сфере осуществляется на основе закона РФ № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле».

Кроме того, Банк России устанавливает порядок выдачи разрешения кредитным организациям-резидентам на распространение платежных карт других эмитентов, позволяющих производить безналичную оплату товаров, услуг и получение наличных денежных средств. Разрешение выдается только при предоставлении Банку России кредитной организацией заявления, полной информации об эмитенте, образцов платежных карт, информации разработчике, принципах технической реализации расчетов, о системе управления рисками, системе безопасности и защите информации на банковской карте.

Прежде всего, следует отметить, что карточка является лишь инструментом в той или иной платежной системе. Пластиковая банковская карта- это персонифицированный платежный инструмент, предоставляющий пользующемуся картой лицу возможность безналичной оплаты товаров и (или) услуг, а также получения наличных средств в отделениях (филиалах) банков и банковских автоматах (банкоматах).

Эмиссия банковских карт осуществляется на основании договора предусматривающего совершение операций с использованием банковских карт. По договору банковского счета банк обязуется зачислять и принимать:

- на открытый счет владельца счета, денежные средства;
- по распоряжению клиента перечислять и выдавать соответствующие суммы со счета и проводить другие операции по счету.

Появление в России смарт-карт 80-х годах, безусловно, способствует повышению степени безопасности расчетов в целом, а также проблемы, возникающие при проектировании сложных систем в различных прикладных областях.

При выдаче карты клиенту, организация (владелец карты) осуществляет ее персонализацию. Различают электронную и графическую персонализацию карт.

Электронная персонализация – это процесс занесения информации в микросхему. Современные карты имеют специальное, однократное записываемое поле для идентификационных данных владельца или организации, выдавшей карту. Кроме этого, в карту можно записывать криптографические ключи, а также ключи доступа к данным. Под графической персонализацией понимают процесс нанесения на карту рисунка фотографии, фамилии владельца, серийного номера, специального логотипа и т.д. [29, с.164].

Наибольшее распространение смарт-карт имеют в системах безналичных платежей и банковском деле. Безналичный расчет является одной из удобных форм перечисления денег на банковские счета и их снятия.

Замена наличного расчета безналичным позволяет решить многие проблемы, возникающие в настоящее время при денежных операциях между фирмами и частными лицами. Полностью или частично снимается проблема инкассации наличных средств в торговых точках. Безналичный расчет решает проблему выплаты сколько угодно больших заработных плат и приобретения товаров в магазинах [29, с.165].

Эффективное функционирование системы безналичного расчета возможно только при автоматизации и обеспечении выполнения безналичных операций. Существующие системы расчетов используют различные виды карт. Основными видами карт, помимо смарт-карт, являются карты с магнитной полосой и карты со штрих - кодами.

При покупке товара в магазине с помощью платежной карты, система безналичных расчетов должна проверить платежеспособность клиента и снять некоторую сумму денег с его счета. В зависимости от того, как происходит этот процесс проверки и снятия, выделяют два основных режима работы систем безналичных расчетов: on-line и off-line.

Режим он - лайн (on-line) заключается в том, что в торговой точке при платежной операции с помощью карты (например, при покупке товара), дана торговая точка связывается с центром счет клиента, в этом центре проверяется платежеспособность клиента, определяется лимит и проводится операция снятия денег с его счета.

Режим оф - лайн (off-line) заключается в том, что при проведении в торговой точке некоторой платежной операции, торговая точка не связывается с центром ведения счетов, а осуществляет соответствующие проверки на основе информации имеющейся карты. В конце дня данная торговая точка передает в центр ведения счетов обобщенную информацию по всем платежным операциям, осуществленным за день [29, с.170].

Благодаря инновационным техническим преимуществам, позволяющим обезопасить процессы расчетов, экономично и эффективно решить вопросы автоматизации, обеспечить непрерывность хранения денежных средств на банковских счетах.

В современном мире электронные карточки обладают тремя важными качествами. Во-первых, электронная карточка располагает энергонезависимой программируемой постоянной памятью. В эту память заносится текущая информация, и она сохраняется даже после отключения источника питания. В нее может быть записана стоимость каждой покупки, а также сумма всех затрат, и поэтому клиент, делая покупки не может превысить установленную сумму. Во-вторых, в каждую карточку вмонтирован свой процессор, который при соответствующем выборе архитектуры обеспечит работу карточки таким образом, чтобы определенные части памяти были недоступны никому, кроме фирмы, эмитирующей карточку. В-третьих, обеспечения персонализации, выпускается специальное оборудование, позволяющее наносить на карту достаточно сложные для подделки изображения и одновременно выполнять запись в определенные поля карты.

Поэтому на сегодняшний день, одним из наиболее выгодных направлений развития банковской сферы услуг является внедрение систем безналичного обслуживания, основанных на применении банковских карт.

## 1.2 Виды банковских карт и технология обращения в системе банковских карт

Банковская пластиковая карта - это персонифицированный платежный инструмент, предоставляющий пользующемуся картой лицу возможность безналичной оплаты товаров и/или услуг, а также получения наличных средств со своего банковского счета в отделениях (филиалах) банков и банковских автоматах (банкоматах), а также осуществление других операций, предусмотренных соответствующим договором.

В сфере денежного обращения банковские карты — это прогрессивный способ организации безналичных расчетов. На банковских картах хранится определенная информация, используемая в равных прикладных программах.

Банковские карты это финансовые карт, которые банки выпускают и используют в качестве инструмента привлечения средств клиентов.

При этом банки могут выпускать или распространять:

- карты собственной эмиссии;
- карты других банков эмитентов (отечественных и иностранных);
- карты различных платежных систем (национальных и международных).

International Standards Organization (ISO) разработал стандарты на: внешний вид банковских карт; порядок нумерации (образования) счетов; форм магнитных полос; форм сообщения, посылаемого владельцу карты о его операциях [22, с.82].

Банковские карты различаются и по целям выпуска, по технологии изготовления и по технологии расчетов. Это является причиной множественной классификации находящихся в обращении банковских карт.

По технологической реализации носителя информации, банковские карты делятся на активные и пассивные карты.

- пассивные: со штрих кодом, карты с магнитной полосой;
- активные: микропроцессорные карты.

Штрих – кодирование. Запись информации на карточку с помощью штрих - кодирования применялась до изобретения магнитной полосы и в платежных системах распространения не получило. Карты со штрих – кодом используются в банковском деле достаточно редко. Код защищен непрозрачным составом (визуально это просто черная полоса на карте), он может быть прочитан в инфракрасном свете и расшифрован с помощью специального оборудования. Кроме того, такое оборудование может быть дополнено устройством ввода цифрового поля, который клиент набирает на клавиатуре устройства.

Карты с магнитной полосой наиболее распространены и хорошо известны. Но основным недостатком этих карт являются отсутствие возможности надежного обновления информации и плохие эксплуатационные характеристики. Из-за невозможности оперативного обновления информации на магнитной карте, процедура, списания денег со счета клиента, находящегося, например, в магазине, является достаточно сложной и длительной. Это объясняется тем, что при каждом списании необходимо установить связь удаленным пунктом, где находится клиент и местом, где хранится его счет. Сокращается срок эксплуатации, так как магнитная полоса быстро выходит из строя. Прежде всего, данную карту легко подделать. Поэтому банки поспешно перестают использовать карту с магнитной полосой, выбирая карты с микропроцессорами [22, с.205].

Карточка с микросхемой - представляет собой встроенный в карточку чип, который имеет определенную заранее записанную информацию, а затем может обновляться в момент совершения сделки.

По своему финансово-экономическому предназначению карты могут быть кредитными и дебетовыми.

Кредитные карты - один из самых перспективных кредитных продуктов для физических лиц, постепенно заменяющих потребительские кредиты и кредиты на неотложные нужды. Кредитные карты являются наиболее распространенным видом банковских карт. Главным преимуществом кредитных карт перед кредитами является возможность использования кредита, не отчитываясь перед банком о его целевом использовании и возможность постоянного возобновления кредитной линии после погашения. Кредитная карта, дает возможность клиенту оплатить товар или услугу, не имея наличных денег, ни средств на счете в банке.

Банк – эмитент, предоставляющий кредитные карты, устанавливает собственные правила, определяющие возможность предоставления кредита и взаимоотношения с пользователем карты, согласно подписанному договору. Основным является то, что к владельцу кредитной карты предъявляются требования банка в отношении кредитоспособности. Прежде всего, проверяется место работы, соответственно определяется средний годовой доход, кредитная история, а также наличие: движимого и недвижимого имущества, банковского счета, семейное положение, и т.п. Если владелец карты дополнительно вносит на свой счет в банк сверх используемого лимита, то такая карта может функционировать как дебетовая.

Большинство банков предлагают клиентам только дебетовые карты, которые позволяют лишь тратить собственные средства. Поэтому держатель дебетовой карты распоряжается только той суммой, которая была внесена либо его работодателем, либо им лично на банковский счет карточки предварительно. Безусловно, это более удобно для клиента, поскольку платежные операции выполняются путем прямого уменьшения размеров его банковского счета.

Расчетная карта предназначена для совершения операций ее держателем в пределах остатка денежных средств клиента, находящихся на его банковском счете с учетом установленных лимитов.

В связи с тем, что в большинстве всех развитых стран мира микропроцессорные банковские карты получили положительное признание, и такие мировые лидеры, как VISA и Europaу предпочли переход на «микропроцессорные» карты. Сбербанк России так же выбрал в качестве платежной системы данную технологию.

По итогам 2016 года практически во всех регионах Visa занимает по эмиссии от 40% рынка. На втором месте по распространенности в округе находится пластик MasterCard — от 21% до 33% рынка [31].

Таким образом, международные банковские карты в большинстве регионов к концу 2016 года занимают от 66% до 93% рынка, и на многих территориях Visa и MasterCard конкурируют уже только друг с другом. Причем доля «иностранцев» за 2016 год подросла существенно — с 63,7% до 81%. Интересная ситуация наблюдалась в Самарской области, где доли перераспределились между Visa и MasterCard. Если в 2016 году системы занимали примерно равные позиции, то к началу 2017-го количество банковских карт первой почти в два раза превысило показатели второй. Большой объем карт Visa в регионе в 2016 году эмитировал Сбербанк. Во-первых, это были новые зарплатные проекты; во-вторых, банк активно вводил социальные карты, на которые переводил пенсионеров, ранее получавших пенсии на сберкнижку.

А вот отечественные системы продолжают терять позиции. Доля карт РПС «СБЕРКАРТ» в общем объеме выпущенного «пластика» составила 28,6%. Но в общей структуре доля системы сократилась за год на 7%.

Несмотря на сокращение количества РПС СБЕРКАРТ, выпущенных Отделением №6312 ПАО «Сбербанк России», доля этой системы в общем объеме используемых в регионе карт также продолжает сокращаться и составляет 13,5%, или 183,7 тыс. единиц (в 2015 году- 25,4%, или 238,7 тыс. единиц, в 2016 году – 41,2%, или 224,2 тыс. единиц) [31].

«СБЕРКАРТ» на третьем месте по-прежнему в Самарской области с долей рынка 16,5% годовых (-1,5%). Падение доли «СБЕРКАРТ» в том, что

ПАО «Сбербанк России» с 2016 года прекратил выпуск этой платежной системы и стал активно работать с картами международных банковских систем.

В первом полугодии текущего года в Самарской области с платежными картами работали 28 кредитных организаций. На рынке края представлены такие карты как АС СБЕРКАРТ, VISA, MasterCard, Золотая Корона.

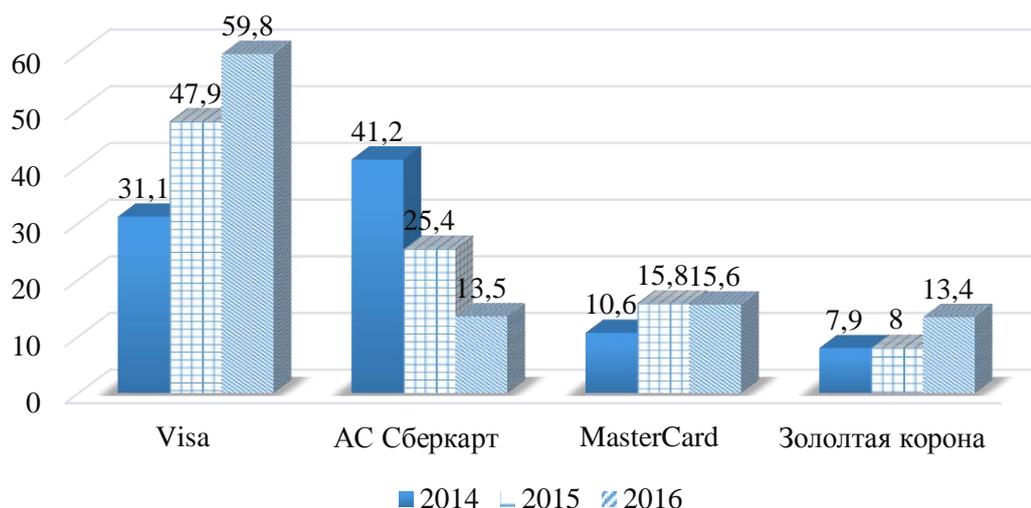


Рисунок 1.1 – Количество выпущенных карт за период 2014 – 2016 года, штук

Как показано на рисунке 1.1 по итогам 2016 года в Самарской области, объем выпущенных карт (по сравнению с аналогичными периодами прошлых лет) вырос на 20,7% и достиг 938,9 тыс. единиц. Как отмечают в ГУ ЦБ Самарской области, при выборе платежной системы наибольшее предпочтение банки и клиенты отдавали картам международных систем.

В структуре эмитированных карт в регионе основную долю составили карты системы VISA International и Master Card International- 75,4%, или 651,3 тыс. единиц (в 2015 году – 41,7%, или 444,7% тыс. единиц, в 2016 году – 63,7%, или 598,1% тыс. единиц). Причем VISA заняла почти 50% рынка, так как банки эмитировали в крае уже более 467 тыс. карт этой системы. Чуть выросла и доля, занимаемая Master Card.

Эксперты объяснили это тем, что более 89% кредитных организаций – участников рынка платежных карт региона работали с картами международных систем. Отличительной особенностью развития пластикового рынка края стал резкий рост количества кредитных карт – на 115%, до 84,4 тыс. штук.

### 1.3 Российский рынок платёжных систем по банковским картам в настоящее время

Интерес к развитию компьютеризированных банковских систем определяется, главным образом, вопросами стратегического развития. Как показывает практика, инвестиции в такие проекты начинают приносить прибыль лишь через определенный период времени, необходимый для обучения персонала и адаптации системы к конкретным условиям. Вкладывая средства в программное обеспечение, компьютерное и телекоммуникационное оборудование и создание базы для перехода к новым вычислительным платформам, банки стремятся в первую очередь к удешевлению услуг, ускорению прохождения платежей через банковскую систему и снижению трудоемкости банковской работы.

В настоящее время банки активно работают с физическими и юридическими лицами, предлагая современные технологии на основе пластикового, электронного бизнеса. Именно коммерческие банки, использующие банковские карты наиболее заинтересованы в развитии платежных систем и являются активными участниками разного вида расчетов.

Эмиссионная политика - это программа банка в области развития банковских услуг с использованием банковских карт. Она включает в себя совокупность инструментов и методов для достижения поставленных целей.

Формирование эмиссионной политики напрямую зависит от маркетинговых исследований рынка банковских карт. Исследования имеют первостепенное значение для определения эффективности выпуска этого

перспективного банковского продукта. Перед началом эмиссии карточек банк выбирает, в какую платежную систему (международную или российскую) он будет вступать, или же он намеревается создать собственную локальную платежную систему.

Сравнивая показатели количества платежных карт на жителя в России и в других развитых странах, можно сделать вывод, что Россия по данному показателю значительно отстает от большинства стран.

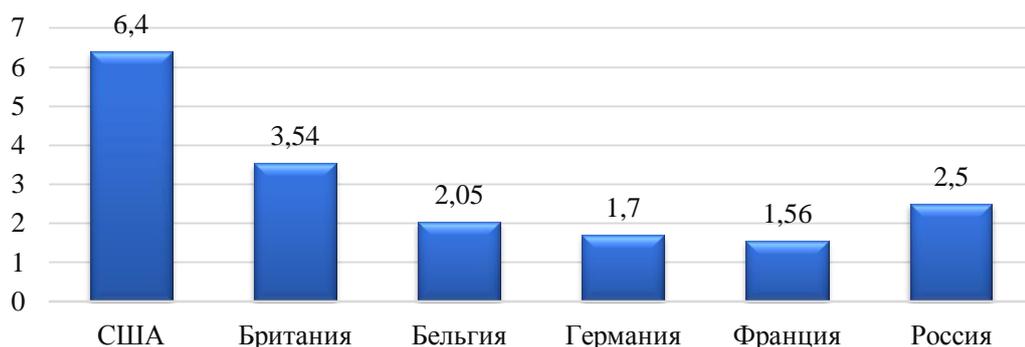


Рисунок 1.2 – Количество платежных карт на одного жителя на конец 2016 года

На российском рынке платёжных систем по банковским картам взаимодействуют два основных игрока, которым принадлежит около 90% оборота. При этом доля Visa постепенно сокращается, а MasterCard потихоньку растёт. Платёжной системе Visa принадлежит 50% рынка международных банковских карт в России. Среди активных карт доля MasterCard за минувший год выросла на 10,5%.

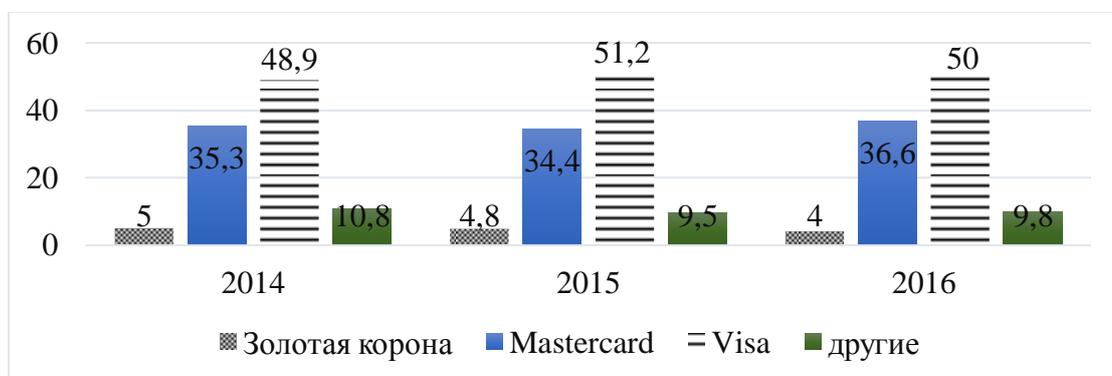


Рисунок 1.3 – Динамика долей рынка платёжных систем по банковским картам России в 2014-2016 года

Из рисунка 1.3 видим, что прирост доли MasterCard более очевиден: +10,5% до 36% рынка. При этом доля Золотой Короны сохранилась на прежнем уровне (6,8%), а Visa — уменьшилась на 4% до 52%, более мелкие игроки вкуче тоже оказались в минусе. Данная тенденция продолжает динамику показателей годичной давности и есть все предпосылки, что далее рынок будет развиваться по сходному сценарию.

Так же можно сказать, что на Российском рынке банковских карт преобладают международные банковские карты. Российские платежные системы сдают свои позиции и с 2014 года темп роста значительно снизился на 80% [32].

Самой популярной у россиян по-прежнему является карта VISA. ПАО «Сбербанк России» предпочитает выпускать карты платежной системы MasterCard, их оказалось почти на 10 млн. больше, чем карт VISA. Самих же карт системы MasterCard насчитывается более 41,6 млн. штук, что также не мало. Именно карты этих платежных систем выпускаются у подавляющего большинства российских банков.

Таблица 1.1 – Крупнейшие банки по количеству банковских карт в обращении в 2016 года (платежные системы)

№	Банк	Кол-во МБК в обращении в 2016 г. шт.	Visa (шт.)	Master Card (шт.)	Прочих платежных систем (шт.)
1	ПАО «Сбербанк России»	51 389 920	19371 447	29 713 788	2 304 685
2	ВТБ 24	7 168 068	6 924 443	243 607	18
3	Альфа-Банк	7 090 101	5 835 057	1 255 044	0
4	Русский Стандарт	5 836 003	-	-	-
5	Уралсиб	3 705 319	2 637 658	1 045 428	22 233
6	Росбанк	2 845 808	1 639 194	1 162 505	44 109
7	Мастер-Банк	2 280 410	1 733 112	547 298	0
8	Ренессанс Кредит	2 079 119	32 137	2 046 982	0

Из таблицы 1.1 можно увидеть, что ПАО «Сбербанк России» занимает первое место по эмиссии международных банковских карт. И большая часть эмитированных карт приходится на Visa и MasterCard.

Относительно свободным пока сегментом является розничный рынок карт, особенно кредитных продуктов. Можно возразить: розничные продукты предлагают практически все банки. Это действительно так, но конкуренция - это борьба различных предложений за предпочтения клиента, потребителя.

Говоря об операциях с платежными картами, хочется, отметить, что, несмотря на рост количественных и качественных показателей российского рынка платежных карт, на сегодняшний день уровень использования платежных карт в России все еще существенно отстает от уровня использования платежных карт в Евросоюзе, США и других странах с развитыми рынками платежных карт.

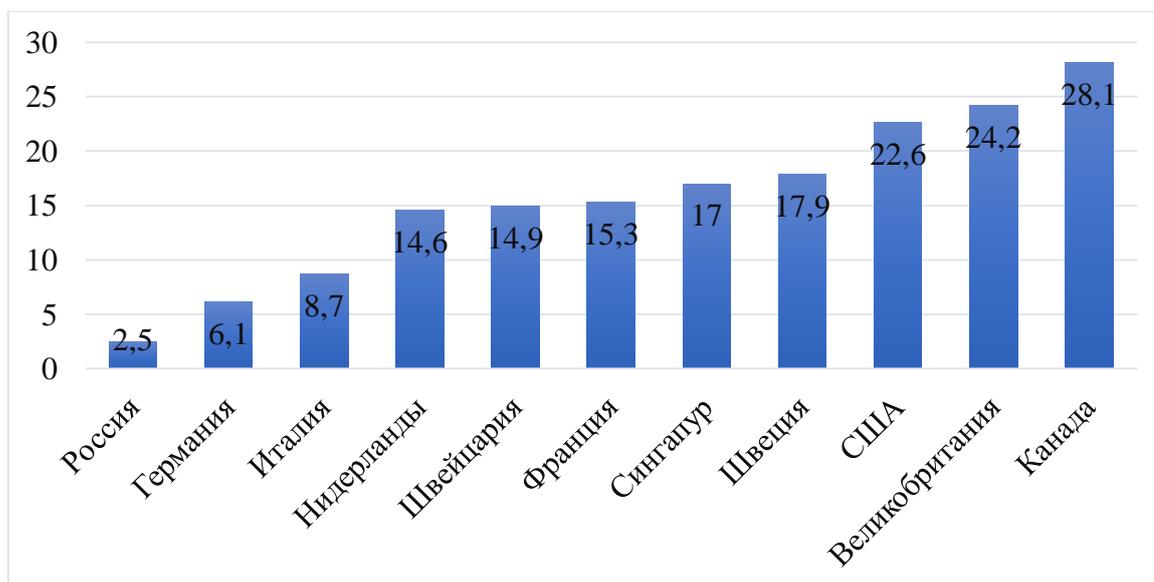


Рисунок 1.4 – Объем безналичных операций с использованием платежных карт, в 2016 году, (% к ВВП)

Так из рисунка 1.4 видно, что Россия в 2016 году занимала 2,5% объема безналичных операций с использованием международных банковских карт по отношению к другим развитым странам.

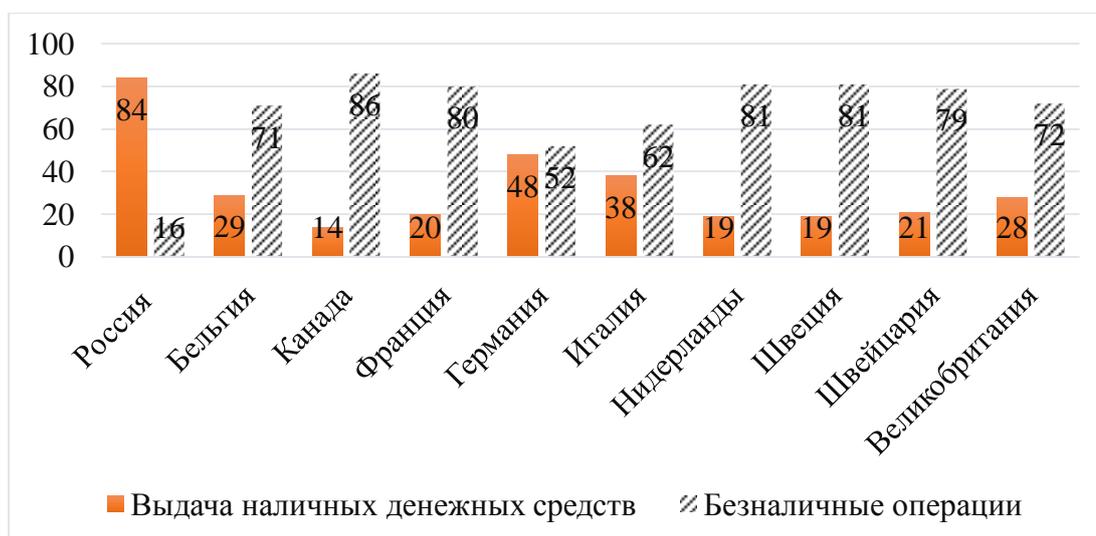


Рисунок 1.5 – Структура операций по выдаче наличных денежных средств через банкоматы и безналичных операций через POS-терминалы с использованием платежных карт, эмитированных в стране в 2016 году

Соотношение количества безналичных операций и количества операций по выдаче наличных денежных средств с использованием платежных карт в России также сильно отстает от среднеевропейского, что можно видеть на рисунке 1.5. Лучшее значение данного показателя демонстрируют страны, где существует наиболее развитая инфраструктура по приему платежных карт.

За один так называемый посткризисный год российская банковская система практически догнала европейский рынок по развитию банкоматной сети. Так, в «Обзоре российского банковского рынка платежных карт за 2016 год» Центральный банк констатировал: «Несмотря на развитие инфраструктуры в течение последних лет, по состоянию за 2016 года количество банкоматов в России было значительно меньше, чем в большинстве развитых стран.

Указанный показатель в России характеризовался 595 банкоматами на миллион жителей, в то время как в Канаде аналогичный показатель составлял 1799, в Бельгии - 1445». Однако в том же обзоре регулятор отмечает, что российские кредитные организации восьмой год подряд занимают первое

место в Центральной и Восточной Европе по темпам прироста числа установленных банкоматов.

И вот развиваясь, российская банковская система завершила 2016 год совсем с другими показателями: 1049 банкоматов на миллион жителей, что отражено на рисунке 1.6. То есть буквально за год этот показатель вырос практически в 1,8 раза. Уровень инфраструктуры развит еще незначительно по сравнению с развитыми странами, но в нынешних условиях существующая банкоматная сеть, полностью отвечает текущим потребностям.

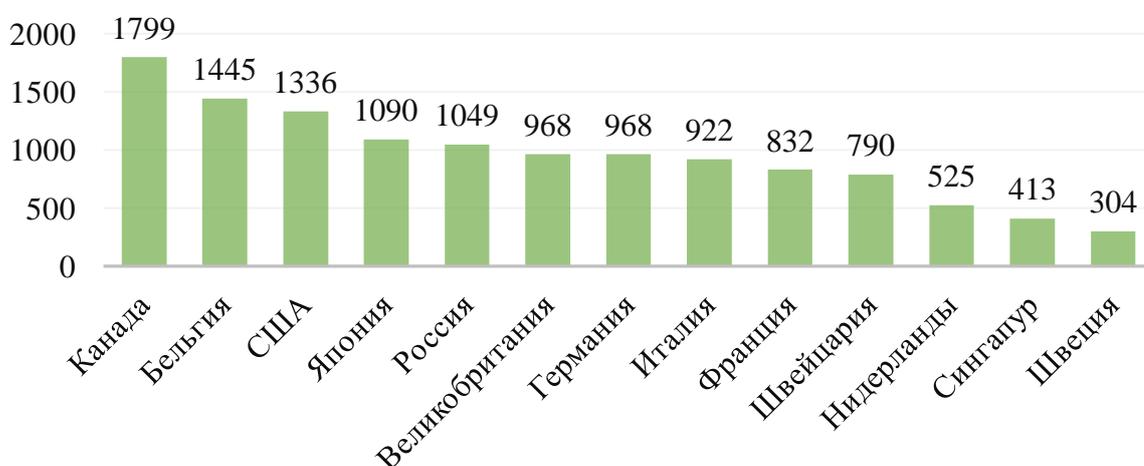


Рисунок 1.6 – Количество банкоматов на миллион жителей на 2016 год

Россию бессмысленно сравнивать с Европой в плане развития банковских услуг и уровня клиентского сервиса. Во-первых, рынок банковских карт в Европе начал развиваться гораздо раньше, поэтому и устройства для приема банковских карт появились у нас гораздо позже. Во-вторых, европейские жители активно пользуются своими картами для оплаты покупок, услуг и пр.

С 1 апреля 2015 года платежи внутри России по всем пластиковым картам, включая Visa и MasterCard, проходят через Национальную Систему Платёжных Карт (НСПК) - оператора платёжной системы «МИР». Законодательно установленной целью создания НСПК является обеспечение бесперебойности, эффективности и доступности оказания услуг по переводу

денежных средств (ч. 1 от. 30.1 Федерального закона № 161-ФЗ «О Национальной платёжной системе») и механизмом обеспечительных взносов операторов платёжных систем, не являющихся национально значимыми. (Положение об обеспечительных взносах, утверждено Банком России 12.06.2014 №423-П).

НСПК заключила несколько кобейджинговых соглашений с MasterCard, Japan Credit Bureau и American Express о выпуске совместных карт, которые в российской инфраструктуре будут работать как «Мир», а в зарубежной — как карты соответствующих платёжных систем. 15 декабря 2015 года Банком России и НСПК было объявлено о начале эмиссии платёжных карт «Мир».

Первыми банками-эмитентами стали Газпромбанк, МДМ Банк, Московский Индустриальный банк, РНКБ, Банк «РОССИЯ», Связь-Банк и СМП Банк. Первую кобейджинговую карту «Мир»-Maestro, которой можно расплачиваться на территории России и за границей, выпустил Газпромбанк в декабре 2015 года.

В апреле 2016 года объявлено, что в 2017 году начнётся массовый выпуск карт «Мир» с поддержкой технологии бесконтактной оплаты товаров и услуг. Пилотный проект должен быть запущен до конца 2016 года. Планируется, что со временем бесконтактной картой «Мир» можно будет оплатить проезд в метро.

В начале 2017 года банки начали выпускать карты с возможностью бесконтактной оплаты проезда на транспорте.

Не позднее 1 июля 2017 года абсолютно все банки Российской Федерации обязаны приступить как минимум к приему карт МИР в POS-терминалах и банкоматах. Кроме того, на фоне дискуссий о возможности введения дополнительных комиссий при снятии средств по картам VISA и MasterCard, карты МИР такой возможности не предусматривают и предусматривать в будущем не будут.

Сегодня перспективными направлениями для ПАО «Сбербанк России» являются проекты «Мир», «УЭК» и обеспечение приема карт китайской платежной системы China UnionPay в своей эквайринговой сети к концу 2016 года [6].

Проект «Универсальная Электронная Карта» стал одним из самых обсуждаемых направлений за последние годы, в которое вступил ПАО «Сбербанк России». В настоящее время заявки на получение УЭК уже подали порядка 600 тыс. человек. Действуют 1 417 пунктов приема заявлений. В ходе опроса общественного мнения выяснилось, что 53% россиян одобряют появление новой универсальной электронной карты, 35% придерживаются противоположной точки зрения, а оставшиеся 12% – затруднились ответить. Также выяснилось, что 70% опрошенных граждан знают о том, что начала действовать УЭК, 55% информированы только в общих чертах, 14% – уверены, что хорошо понимают особенности нововведения [7]. На вопрос о готовности получить универсальную электронную карту и использовать её в качестве замены бумажным документам 47% опрошенных ответило утвердительно, а 43% предпочли бы пользоваться документами по отдельности [7].

Как граждане, так и кредитные организации потенциально заинтересованы в развитии безналичных расчетов с помощью банковских карт. Несмотря на это существуют проблемы при продвижении банковских карт на рынке. Рассмотрим наиболее значимые и попытаемся определить пути их разрешения.

1. Слабое развитие инфраструктуры по приему безналичных платежей в мелких розничных магазинах и сетях.

Сегодня предпринимаются попытки решить данную проблему на законодательном уровне. Государственная Дума РФ приняла законопроект во втором чтении №477982–6 «О внесении изменений в ФЗ «О внесении изменений в Федеральный Закон «О национальной платежной системе» и отдельные законодательные акты РФ», согласно которому продавец

(исполнитель) обязан обеспечить возможность оплаты товаров, работ и услуг с использованием национальной системы платежных карт. Данное требование не распространяется на хозяйствующие субъекты, выручка которых за последний год была меньше или равна предельным значениям, установленным правительством РФ для микропредприятий [8]. Следовательно, поправки направлены на обеспечение возможности осуществления безналичного расчета в рамках исключительно национальной платежной системы, то есть на международные платежные карты данное требование не распространяется.

По нашему мнению, на уровне отдельных магазинов розничной торговли эта проблема решится по их собственной инициативе, для дополнительных конкурентных преимуществ.

2. Недостаточная по сравнению со странами Запада сеть устройств самообслуживания. Не все банки могут себе позволить держать разветвленную сеть обслуживания.

Возможным выходом из данной ситуации может стать объединение банкоматов мелких коммерческих банков в единую сеть и отмена комиссии за снятие наличных средств в банкоматах-партнеров.

3. Менталитет граждан России, который в данной ситуации проявляется в отторжении различного рода нововведений, в том числе необходимости использования банковских карт для совершения платежей. Низкий уровень информированности людей в некоторых районах страны, о правилах использования и возможностях банковских карт.

Эта проблема не так проста, как кажется, ведь менталитет складывался веками, однако государство заинтересовано в уменьшении оборота наличности и увеличении безналичных расчетов для увеличения контроля данной сферы.

Для решения информационной проблемы кредитные организации активно реализуют различные кобрендинговые программы – совместные

проекты банков и мобильных операторов, авиаперевозчиков и других компаний.

Также существуют некоторые виды проблем развития рынка банковских карт на уровне предприятий банковского сектора:

- неумение совершать кросс-продажи карточных продуктов операционно-кассовыми работниками. при обслуживании клиентов через окно кассы или совершении ими коммунальных платежей наличными с помощью устройств самообслуживания у работника банка появляется потенциальная возможность продать клиенту пластиковую карту, рассказав ему преимущества ее использования. но не все банки прививают такого рода политику продаж;

- проблемы по налаживанию работы процессинговых центров. Это особенно характерно для маленьких коммерческих банков городского значения.

Таким образом, стимулом к использованию банковских карт в России будет сочетание двух условий: обеспечение удобства использования банковских карт для их держателей, а также финансовой привлекательности данного продукта, определяемой приемлемой для рядового гражданина стоимостью приобретения, обслуживания и выгодами при использовании.

Можно сделать вывод, что развитие российского рынка платежных карточек является одним из важнейших факторов при решении задач по сокращению расчетов наличными деньгами и развитию безналичных расчетов в области розничных платежей. Для решения указанной задачи Банком России проводится работа по созданию условий для дальнейшего совершенствования современных инструментов розничных платежей, способствующих развитию в России карточной индустрии [21].

Эмиссионная политика банков России в области развития системы банковских карт заключается в ответе на главный вопрос, каким образом и на чем зарабатывать деньги, работая с картами.

## 2 Анализ операций ПАО «Сбербанк России» с банковскими картами

### 2.1 Характеристика организационно-экономической деятельности отделения ПАО «Сбербанк России»

ПАО «Сбербанк России» является ведущим банком России, а также занимает лидирующие позиции на рынке банковских услуг стран СНГ.

ПАО «Сбербанк России» образован в 1841 году, его учредителем и основным акционером выступает Центральный банк России, владеющий более чем 50 % уставного капитала.

ПАО «Сбербанк России» является акционерным банком, и уставный капитал сформирован путем выпуска обыкновенных и привилегированных акций на международном и российском рынках.

ПАО «Сбербанк России» является лидером среди российских банков по ряду финансовых показателей, в частности банк лидирует по величине актив, которые по состоянию на 1 января 2016 г. составили 28,9 % от общего банковского сектора. Иные показатели банка характеризуются следующим удельным весом в банковском секторе страны: 45,7 % приходится на вклады физических лиц, 33,6 % составляют депозиты юридических лиц; объем выданных розничных кредитов банка составляет 32,7 %.

Капитал ПАО «Сбербанк России» также демонстрирует высокий стабильный показатель – по состоянию на 2016 год 2 117 896 653 тыс. рублей, что соответствует 28,95 % совокупного капитала российской банковской системы [39].

ПАО «Сбербанк России» характеризуется как универсальный коммерческий банк, обслуживающий различные категории клиентов в широком спектре банковских услуг.

Клиентская сеть банка на сегодняшний день включает более 100 млн. физических лиц, что составляет более 70% населения страны, и около 1 млн. юридических лиц.

ПАО «Сбербанк России» имеет генеральную лицензию Банка России на осуществление банковских операций. В соответствии с данной лицензией в спектр банковских операций банка входят различные услуги, ориентированные на розничных клиентов, включая депозиты, различные виды кредитования (потребительские кредиты, автокредиты, ипотека), а также обслуживание банковских карт, денежные переводы, банковское страхование и брокерские услуги и др.

Корпоративные клиенты банка, которые включают в себя представителей малого и среднего бизнеса, государственные предприятия, формируют кредитный портфель банка более чем на 20%, кроме того им предоставляются услуги по приему депозитов, проведению расчетных операций, проектному, торговому, экспортному финансированию, управлению денежными средствами и др.

Кроме того, ПАО «Сбербанк России» активно проводит работу по продвижению на мировой рынок, так интеграция бизнеса «Тройки Диалог», переименованной в Sberbank Corporate & Investment Banking (Sberbank CIB), позволила ПАО «Сбербанк России» предложить клиентам высокопрофессиональное финансовое консультирование и выбор инвестиционных стратегий, в том числе сложноструктурированные инвестиционно-банковские продукты, а также операции на глобальных рынках [39].

ПАО «Сбербанк России» занимает ведущие позиции и на рынке банковских карт, он выступает крупнейшим эмитентом дебетовых и кредитных карт.

ПАО «Сбербанк России» расширяет свою деятельность не только на территории страны, но и за ее пределами. Кроме стран СНГ, представительства банка располагаются в странах Европы (Sberbank Europe AG, бывший VBI), Турции (DenizBank) в Германии и Китае, филиал в Индии, управляет Sberbank Switzerland AG.

Естественно, что на территории России — это самый крупный банк, имеющий наибольшее количество филиалов и отделений на территории страны по сравнению с другими российскими банками (рисунок 2.1) [38].



Рисунок 2.1 – Подразделения ПАО «Сбербанк России»

Работа ПАО «Сбербанк России» основана на применении положений нормативных актов Центрально банка РФ, а также нормативных актов, принятых в структуре банке:

- 1) устав Банка, утвержденный годовым Общим собранием акционеров;
- 2) Кодекс корпоративного управления;
- 3) Кодекс корпоративной этики;
- 4) положение о Наблюдательном совете;
- 5) положение о комитетах Наблюдательного совета;
- 6) положение о Правлении;
- 7) положение о Ревизионной комиссии;

- 8) положение о контроле за финансово-хозяйственной деятельностью;
- 9) политика управления рисками;
- 10) дивидендная политика.

Кроме того, Сбербанк разрабатывает и утверждает Стратегию развития. Основные цели и задачи ПАО «Сбербанк России», предусмотренные данной стратегией представлены в таблице 2.1.

Таблица 2.1- Цели и задачи ПАО «Сбербанка России» до 2018 года

Финансовые результаты	Положение на российском рынке	Операции на зарубежных рынках	Качественные показатели развития
1	2	3	4
Увеличение объёма чистой прибыли в 2,5-3 раза по сравнению	Сохранение достигнутого положения на рынке страны и достижение более высоких результатов	Достижение более высоких показателей чистой прибыли, обеспеченной международным бизнесом, до 5-7 %	Поддержание качества обслуживания клиентов на высоком уровне, удержание первых позиций по объёму клиентской базы, использование передовых методов борьбы с рисками
Достижение показателя отношения операционных расходов к доходу в 40%	Сохранение позиций на рынке вкладов физических лиц	Расширение деятельности в Китае и Индии	Корпоративная культура, ориентирована на повышение производительности и совершенствование кадрового персонала; Повышение числа высококвалифицированных сотрудников
Рентабельность капитала не ниже 20%	Сохранение доли в активах российской банковской системы на уровне 25-30%	Целевая доля на приоритетных рынках стран СНГ – не менее 5 %	Поддержание общественного имиджа

Реализация Стратегии развития позволяет банку укрепить позиции на российском рынке банковских услуг и достичь финансовых и операционных показателей, соответствующих уровню высокочлассных универсальных мировых финансовых институтов [38].

Безусловно, что величина оказываемых банковских услуг и объём клиентской базы Сбербанка, характеризуют его как ведущий банк страны, но также банк зарекомендовал себя высокими финансовыми показателями

деятельности основанных на международных стандартах финансовой отчетности.

В настоящее время ПАО «Сбербанк России» занимает ведущее место в банковском секторе. Количественные показатели этого превосходства по состоянию на 01.01.2017 года проиллюстрированы на рисунке 2.2. Источником данных является информация, представленная на официальном сайте ПАО «Сбербанк России».

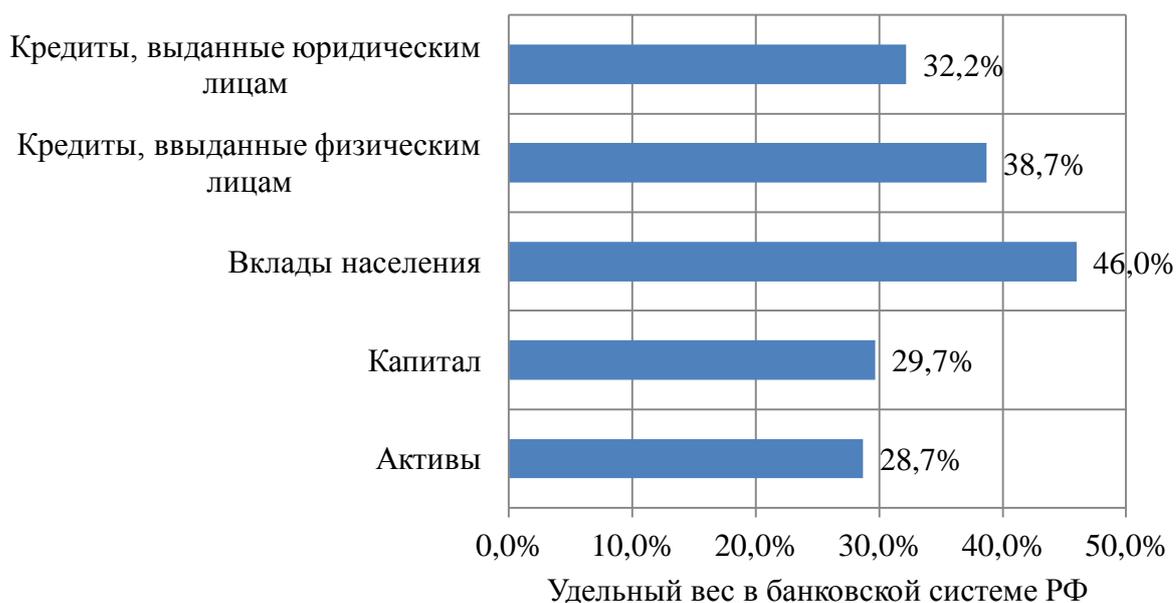


Рисунок 2.2 – Доля рынка ПАО «Сбербанк России» в российском банковском секторе

В частности, рисунок 2.2 демонстрирует, помимо прочего, что 38,7% населения России кредитуются именно в ПАО «Сбербанк России». Кроме того, следует отметить, что рост банкротств среди российских банков привел к изменению поведения клиентов, которые больше стали обращать внимание на надежность банка при размещении средств.

В результате позиции банка в привлечении средств значительно укрепились: на 01.01.2017 года доля банка на рынке средств частных клиентов выросла с 45,1% до 46,0%. За счет заработанной прибыли ПАО «Сбербанк России», хотя и не участвовал в программе рекапитализации за счет государства, сумел нарастить свою долю в капитале банковской

системы с 28,7% до 29,7%. Следовательно, ПАО «Сбербанк России» занимает лидирующие позиции по большинству показателей.

ПАО «Сбербанк России» имеет одни из самых высоких рейтингов среди российских частных банков. Банку присвоен кредитный рейтинг ведущих международных рейтинговых агентств: Moody's, Fitch (таблица 2.3).

Таблица 2.3 – Рейтинг ПАО «Сбербанк России» по итогам 2016 года

Рейтинговое агентство	Долгосрочный рейтинг	Прогноз
1	2	3
Moody's	Baa1	Негативный
Fitch Ratings	BBB	Негативный

Таким образом, являясь универсальным, ПАО «Сбербанк России» осуществляет все основные виды банковских операций, представленных на рынке финансовых услуг, включая обслуживание частных и корпоративных клиентов, инвестиционный банковский бизнес, торговое финансирование и управление активами. Кроме того, банк характеризуется стабильным финансовым состоянием. На основании представленной характеристики и изложенного анализа показателей деятельности ПАО «Сбербанк России», можно сделать вывод, что банк является высоколиквидным, что заключается в возможности и способности банка выполнять свои обязательства перед клиентами и различными контрагентами.

Для того чтобы составить мнение об эффективности работы банка, необходимо провести анализ его основных финансовых показателей на основе данных годового отчета за 2016 год. Анализ представлен в Приложении Б.

Из представленных данных видно, что имущество банка в 2015 году по сравнению с 2014 годом увеличилось на 2134 млрд. руб. или на 8%, а в 2016 году уменьшилось на 1966 млрд. руб. или на 7%. За три года имущество ПАО «Сбербанк России» увеличилось на 168 млрд. руб. или в 1 %.

Собственный капитал ПАО «Сбербанк России» в течение анализируемого периода также имел положительную динамику: в 2015 году прирост составил 355 млрд. руб. или 18%, а в 2016 году – 447 млрд. руб. или 19%. Прирост собственного капитала банка за три года составил 802 млрд. руб. или 40%.

Обязательства банка в 2015 году по сравнению с 2014 годом увеличились на 1779 млрд. руб. или 8%, а в 2016 году по сравнению с 2015 годом уменьшились на 2413 млрд. руб. или на 10%. За анализируемый период (2014-2016 гг.) обязательства ПАО «Сбербанк России» сократились на 634 млрд. руб. или на 3%.

Динамика процентных доходов ПАО «Сбербанк России» в течение трех анализируемых лет была положительной: в 2015 году прирост составил 442 млрд. руб. или 24%, в 2016 году – 119 млрд. руб. или 5%, общий прирост за три года 561 млрд. руб. или 31%.

Процентные расходы в 2015 году выросли на 468 млрд. руб. или на 60%, в 2016 году они уменьшились на 266 млрд. руб. или 21%. За три года общий прирост процентных расходов составил 202 млрд. руб. или 26%.

В 2014 году прибыль банка составила 290 млрд. руб., в 2015 году она уменьшилась на 67 млрд. руб. или на 23% и составила 223 млрд. руб., а в 2016 году прибыль ПАО «Сбербанк России» составила 542 млрд. руб., что на 319 млрд. руб. или в 2,4 раза больше чем в 2015 году.

Норма прибыли банка, рассчитанная как отношение чистой прибыли к собственному капиталу в 2014 году составляла 14%, в 2015 году – 9%, а в 2016 году – 19%. То есть за три года норма прибыли ПАО «Сбербанк России» выросла на 5%, что указывает на повышение эффективности использования собственного капитала банка в данный период.

Рентабельность активов и пассивных операций в 2016 году также приняли положительную динамику, рентабельность активов за три года увеличилась на 1% и составила в 2016 году 2,1%, а рентабельность пассивов выросла на 1,2%, ее значение в 2016 году 2,4%.

Таким образом, анализ основных финансовых показателей ПАО «Сбербанк России» выявил, что эффективность деятельности банка повысилась – прибыль за три года увеличилась в 1,9 раза, показатели рентабельности имели положительную динамику.

## 2.2 Анализ структуры и динамики операций с использованием банковских карт

С каждым днем набирает популярность использование банковских карт. Карты принимают практически везде: магазины продуктовые и бытовые, парикмахерские, салоны красоты, гостиницы, развлекательные комплексы, аптеки, больницы и многие другие заведения. Одно из ведущих позиций среди банков по выпуску банковских карт заслуживает ПАО «Сбербанк России». Перечень банковских карт ПАО «Сбербанк России» многочисленны и разнообразны.

Банковские карты предлагаются на выбор с удобной для клиента платежной системой: Visa International и MasterCard International.

Большое количество выпускаемых карт ПАО «Сбербанк России» очень похожи между собой по функциям и параметрам, что как кажется, на первый взгляд не имеют никаких отличий. С одной стороны, так и есть, ведь любая банковская карта предназначена для перечисления и зачисления денежных средств, а также их хранения, обналличивания и оплаты различных услуг. Однако, в зависимости от рода деятельности, образа жизни, статуса и потребностей клиента банковские карты подразделяются на несколько видов.

Благодаря такому разнообразию видов банковских карт ПАО «Сбербанк России» каждый клиент сможет выбрать для себя наиболее подходящий вариант, который будет не только соответствовать всем потребностям держателя карты, но и не отяготит его ненужными функциями или лишними денежными тратами.

Если сравнить дебетовые банковские карты ПАО «Сбербанк России» и ВТБ 24, можно увидеть их различие в том, что карты Сбербанка

предоставляются на 3 года обслуживания, а ВТБ 24 на 2 года. Плюсом карт ПАО «Сбербанк России» является то, что Visa Classic представлена в различных формах («Аэрофлот», «МТС», «Подари жизнь», «Золотая маска»). Сходство у карт заключается, в годовом обслуживании, как у карт Visa Gold так и Visa Classic и составляет соответственно 3000 и 750 рублей.

Банковские карты Visa Gold или Gold MasterCard, это карты самого высокого уровня, которые свидетельствуют о состоятельности своего владельца и подчеркивают его престиж.

Огромное число банкоматов и торгово-сервисных точек по всему миру, различные скидки и бонусы при оплате товаров или услуг и многие другие привилегии доступны владельцам данных карт. Но и стоимость годового обслуживания по золотым картам прямо пропорциональна их высокому статусу.

Банковская карта, как Visa «Аэрофлот», представленная в двух вариантах – Gold и Classic. Эта банковская карта ПАО «Сбербанк России» помимо основных функций, присущих картам Gold и Classic, позволяет накапливать мили и получать в подарок премиальные полеты от «Аэрофлота» по программе «Аэрофлот-Бонус». Первые мили начисляются мгновенно при открытии карты, последующие – при оплате с помощью карты товаров и услуг в торговых точках, а также при перелетах регулярными рейсами «Аэрофлота».

Банковские карты Standard MasterCard «МТС» и Gold MasterCard «МТС» ПАО «Сбербанк России» оформляются абонентам ОАО «МТС». При оформлении карты ее держатель, автоматически регистрируется в программе «МТС Бонус», реализуемой ОАО «МТС».

Первая платежная банковская карта Сбербанка России с благотворительной программой, является VISA Gold «Подари жизнь» и VISA CLASSIC «Подари жизнь». Суть этой карты заключается в том, что каждый раз рассчитываясь по ней, держатель карты помогает детям с онкологическими, гематологическими и другими тяжелыми заболеваниями.

Для клиентов ПАО «Сбербанк России» у кого работа связана с постоянными разъездами по стране и за ее пределами, подойдет пластиковым картам следующего уровня – Visa Classic или MasterCard Standard. На эти карты также возможно перечисление заработной платы и прочих поступлений, количество банкоматов и сервисных точек, принимающих к обслуживанию эти карты составляет более 900 тысяч банкоматов и более 29 миллионов торгово-сервисных точек по всему миру. Карта выдается, физическим лицам, резидентам РФ, имеющим документы, удостоверяющие личность, достигшим 18-го возраста и имеющим регистрацию и прописку на территории обслуживания территориального банка.

Карта Visa Classic «Золотая маска», выпускаемая ПАО «Сбербанк России», помимо основных функций карты Visa Classic, предоставляет скидки при бронировании или покупке билетов, информирование о поступлении билетов по электронной почте, VIP-статус при покупке билетов на сумму 60 тыс. рублей в год, участие в различных розыгрышах.

Наиболее распространенным видом карт является, Сбербанк-Maestro и Сбербанк-Visa Electron, так как наиболее дешевый тариф у этого вида карт 300 рублей [31].

Именно благодаря своей распространенности в качестве средства получения заработной платы эти карты получили статус зарплатных карт ПАО «Сбербанк России». Кроме того, Сбербанк-Maestro выпускается еще в дополнительных двух видах: карта «Студенческая» (для учащихся, студентов средних специальных или высших учебных заведений и аспирантов) и «Социальная» карта (для пенсионеров или других клиентов, получающих различные социальные выплаты). Карты позволяют обналичивать денежные средства и оплачивать товары и услуги, как в России, так и за рубежом (более 463 тысяч банкоматов и более 4 тысяч торговых точек по всему миру).

Для того чтобы стать «дебетовым держателем», необходимо открыть счет в банке, внести некоторый минимум средств и оплатить карточку. В

стоимость карточки, по-видимому, будет включена и плата за годовое обслуживание.

Также ПАО «Сбербанк России» выпускает карты вида: Visa Electron Momentum и Maestro Momentum. Данные карты предназначены для клиентов, которые впервые обратились в отделение Сбербанка, но хотят стать клиентом. Карты действуют без комиссии только на территории области, за пределами пользователю необходимо будет оплачивать комиссию за совершенные операции. Обслуживание данных карт отсутствует, за исключением дополнительных услуг необходимых клиенту по желанию.

Кроме дебетовых карт ПАО «Сбербанк России» выпускает кредитные карты, которые представлены в таблице 2.5.

Таблица 2.5 – Основные виды кредитных карт ПАО «Сбербанк России»

Наименование	Кредитный лимит	Процентная ставка	Годовое обслуживание
Visa Classic/ MasterCard Standard	до 600 тыс. руб.	от 25,9%* до 33,9%	От 0 до 750 руб. в год
Молодежные карты Visa и MasterCard	до 200 тыс. руб.	33,9%	750 рублей
Visa/MasterCard Gold	до 600 тыс. руб.	от 25,9%* до 33,9%	от 0 до 3 000 рублей в год
Кредитные карты мгновенной выдачи Visa и MasterCard «Momentum»	до 120 тыс. руб.	25,9%	0 рублей

Как видно из таблицы 2.5 ПАО «Сбербанк России» выпускает карты, которые сопоставимы потребностям наших клиентов. Льготный период у всех карт, выпускаемых Сбербанком составляет 50 календарных дней с даты отчета. Конечно, данный льготный период не достаточно велик, так как другие банки, например, как Альфа-Банк предлагает карту с 100 дневным льготным периодом, что для многих покажется выгоднее. Однако годовое обслуживание карт у Альфа-Банка стоит дороже. Так у карт Visa Classic/MasterCard Standard годовое обслуживание составляет 1290 рублей; Visa/MasterCard Gold – 3490 рублей. Также у карт Сбербанка существуют ряд привилегий к каждой карте. Также к постоянным клиентам Сбербанк

предлагает абсолютно бесплатные в обслуживании кредитные карты в виде предодобренного предложения.

Российские банки продолжают наращивать количество платежных карт, активно внедряя их в зарплатные проекты и в потребительское кредитование. Одним из самых крупнейших банков по количеству банковских карт в обращении является ПАО «Сбербанк России» рисунок 2.4.

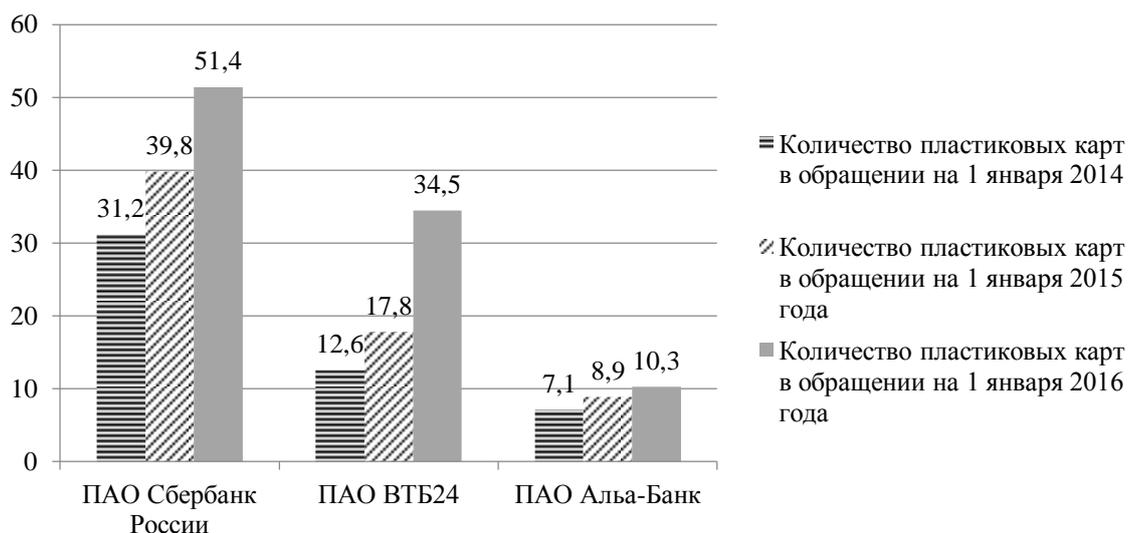


Рисунок 2.4 – Крупнейшие банки по количеству банковских карт в обращении, млн.шт.

По количеству банковских карт в обращении на 1 января 2016 года ПАО «Сбербанк России» прочно удерживает верхнюю строчку рейтинга, обгоняя ближайшего «конкурента» по этому показателю – «ВТБ 24» почти в 7 раз. Количество банковских карт в обращении у «ВТБ 24» составляет чуть менее 7,2 млн. штук, что, впрочем, соответствует второму месту. Замыкает тройку лидеров «Альфа-Банк», аналогичный показатель которого составляет почти 7,1 млн. штук, увеличившись за истекший год на 19,74 % [30].

Количество эмитированных банковских карт неуклонно растет, что говорит о том, что большинство людей предпочитают использовать банковские карты в различных целях (таблица 2.6).

Таблица 2.6 - Количество эмитированных банковских карт за период с 2014 года по 2016 год

	Количество карт эмитированных, шт.			Темп роста, %
	2014 год	2015 год	2016 год	2016 год к 2014 году
Отд. № 6991/0639 СБ РФ	813273	918953	1047837	128,8%
по Сбербанку в целом	5915957	7173704	11277962	190,6%

Видим, что количество карт выпущенных ПАО «Сбербанк России» с каждым годом увеличивается в 2015 году в сравнении с 2014 годом увеличилось на 1257747 шт, а в 2016 году в сравнении с 2015 годом на 4104258 шт. Темп прироста количества эмитированных карт в 2016 г. по сравнению с 2014 составил 90,6 %.

Увеличение эмитированных банковских карт, наблюдается и в отделении № 6991/0639 ПАО «Сбербанк России», в 2015 году по сравнению с 2014 годом количество карт увеличилось на 105680 шт., в 2016 году по сравнению с 2015 годом на 128884 шт., темп прироста составил 28,8 %.

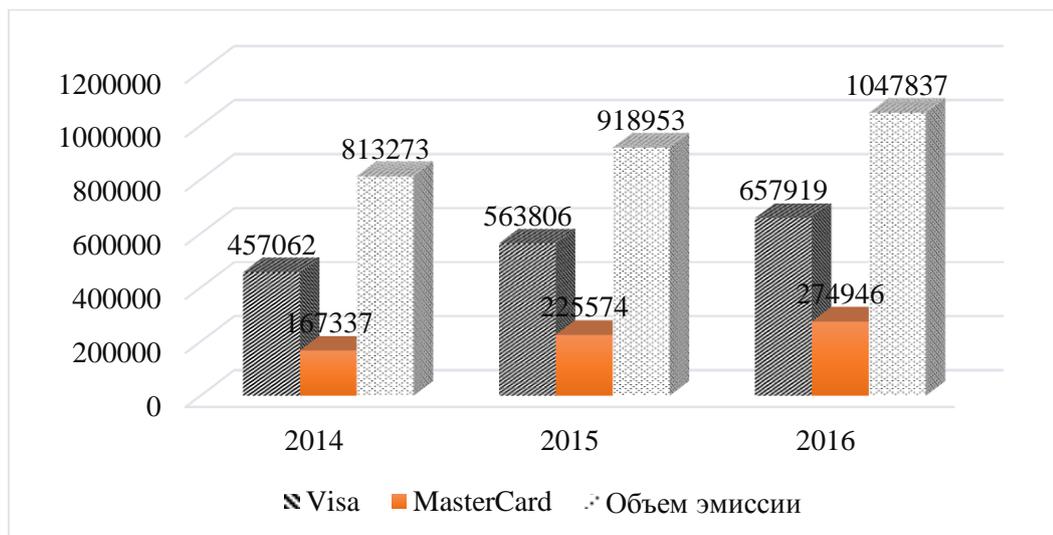


Рисунок 2.5 – Количество эмитированных банковских карт в отделении № 6991/0639 за период 2014-2016 гг.

Отделение № 6991/0639 ПАО «Сбербанк России» предлагает широкий выбор банковских карт международных платежных систем Visa International и MasterCard International (и все карточные продукты на их основе).

Объем эмиссии карт отделения №6991/0639 ПАО «Сбербанк России» за период с 2014 года по 2016 год представлен в таблице 2.7.

Таблица 2.7 - Объем эмиссии карт отделения 6991/0639 ПАО «Сбербанк России» за 2014-2016 гг.

Наименование	2014 год	2015 год	2016 год	Темпы роста, %	
				2015-2014 гг.	2016-2015 гг.
1. Объем эмиссии	813273	918953	1047837	1112,9	114,1
2. Международные банковские карты	624399	789380	929865	126,4	117,8
Из них					
3. Master Card	131332	175621	198262	133,7	112,9
4. Visa	356214	435263	501897	122,2	115,3
5. Maestro социальная	14354	20342	40989	141,7	201,5
6. Visa Аэрофлот	65688	86284	102529	131,4	118,8
7. Visa Gold	35160	42259	53493	120,2	126,6
8. Maestro студенческая	21651	29611	32695	136,8	110,4

Общий объем эмиссии карт отделения 6991/0639 ПАО «Сбербанк России» с 2013 года увеличился на 28,8% по отношению к 2015 году и составил 1047837 карт.

Количество карт международных платежных систем Visa и MasterCard возросло с 2014 год на 26,4%, что составило 789380 карт в 2014 году, за 1 полугодие 2016 года так же произошел рост на 17,8% и составил 929 865 карт (88,7% от общего объема эмиссии), в том числе:

- MasterCard и Maestro - 271946 карт;
- Visa и Visa Electron - 657919 карт.

Отделением №6991/0639 ПАО «Сбербанк России» в 2016 году выпущено 102529 тыс. карт Visa Аэрофлот, держатели которых одновременно являются участниками программы «Аэрофлот Бонус», реализуемой ОАО «Аэрофлот - российские авиалинии».

Количество карт Сбербанк-Maestro «Социальная», предназначенных для получения пенсий, пособий, дотаций и иных выплат социального характера, возросло за период с 2014 по 2016 года на 41,7% и превысило 20342 карт, так же рост наблюдался и в 2016 году, что составило 40989 карт это на 101,5% больше чем в 2015 году. Значительный скачок в 2016 году произошел из-за того, что банком было эмитировано большое количество

карт для людей, получающих пенсию и социальные пособия через отделения ПАО «Сбербанк России».

Одной из приоритетных задач в сфере экономики является реализация по наращиванию комиссии. Комиссии за счет увеличения обслуживания банковских карт, комиссии за использование зарплатных договоров, доходов от операций торгового эквайринга, доходов от выдачи наличных. Рассмотрим доходы, полученные отделением за период с 2014 года по 2016 год результаты представлены в таблице 2.8.

Таблица 2.8 – Комиссионные доходы от деятельности отделения № 6991/0639 ПАО «Сбербанк России» по банковским картам за период 2014-2016 гг.

Статья дохода	2013г. (млн.руб.)	2014г. (млн.руб.)	2015г. (млн.руб.)	Темп роста 2014г. к 2013 г., %	Темп роста 2015г. к 2014г., %
1. Комиссия за использование з/п договоров	112,1	132,1	164,4	146,6	124,4
2. Доход от выдачи наличных по картам сторонних банков	52,3	67,3	87,4	167,1	129,8
3. Доход от операций торгового эквайринга	10	20	38	380,0	190,0
4. Доход от обналичивания	51,7	59,3	65,4	126,5	110,3
5. Доход от перечислений по поручению клиентов	9,8	12,3	14,5	148,0	117,8
6. Комиссия за обслуживание банковских карт	125,1	153,2	199,9	159,8	130,5
7. Прочие операции	119,2	142,5	178,9	150,1	105,3
8. Всего доходов	480,2	586,7	751,7	156,5	128,1

Видим, что доходы от деятельности отделения № 6991/0639 ПАО «Сбербанк России» по пластиковым картам увеличиваются с каждым годом. Наибольший доход был получен, такой как, комиссии за обслуживания банковских карт в 2016 году и составил 199,9 млн. руб. Темп роста его в 2016 году в сравнении с 2014 годом составил 159,8 %. Всего доходов от деятельности по пластиковым картам в 2016 году было получено 751,7 млн. рублей.

Доля объема привлеченных средств на банковских счетах отделения №6991/0639 ПАО «Сбербанк России» за 2014 год составила на карт - счетах: средства частных клиентов – 80,3%, средства корпоративных клиентов – 59,1%, кредитование – 57,1%, в том числе 61,8% - на рынке кредитования юридических лиц и 48,4% - физических лиц. Остаток привлеченных средств частных клиентов за начало 2014 года возрос на 2,8% и по состоянию на конец 2015 года составил 33,9млрд. рублей. Количество счетов вкладчиков увеличилось более чем на 40 тысяч. Остаток средств корпоративных клиентов с начала года увеличился на 4,3% и составил 11,9 млрд. рублей (в банке обслуживается 34,7 тыс. счетов предприятий и организаций). Среднедневной остаток средств на карт – счетах юридических лиц в 2016 году составил 970,0 млн. рублей, что на 8,9% выше, чем в 2015 году.

Широко распространены расчеты с использованием банковских карт. Это удобно и предприятиям, перечисляющим заработную плату на банковские карты, и их держателям. Для предприятий это выгодно, так как снижаются затраты на инкассацию, на содержание дополнительного кассира, выдающего зарплату на предприятии, а для держателей карточек – это сэкономленное время. Также для держателей это удобно, так как отсутствие больших сумм наличности в кошельке освобождает от связанных с этим неудобств и рисков потери денежных средств.

Зарплатные проекты не утратили свою актуальность на сегодняшний день ни для клиентов, ни для банка. Отделением №6991/0639 ПАО «Сбербанк России» за 2014 год было заключено более 315 зарплатных договоров, эмитировано 512355 штук зарплатных карт. Среди предприятий, заключивших договоры на перечисление заработной платы на пластиковую карту, такие как: МУЗ «Городская клиническая детская больница» (150 карт), Перинатальный центр (500 карт), «Стройинвест» (около 300 карт) и др. Из них активно работающих, регулярно перечисляющих зарплату – порядка 425 371 тыс. руб. (83,02%).

Таким образом, отделение №6991/0639 ПАО «Сбербанк России» ведет работу с самыми крупными предприятиями, и для удобства клиентов, выдача банковских карт производится на их рабочих местах.

В 2016 году доля зарплатных карт от общего объема эмиссии составила 48,9%. Так же основной рост ожидается за счет увеличения числа «зарплатных договоров», включая небольшие предприятия. Маркетинговые предложения по заключению договоров с организациями: Благоустройство, Благоустройство-1, Больницы города Тольятти, а также и другие предприятия с которыми были достигнуты предварительные договоренности, смогут все-таки дать определенные результаты по эмиссии карт.

Безналичный способ выплаты заработной платы с использованием банковских карт может применяться организацией только с согласия работников на такую форму расчетов по оплате труда. Следовательно, они должны заключить «зарплатный» договор с банком.



Рисунок 2.6 – Количество заключенных договоров по банковским картам в отделении № 6991/0639 ПАО «Сбербанк России»

Из графика мы видим, что структура заключенных зарплатных договоров в отделе по работе с предприятиями и партнерами, возросло в 2016 по сравнению с 2015 г. на 1491 договор, а в 2015 году по сравнению с

2014 на 2063 договоров. И это говорит о том, что большинство предприятий стремятся заключать зарплатные договора.

Количество транзакций, совершенных клиентами в течение месяца постоянно растет, и на сегодняшний день достигает отметки в 58,2 тысячи операций в торговой сети, по снятию наличных средств: в филиалах 25,1 тысяча операций, в банкоматах – 67,4 тысяча операций.

Так же отделение работает над тем, чтобы увеличить сеть устройств самообслуживания. За период с 2014 года по 2016 год увеличился значительно парк банкоматов и устройств самообслуживания.

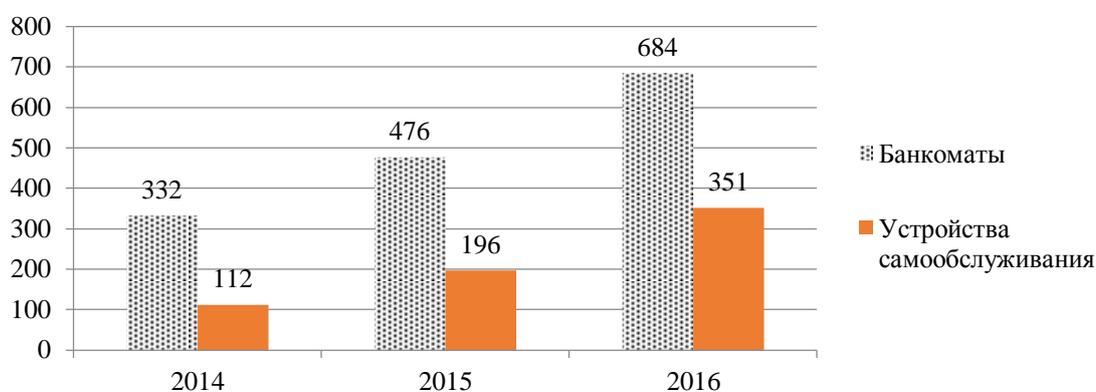


Рисунок 2.7 – Развитие сети устройств самообслуживания отделения №6991/0639 ПАО «Сбербанк России» за 2014-2016 года, шт.

Из рисунка 2.7 видно, что по отношению к 2014 году отделение увеличило рост банкоматов на 191%, что составляет 600 штук и устройств самообслуживания на 347%, что составило 333 штук. Можно сказать, что увеличение устройств самообслуживания увеличилось за этот период значительно.

Количество клиентов «Мобильный банк» за 1 полугодие 2016 года по сравнению с аналогичным периодом 2014 года увеличилось на 12,4% и составило около 152,6 тыс. подключений. В 2016 году, а в 2015 году 390,9 тысяч подключений. Всего за 2014 год отправлено 273000 уведомлений об операциях по картам.

Услуга «Сбербанк ОнЛ@йн» в отделении № 6991/0639 ПАО «Сбербанк России» начала активно развиваться с 01.11.2010 года и составила 46,7 тысяч пользователей услугой. Также произошло увеличение этой услуги в 2016 году в сравнении с 2014 годом на 58,3 тысячи клиентов этой услуги.

С 01.12.2011 года банк предлагает бонусную программу «Спасибо от Сбербанка». Когда клиент оплачивает покупки картой ПАО «Сбербанк России», то он получает бонусные «СПАСИБО». Затем клиент обменивает их на скидки в магазинах-партнерах Сбербанка [31].

Безналичные расчеты, основанные на применении международных банковских карт, позволяет снизить риск неплатежей и фальшивого документооборота; привлечение средств населения в экономику и, как следствие, увеличение платежного оборота в России; увеличение скорости расчетов; снижение операционных расходов; повышение прозрачности денежных потоков и как следствие, рост налогооблагаемой базы; расширение сети приема банковских карт путем вовлечения в обслуживание карт всей технической инфраструктуры городов и регионов; использование различных приложений на одной карте; повышение качества услуг и расширение продуктового ряда российских банков; применение новейших технологий.

Также необходимо затронуть тему повышения мошенничества с банковскими картами на рынке России. По данным Центробанка участились случаи с мошенничеством. Если ранее мошенники использовали различные устройства для обмана, которые устанавливали на банкомату и платежные устройства, то сейчас они активно работают через интернет. По статистике мошенники чаще обманывают юридические лица, однако физические лица также не остаются без внимания. Так возбуждено 29 дел по статье 159 УК (мошенничество с банковскими картами).

Несмотря на то что произошло снижение мошенничества в 2016 г. на 27%, однако инцидентов с использованием интернета насчиталось 15674 (1267 – в 2015 году). На рисунке 2.8 представлена динамика мошеннических действий с банковскими картами в ПАО «Сбербанк России».

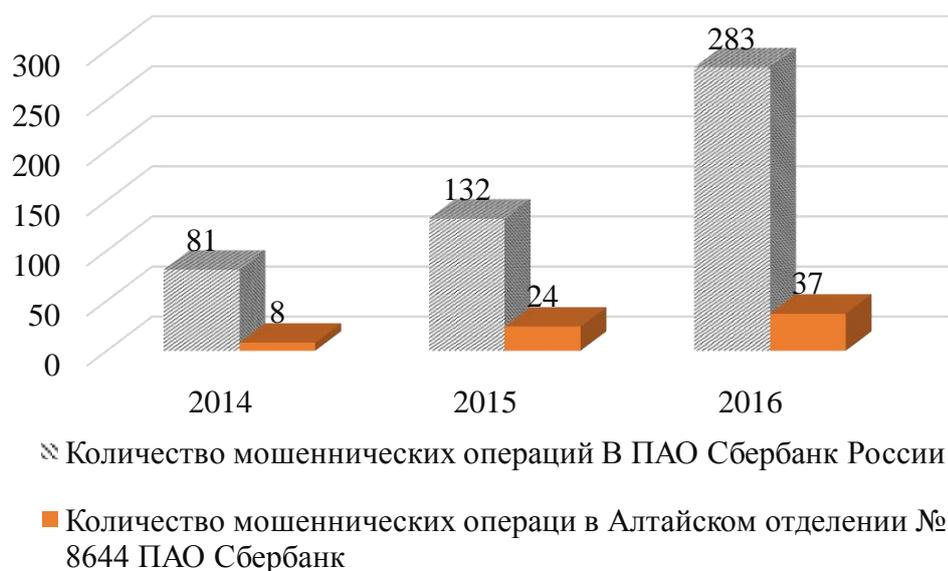


Рисунок 2.8 – Статистика мошеннических операций с банковскими картами 2014-2016 года, кол-во

Независимо от проблем можно сделать общий вывод, что клиенты Сбербанка стали все больше пользоваться картами, так как увеличился денежный поток по вкладам на карты денежных средств. И отсюда можно сделать вывод, что для многих клиентов банка (держателей карт) карта стала не просто элементарным средством перевоза денег, а удобное место хранения денег, т.к. с карты можно снять в любое время любую сумму, но также расплачиваться за те или иные покупки, что очень облегчает жизнь. Люди стали осознавать все удобство пластиковой карты и в связи с этим каждый год растет число клиентов в отделении Сибирского банка Сбербанка России № 6991/0639.

### 2.3 Проблемы развития эмиссии банковских карт в отделении ПАО «Сбербанк»

Несмотря на значительный количественный рост показателей, характеризующих развитие безналичных расчетов с использованием банковских карт в сфере розничных платежей (количество карт, их оборот, количество банков-участников и т. п.), нельзя не отметить и негативные тенденции в данной сфере.

По-прежнему держатели карт отдают предпочтение операциям по снятию наличных (их удельный вес в общем объеме совершенных на территории Российской Федерации операций - 95%) над безналичными платежами в торгово-сервисной сети.

При всем очевидном удобстве пластиковой карты ее внедрение в России сопряжено с рядом объективных трудностей:

1) низкая эффективность торгово-сервисной инфраструктуры обслуживания банковских карт. Российской особенностью можно считать признаваемую многими высокую степень недоверия между участниками расчетов: банками. И их клиентами, торговыми предприятиями и т.д. Одним из важных препятствий к широкому внедрению карт является укоренившаяся в сознании людей привычка к использованию наличных денег;

2) большинство карт выпущены в рамках «зарплатных» проектов, тем самым не используется перечень возможных услуг. По существу, клиенты карты не выбирают, а их выбор осуществляет менеджер. Как следствие, клиенты используют карты не для проведения безналичных платежей, а только как средство доступа к банкомату для снятия наличных денег. Доля безналичных платежей не превышает 15 %;

3) рост мошенничества с банковскими картами. Большинство людей стараются реже пользоваться картами для оплаты услуг, ведь участились мошеннические операции по списанию денег с карт клиентов банков;

4) низкая финансовая грамотность населения в области использования банковских карт.

Как уже было сказано выше, одна из основных проблем, возникающих перед кредитными организациями на рынке банковских карт, - это привлечение предприятий торговли к обслуживанию операций с банковскими картами. Магазины и предприятия сферы обслуживания зачастую отказываются принимать при оплате товаров и услуг платежные карты, в том числе из-за нежелания повышать прозрачность своего бизнеса,

нести дополнительные затраты на оборудование, платить торговую комиссию, обучать персонал.

По мнению специалистов коммерческих банков, эквайринговая деятельность на сегодняшний день зачастую является не слишком рентабельной и направлена не на получение комиссионного дохода, а, скорее, на повышение привлекательности операций с использованием платежных карт. Поэтому большинство банков до недавнего времени не имели возможностей влиять на развитие торгово-сервисной сети, ограничиваясь обеспечением своих держателей необходимым количеством банкоматов и ПВН (пунктов выдачи наличных).

Сдерживающими факторами при выходе банков на рынок банковских карт по организации их эмиссии и обращения выступают отсутствие кредитных историй и автоматизированных скоринговых систем для определения кредитного рейтинга потенциального заемщика; существующее положение по налогообложению доходов физических лиц снижает возможность предоставления льготного периода держателям кредитных карт.

Дальнейшее развитие рынка платежных карт будет осуществляться по следующим направлениям:

- совершенствование системы безналичных расчетов физических лиц на территории края, в том числе системы приема, учета и перечисления платежей за жилищно-коммунальные и другие услуги;
- увеличение объема эмиссии платежных карт, в том числе кредитных карт;
- расширение торгово-сервисной инфраструктуры, обслуживающей банковские карты;
- предоставление дополнительного сервиса держателям карт;
- расширение перечня принимаемых безналичных платежей, в том числе для осуществления переводов денежных средств через действующие системы переводов.

Для повышения скорости и эффективности оборачиваемости денежных средств в банковских картах очень важно развитие механизма предоставления гарантий. В настоящее время это предоставление государственных гарантий. Однако только государственными гарантиями нельзя полностью обеспечить потребности коммерческих структур в гарантиях. Улучшение организации конъюнктуры рынка банковских карт в России приведет к укреплению и стабилизации безналично-денежной системы в целом. Обзор и анализ существующих банковских карт позволяет сделать следующие выводы:

- банковские карточки успешно продвигаются на традиционных и новых рынках финансовых услуг;

- масштабы эмиссии и оборотов банковских карт Сбербанком России позволяют говорить о глобальном характере основных международных платежных систем, использующих банковские карты;

- темпы роста объемов платежей с использованием банковских карт позволяют предположить, что безналичная форма расчетов может в обозримом будущем приобрести в отделении доминирующий характер;

- сужение традиционных секторов деятельности банком требует привлечения дополнительных средств населения. Одним из путей решения этой проблемы является предоставление банком дополнительных услуг;

- современная стратегия поведения банка предполагает предложение таких стимулов и цен, которые с одной стороны, не разорили бы банк, а с другой не дали бы возможности клиентам использовать банковские карты банков – конкурентов.

Развитие сети выдачи наличных должно увеличить число держателей, что окажет давление и на торговую сеть, поощряя ее к приему карточек. У банка при формировании концепции эмиссии есть широкие возможности для определения своей роли в системе, форм и условий взаимодействия с держателями, с точками обслуживания. Выбор связан с теми целями, которые ставятся банком.

### 3 Рекомендации по совершенствованию эмиссионной политики международных банковских карт в ПАО «Сбербанк России»

#### 3.1 Мероприятия, направленные на увеличение эмиссии банковских карт и повышение качества обслуживания по операциям связанным с банковскими картами

Банк оперативно реагирует на изменения, которые происходят на российском рынке банковских услуг. Таким образом, в результате проведенного исследования можно выделить следующие мероприятия по совершенствованию процесса.

Основным предложениями по совершенствованию политики эмиссии в ПАО «Сбербанк России» являются:

- предоставление дополнительного сервиса держателям карт, в том числе и социальных;
- увеличение количества клиентов, подключенных к системе дистанционного обслуживания;
- расширение торгово - сервисной инфраструктуры;
- развитие эквайринга;
- продвижение услуг по системе MassPay.

Для того чтобы завоевать доверие клиентов, сегодня недостаточно предоставлять им только традиционный спектр услуг. Необходимо менять формы и методы обслуживания, расширять сервисные возможности, предоставлять комплексный банковский сервис, находить новые решения, то есть адаптировать свою деятельность к меняющейся технологической инфраструктуре. Именно поэтому, для российских банков весьма актуален вопрос предоставления населению и организациям полного спектра услуг на рынке банковских карт.

Для улучшения работы банка необходимо увеличивать количество клиентов, подключенных к системе интернет обслуживания клиентов СбербанкОнл@йн. СбербанкОнл@йн – это автоматизированная система

обслуживания клиентов Сбербанка России через интернет. С помощью СбербанкОнл@йн клиенты могут управлять своими счетами и совершать платежные операции через сеть интернет. Например, со своего рублевого счета можно гасить кредит, совершать налоговые платежи, платежи в государственные внебюджетные фонды, переводить денежные средства с карты на свой счет во вклад. Также расширить функции этой услуги, так, например, перевод денежных средств с карты на депозит не открывая счет при помощи интернета.

Для развития кредитования ПАО «Сбербанк России» можно предложить увеличение объема выпуска предодобренных кредитных карт. Например, выпуск карты «Для туристов». Это кредитная карта, позволяющая выбрать валюту счета: рубли, доллары США или евро. При этом по карте должна действовать самая низкая процентная ставка среди карт, предлагаемых банком, а также беспроцентный период пользования кредитом до 50 дней. На выбор можно предложить кредитные карты международных платежных систем Visa и MasterCard.

Существующая система краткосрочного кредитования позволяет расширить возможности потребителя в части увеличения его покупательной способности. Постоянный рост количества операций в торговле ведет к повышенному спросу на новую услугу, а именно кредитованию через карты в пределах овердрафта (краткосрочного кредита, позволяющего расплачиваться картой даже в том случае, если личные средства на карточном счете исчерпаны).

Оформление обычного потребительского кредита в магазине влечет за собой очереди, ожидания решения, ежемесячные комиссии и неудобство в погашении кредита. Ситуация осложняется, если клиенту понадобится средства в другом городе или даже стране.

С международными банковскими картами VISA Classic, Evrocard/MasterCard Mass, VISA Cold и Evrocard/Master Cold все проще. Необходимо просто оплатить с помощью карты понравившуюся вещь, если в

магазине установлен терминал. Либо снять необходимую сумму в ближайшем банкомате, если терминала в магазине нет, и купить нужный товар.

Увеличить объем выдаваемых краткосрочных кредитов можно также за счет овердрафта состоятельным клиентам, получающий заработную плату на банковские карточки. Гарантией по возврату кредита будет постоянно поступающая заработная плата. Овердрафт может быть равен половине ежемесячных перечислений и проценты по нему также должны быть на несколько пунктов ниже, чем обычная ставка по кредитам физических лиц.

Практически каждый клиент ПАО «Сбербанк России» сталкивается с тем, что стандартные предложения банковских услуг – это «не совсем то, что ему хотелось бы получить». Он не обладает достаточно точной информацией о формировании продуктов и предложений банка. Он не сталкивается с проблемами возможностей информационных банковских систем. Он хочет только заключить с банком договор на условиях, которые ему удобны и понятны. При реализации индивидуального подхода к каждому клиенту банка, банковские методологии, при создании индивидуальных предложений, сталкиваются со многими трудностями. Для повышения эффективности продаж банковских продуктов ПАО «Сбербанк России» имеет значение не только совершенствование процедур проведения операций, но и совершенствование процедуры оплаты.

### 3.2 Эффективность предложений по совершенствованию эмиссионной политики международных банковских карт

Повышение эффективности развития рынка платежных карт в крае во многом зависит от доверия населения, в связи, с чем банкам необходимо проводить работу по внедрению дополнительных услуг в сфере расширения розничного бизнеса, совершенствованию программ финансового стимулирования наиболее активных держателей карт при безналичной оплате товаров и услуг в сети торговли и сервиса.

Одним из наиболее важных направлений совершенствования процедуры является продвижение услуг, реализованных на устройствах самообслуживания без привязки – возможности погашения кредитов и оплаты коммунальных платежей через устройство самообслуживания. Необходимо продвижение услуг по системе MassPay, а именно погашение кредитов и оплаты коммунальных платежей.

По прогнозам ПАО «Сбербанк России» в удаленные каналы обслуживания (на устройства самообслуживания) к концу 2017 года должно быть переведено до 70 % операций по погашению кредитов и оплаты коммунальных платежей. Прогноз увеличения доли операций, переведенных на удаленные каналы обслуживания в 2017 году в отношении с операциями, производимыми операционно-кассовым работникам, представлен на рисунке 3.1.

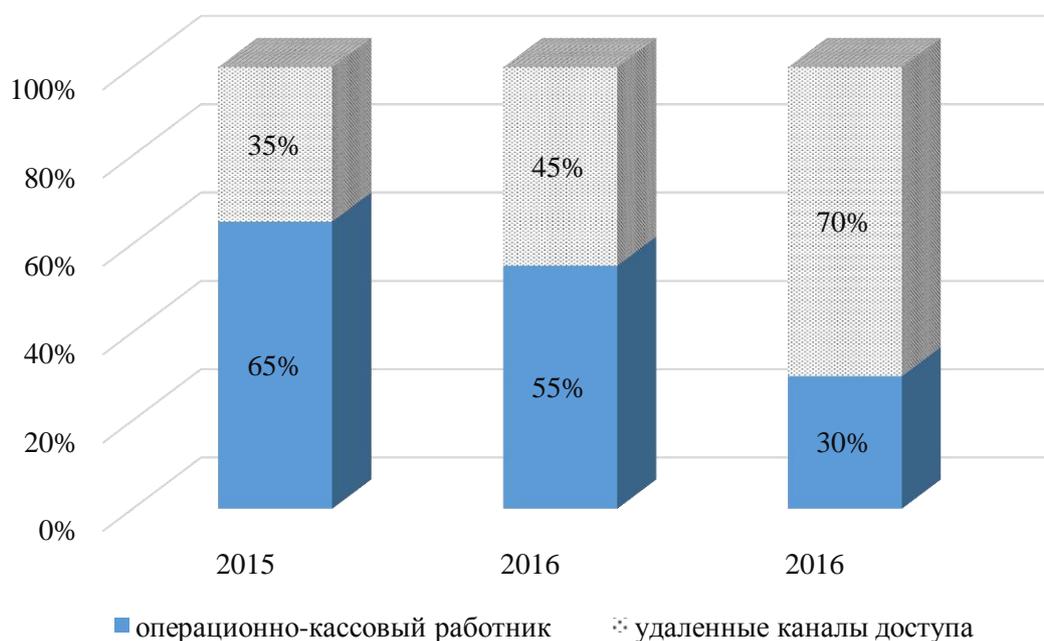


Рисунок 3.1. Увеличение доли операций по погашению кредитов и оплате коммунальных платежей, переведенных на удаленные каналы обслуживания в 2016 году

Основные преимущества удаленных каналов:

1) Снижение издержек, по определению «удаленные каналы» подразумевают применение автоматизированных систем в процессе предоставления услуг. При правильном выборе автоматизированных средств банку предоставляется возможность существенно снизить издержки различного типа.

2) Увеличение скорости обслуживания. Применение электронной обработки информации во время производства банковских услуг позволяет увеличить скорость обслуживания. А технологии, основанные на электронном документообороте, дают банкам возможность увеличить скорость обслуживания и снизить издержки, связанные с бумажным документооборотом.

3) Сокращение ручного труда и связанных с ним ошибок, основанных на человеческом факторе.

4) Повышение привлекательности банковских услуг для клиентов.

5) Увеличение географии предоставления банковских услуг.

Таблица 3.1 - Экономия затрат, связанных с погашением кредитов и оплаты коммунальных платежей ПАО «Сбербанк России»

Показатель	2016 год	Прогноз года
1. Доля операций, переведенных в удаленные каналы обслуживания. По погашению кредитов и оплате коммунальных платежей, %	45	70
2. Количество операций. Переведенных в удаленные каналы обслуживания, по погашению кредитов и по оплате коммунальных платежей, тыс. шт.	460	575
3. Экономия затрат на 1 операцию при переводе в удаленные каналы обслуживания, по погашению кредитов и оплаты коммунальных платежей, руб.	41,79	
4. Экономия затрат с учетом увеличения доли операций, переведенных в удаленные каналы обслуживания, по погашению кредита и оплате коммунальных платежей, тыс. руб.	19223,3	24029,25

В 2016 году в удаленные каналы обслуживания было переведено 45 % операций по погашению кредитов и оплате коммунальных платежей (460тыс. операций из 782 тыс., операций). Благодаря этому, отделение № 6991/0639 ПАО «Сбербанк России» получило экономию затрат в размере 19223,3 тыс.

руб. по обслуживанию операций по погашению кредитов и оплате коммунальных платежей. Согласно прогнозам отделения в 2017 году операции по погашению кредитов и оплаты коммунальных платежей должны быть переведены в удаленные каналы обслуживания на 70 %. Если бы имеющиеся количество операций распределить в соответствии с прогнозом отделения на 2017 год. В удаленные каналы обслуживания было бы переведено 575 тыс. операций по погашению кредитов и оплаты коммунальных платежей. Тогда экономия затрат по обслуживанию операций по погашению кредитов и оплаты коммунальных платежей составила бы 24029,25 тыс. руб.

Таким образом, развитие системы удаленных каналов обслуживания по погашению кредитов для отделения является очень выгодным направлением, так как это экономит денежные средства, увеличивает долю безналичных расчетов, разгружает операционно-кассового работника, повышает скорость и качество обслуживания.

Развитие удаленных каналов обслуживания в целях погашения кредитов и оплаты коммунальных платежей неразрывно связано с развитием технической стороны – системы банкоматов ПАО «Сбербанк России».

Высокая скорость банкоматов требует от банка обеспечивать максимальную эффективность их использования. С увеличением роли системы кредитования в условиях кризиса остро встала необходимость дополнительной установки уличных банкоматов для оплаты кредитов с использованием и без использования банковских карт, которые имеют неоспоримое преимущество за счет круглосуточного режима работы с одной стороны, и ограниченного с другой. Рассмотрим эффективность установки дополнительного банкомата.

Общие затраты по обслуживанию внедряемого банкомата составляет 81 тыс. руб., к ним относятся заработная плата мастеру по обслуживанию, аренда места для банкомата, стоимость услуг инкассации, а также расходные материалы.

Таблица 3.2 - Прогноз доходов от внедрения дополнительных банкоматов в 2017 году

Показатель	Ед. изм.	Величина
Годовой комиссионный доход на 1 банкомат	Тыс. руб.	1840
Стоимость оборудования. ПО и установка	Тыс. руб.	1440
Расходы на обслуживание банкомата:		
-з/п мастеру по обслуживанию банкомата:		3
-аренда помещения		72
-Услуги инкассации	Тыс. руб.	3
-прочие затраты		3
Итого расходы по обслуживанию:		81
Прибыль от продаж	Тыс. руб.	319
Рентабельность продаж	%	17,3
Рентабельность затрат	%	20,9

Стоимость оборудования, его установки и программного обеспечения составит 1440 тыс. рублей. Полученную сумму затрат отнимает от годового комиссионного дохода одного банкомата и получает прибыль от продаж:

$$1840 - 1440 - 81 = 319 \text{ тыс. руб.}$$

Для того чтобы оценить эффективность внедрения дополнительного банкомата, рассмотрим показатели рентабельности.

Рентабельность – это степень доходности, выгодности, прибыльности.

Рентабельность продаж (оборота) рассчитывается делением прибыли от реализации до выплаты налогов на сумму полученной выручки. Она характеризует эффективность производственной и коммерческой деятельности: сколько прибыли имеет предприятие с рубля продаж. Рентабельность продаж рассчитаем путем деления прибыли на объем комиссионного дохода:

$$\frac{319}{1840} \cdot 100\% = 17,3\%$$

Кроме того, рассчитаем рентабельность затрат, которая исчисляется путем отношения прибыли от продаж до выплаты налогов к сумме затрат по реализованной продукции. Она показывает, сколько предприятие имеет прибыль с каждого рубля, затраченного на производство и реализацию продукции. Рентабельность затрат (продукции) рассчитаем путем деления прибыли от продаж на общую сумму затрат по данному проекту:

$$\frac{319}{1440+81} \cdot 100\% = 20,9\%$$

Таким образом, показатель рентабельности по данному проекту показывает, что на 1 рубль доходов банка будет приходиться 17 коп, прибыли, а на 1 рубль затрат будет приходиться 21 коп., прибыли. Следовательно, проект внедрения дополнительного банкомата является выгодным.

Эквайринг хороший способ увеличить обороты предприятия за счет клиентов, расплачивающихся банковскими картами. Держатель банковской карты легче решается на незапланированные покупки, так как не ограничен имеющимися у него наличными средствами и имеет возможность воспользоваться всеми средствами, хранящимися на его банковском счете.

Использование эквайринга привлекает дополнительных клиентов и дает предприятию ряд преимуществ перед конкурентами:

- повышение конкурентоспособности предприятия благодаря разнообразным формам оплаты.
- увеличение оборотов предприятия за счет привлечения новых клиентов-держателей банковских карт.
- снижение затрат на инкассацию денежных средств.
- уменьшение риска, связанного с оборотом наличных денег.

Рассмотрим процедуру оплаты товаров по карте.

I этап - оформление операции (1—2 минуты). Покупатель предъявляет карту для оплаты покупки. Предприятие через электронный терминал запрашивает у отделения разрешение на совершение операции. Отделение через платежную систему получает разрешение на проведение операции и дает разрешение предприятию принять карту к оплате. Клиент подписывает чек. Операция завершена.

II этап - проведение взаиморасчетов (не более 4 дней). По окончании рабочего дня информация обо всех совершенных операциях передается через электронный терминал в отделение. Отделение ПАО «Сбербанк России»

обрабатывает полученную информацию и передает ее в платежную систему Visa или MasterCard. Платежная система обрабатывает полученные файлы, дебетует счета банков, выпустивших карты, по которым были проведены операции, и кредитует счет отделения. Отделение переводит возмещение на счет предприятия.

Опишем возможные условия сотрудничества.

Отделение ПАО «Сбербанк России» должно обеспечить предприятию:

- бесплатную установку необходимого оборудования в местах реализации товаров/услуг;
- бесплатное обучение сотрудников предприятия правилам оформления операций с использованием банковских карт;
- проверку платежеспособности карты при проведении операции оплаты;
- возмещение на расчетный счет предприятия сумм операций, проведенных с использованием банковских карт;
- бесплатное предоставление необходимых информационных материалов;
- круглосуточную телефонную консультационную поддержку для сотрудников предприятия, осуществляющих прием банковских карт к оплате, в случае возникновения затруднений при оформлении операций.

За все вышеперечисленные услуги отделения взимает торговую уступку, удерживаемую из сумм возмещений на счет предприятия. Размер торговой уступки оговаривается в договоре (от 1,2 % до 3 %).

Предполагается, что к оплате будут приниматься все категории банковских карт международных платежных систем Visa International и MasterCard International.

В августе месяце 2017 года открылся новый торговый центр.

Предлагаем заключить договор на эквайринг с этим торговым центром.

Торговый центр «Весна» будет состоять из 200 торговых точек. Примерный оборот торговли будет составлять более 240 млн. руб. в год. При

условии, что 20% покупателей будут использовать банковские карты отделения № 6991/0639, а торговая уступка по договору составит 1,8%, доход, полученный банком в год составит 864 тыс. руб.

Размер уступки зависит от типа принимаемых карт, величины торгового оборота, стоимости оборудования по обслуживанию карт и определяется на договорной основе.

$$240000 \cdot 0,20 \cdot 0,018 = 864 \text{ тыс. руб.}$$

Полученная дополнительно прибыль может быть направлена на развитие эквайринга, что позволит привлечь дополнительные доходы в перспективе.

Таким образом, эквайринг – это хороший способ увеличить комиссионные доходы банка от операций, а также повысит статус предприятия, за счет клиентов, расплачивающихся банковскими картами.

Можем сделать вывод, что проведенный в третьей главе работы, анализ эффективности продаж банковских продуктов, позволил выявить слабые участки в области продаж банковских продуктов и сформулировать на его основе необходимые рекомендации по улучшению существующего положения с вероятностью получения значительного экономического эффекта.

## Заключение

Современная жизнь каждого гражданина почти невозможно представить без использования банковских карт. Большинство получают заработную плату на пластиковую карту, другие используют для бизнеса, а кто-то для личного пользования. Поэтому система расчета по банковским картам очень актуальна для современного общества. Рост количества держателей банковских карт и средних остатков на карточных счетах, позволяющих Банку получать дополнительные доходы от их размещения, зависит от развитости систем расчетов по банковским картам.

Рассматривая в качестве объекта работы отделение № 6991/0639 ПАО «Сбербанк России», следует отметить, что отделение не только сохраняет свои позиции на рынке банковских карт, но и существенно упрочняет их, увеличив все основные показатели деятельности на данном сегменте рынка банковских услуг. Расчеты, произведенные в работе, позволяют сделать ряд выводов:

Одним из самых крупнейших банков по количеству банковских карт в обращении является ПАО «Сбербанк России».

Увеличение эмитированных банковских карт, наблюдается в Сбербанке и в отделении № 6991/0639, в 2015 году по сравнению с 2014 годом количество карт увеличилось на 105680 шт., в 2016 году по сравнению с 2015 годом на 128884 шт., темп прироста составил 28,8 %

Доходы от операций с картами увеличиваются с каждым годом и темп прироста в 2015 году составил 28,1 %, это происходит за счет увеличения эмитированных банковских карт в отделении № 6991/0639 ПАО «Сбербанк России». Также за счет увеличения комиссии за обслуживание банковских карт, комиссии за использование зарплатных договоров, доходов от операций торгового эквайринга, доходов от выдачи наличных. Также видим, что прибыль от операций с банковскими картами увеличилась в 2015 году в сравнении с 2014 годом на 27,5 %.

Лидирующие позиции ПАО «Сбербанк России» занимает и по количеству банкоматов в России. Видим, что объем операций торгового эквайринга по банковским картам за 2015 год составил 161,8 мил. рублей. Увеличившись по сравнению с аналогичным периодом 2014 года более чем в 2,4 раза.

Эквайринговый оборот за 2014 год составил 1,3 млрд. рублей. Это обусловлено тем, что количество торговых терминалов увеличилось, следовательно, и увеличился торговый оборот на терминалах.

В ходе анализа работы банка были выявлены следующие основные недостатки использования банковских карт:

1) серьезной проблемой на рынке платежных карт является рост мошенничества. По мере развития технологий, используемых на рынке платежных карт, совершенствуются и способы мошеннических действий;

2) российской особенностью можно считать признаваемую многими высокую степень недоверия между участниками расчетов: банками. И их клиентами, торговыми предприятиями и т.д. Низкая эффективность торгово-сервисной инфраструктуры обслуживания банковских карт;

3) одним из важных препятствий к широкому внедрению карт является укоренившаяся в сознании людей привычка к использованию наличных денег;

4) большинство карт выпущены в рамках «зарплатных» проектов (90 %), по существу, клиенты карты не выбирают, а их выбор осуществляет менеджер. Как следствие, клиенты используют карты не для проведения безналичных платежей, а только как средство доступа к банкомату для снятия наличных денег. Доля безналичных платежей не превышает 15 %;

5) низкая финансовая грамотность населения в области использования банковских карт.

Мероприятия по расширению функциональных возможностей банковских карт в ПАО «Сбербанк России»:

1) одно из направлений развития операций с банковскими картами – развитие эквайринга. Эквайринг позволяет принимать банковские карты в оплату товаров или услуг предприятия. Это хороший способ увеличить обороты предприятия за счет клиентов, расплачивающихся банковскими картами. В работе была рассчитана эффективность от заключения договоров на эквайринг, со скоро отрывающимся торговым центром Весна. Расчеты показали, что доход полученный банком в год составит 864 тыс. руб. Полученная дополнительно прибыль может быть направлена на развитие эквайринга, что позволит привлечь дополнительные доходы в перспективе;

2) продолжить работу по развитию системы удаленных каналов. Согласно прогнозам отделения в 2017 году операции по погашению кредитов и оплаты коммунальных платежей должны быть переведены в удаленные каналы обслуживания на 70 %. Тогда экономия затрат по обслуживанию операций по погашению кредитов и оплаты коммунальных платежей составила бы 24029,25 тыс. руб.

Таким образом, развитие системы удаленных каналов обслуживания по погашению кредитов для отделения является очень выгодным направлением, так как это экономит денежные средства, увеличивает долю безналичных расчетов, разгружает операционно-кассового работника, повышает скорость и качество обслуживания.

Развитие удаленных каналов обслуживания в целях погашения кредитов и оплаты коммунальных платежей неразрывно связано с развитием технической стороны – системы банкоматов.

Подводя итоги мероприятиям по расширению функциональных возможностей банковских карт, можем сделать вывод, что проведенный в работе анализ позволил сформулировать необходимые рекомендации по улучшению существующего положения с вероятностью получения значительного экономического эффекта.

## Список использованных источников

1. Гражданский кодекс РФ (часть I) от 30.11.1994 года (ред. от 27.12.2013) // Справочно-правовая система «Консультант Плюс»: [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс». – Дата обращения 10.05.2017.
2. О банках и банковской деятельности: федеральный закон № 395-1 от 2 декабря 1990 г. (с изменениями) // СПС «Консультант Плюс» [Электронный ресурс] / Компания «Консультант Плюс». – Дата обращения 10.05.2017.
3. Банковское дело / под ред. Г. Н. Белоглазовой, Л. П. Кроливецкой. - СПб.: Питер, 2010. - 240 с.: ил. - (Серия «Краткий курс»).
4. Банковское дело: учебник / под ред. О.И. Лаврушина. - М.: Финансы и статистика, 2011. – 364 с.
5. Банковское дело: кредитная деятельность коммерческих банков: учебное пособие для студентов, обучающихся по спец. Финансы и кредит/ ред.: И.П. Скобелева и др., УМО вузов России. - М.: КноРус, 2012. - 279 с.
6. Банковские операции: учеб. для студ. сред. проф. учеб. заведений/ М.Р.Каджаева, С.В. Дубровская. - 4-е изд., стер. - М.: Издательский центр Академия, 2010. - 400 с.
7. Букирь, М. Я. Кредитная работа в банке: методология и учет / М. Я. Букирь. - М.: КноРус : ЦИПСИР, 2012. – 237 с. - (Библиотека Центра исследований платежных систем и расчетов).
8. Галанов, В. А. Основы банковского дела : учеб. пособие для спо / В. А. Галанов. - М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2013. - 288 с. - (Профессиональное образование).
9. Герасимова, Е.Б. Банковские операции: учеб. пособие / Е.Б. Герасимова, И. Р. Унанян, Л.С. Тишина – М.: ФОРУМ, 2010. – 272 с.: ил. – (Профессиональное образование).

10. Даниленко, С.А. Банковское потребительское кредитование: учебно-практическое пособие / С.А. Даниленко, М. В. Комиссарова. - М.: Юстицинформ, 2011. - 384 с.
11. Коробова Г.Г., Банковское дело: учебник / под ред. Г.Г. Коробова. - 2-е изд., перераб. и доп.: М – 2010. – 509 с.
12. Костерина Т.М., Банковское дело. Учебник для бакалавров / Т.М. Костерина. – М., 2013. - 256 с.
13. Лупу, А. А. Банковский кредит: учеб.-практ. пособие / А. А. Лупу, И. Ю. Оськина. - М.: Дело и Сервис, 2013. - 474 с.
14. Никитин В.М., Деньги, кредит, банки: опорный конспект лекций / В.М. Никитин, И.Н. Юдина. – Барнаул, 2010. – 120 с.
15. Семенюта О.Г. Деньги, кредит, банки в РФ: учеб. пособие / О.Г. Семенюта. - М: Контур, 2010. – 326 с.
16. Анализ и мониторинг условий банковского кредитования / А. В. Егоров, А. С. Кармазина, Е. Н. Чекмарева // Деньги и кредит. - 2010. - № 10. - С. 16-22.
17. Анализ динамики пользования банковскими кредитами и долговой нагрузки россиян / О. Е. Кузина // Деньги и кредит. – 2013. - № 11. - С. 30-35.
18. Мировой опыт анализа и мониторинга условий банковского кредитования / А. С. Карамзина // Банковский бизнес. - 2011. - № 3. - С. 21–28.
19. Опыт организации обследований условий банковского кредитования центральными банками / А. В. Егоров, Н. В. Кирюхина // Банковский бизнес. - 2012. - № 2. - С. 18-25.
20. Основные направления развития инфраструктуры рынка розничного кредитования / М.В. Мягкова // Фундаментальные исследования. 2013. - № 11. С. 226 - 232.
21. Проблемы в секторе банковского кредитования населения / Е. В. Корнийчук [Электронный ресурс]. – Электрон.текст. дан. – Режим доступа: <http://web.snauka.ru/issues/2013/06/25247> / - Загл. с экрана.

22. Российский рынок кредитования населения: основные проблемы и тенденции развития / А. В. Егоров, И. Л. Меркурьев, Е. Н. Чекмарева // Деньги и кредит. - 2013. - № 10. - С. 33-38.

23. Текущие тенденции изменения условий банковского кредитования / А. С. Кармазина // Банковский бизнес. - 2011. - № 4. - С. 35-42.

24. Перечень и содержание решаемых задач при управлении банковскими кредитными рисками / А.Б. Мошенский // Финансы и кредит. 2010. - № 5. С. 41 - 47.

25. Текущее состояние банковского кредитования населения в России / Е.В. Корнийчук // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. 2012. - № 11. С. 120 - 123.

26. Информация по кредитным организациям // Сайт Банка России/ [электронный ресурс] / Электрон. дан. – Москва, 2014. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru/credit/coinfo.asp?id=350000004/>, свободный. - Загл. с экрана. – (дата обращения: 26.04.2017).

27. Информация о банке // Официальный сайт ПАО «Сбербанк России»: [электронный ресурс] / Электрон. дан. – Москва, 2014. - Режим доступа: <http://www.sberbank.ru/altai/krai/ru/about/today/>, свободный. - Загл. с экрана. – (дата обращения: 26.04.2017).

28. Годовая отчетность ПАО «Сбербанк России» // Официальный сайт ПАО «Сбербанк России»: [электронный ресурс] / Электрон. дан. – Москва, 2016. - Режим доступа: <http://sbrf.ru/articles/>, свободный. - Загл. с экрана. – (дата обращения: 26.04.2017).

29. Кредитование населения [Электронный ресурс] – Электрон. текст. дан. – Режим доступа: [http://www.kredituemall.ru/publ/vidy\\_kreditov/o](http://www.kredituemall.ru/publ/vidy_kreditov/o) – Загл. с экрана. – (дата обращения: 26.04.2017).

30. Скоринговая оценка кредитоспособности заемщиков // Банкир. Ру / [электронный ресурс] / Электрон. дан. – Москва, 2016. - Режим доступа: <http://bankir.ru/articles/2>, свободный. - Загл. с экрана. – (дата обращения: 26.04.2017).

## Приложение А

### Бухгалтерская (финансовая) отчетность ПАО «Сбербанк России»

Банковская отчетность

Код территории по ОКАТО	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (/порядковый номер)
45293554000	00032537	1481

#### БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС (публикуемая форма) на 1 января 2017 года

Кредитной организации: Публичное акционерное общество "Сбербанк России"

ПАО Сбербанк

Почтовый адрес: 117997, г.Москва, ул.Вавилова, 19

Код формы по ОКУД 0409806

Квартальная (Годовая)

тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные на отчетную дату	Данные на начало отчетного года
1	2	3	4	5
I	<b>АКТИВЫ</b>			
1	Денежные средства	5.1	614 848 983	732 789 740
2	Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	5.1	967 161 874	586 685 384
2.1	Обязательные резервы	5.1	154 713 883	118 363 174
3	Средства в кредитных организациях	5.1	347 942 780	355 984 910
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	5.2	141 343 233	405 977 877
5	Чистая ссудная задолженность	5.3	16 221 622 141	16 869 803 465
6	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	5.4	2 269 613 004	2 316 356 734
6.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	5.5	691 905 668	536 732 037
7	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	5.6	455 961 164	436 472 311
8	Требование по текущему налогу на прибыль		8 124 301	19 774 223
9	Отложенный налоговый актив		0	0
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	5.7	469 120 697	467 474 010
11	Долгосрочные активы, предназначенные для продажи		8 076 804	9 880 712
12	Прочие активы	5.8	217 263 502	505 716 727
13	Всего активов		21 721 078 483	22 706 916 093
II	<b>ПАССИВЫ</b>			
14	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации		581 160 307	768 989 234
15	Средства кредитных организаций	5.9	364 499 528	618 363 818
16	Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	5.10	16 881 988 991	17 722 423 458
16.1	Вклады (средства) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей		10 937 747 277	10 221 284 952
17	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток		107 586 935	228 167 483
18	Выпущенные долговые обязательства	5.11	610 931 898	647 694 355
19	Обязательство по текущему налогу на прибыль		5 771 617	5 404 321
20	Отложенное налоговое обязательство		17 878 331	93 348 434
21	Прочие обязательства	5.12	280 194 323	256 566 985
22	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон		42 145 668	37 805 399
23	Всего обязательств		18 892 157 598	20 378 763 487

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные на отчетную дату	Данные на начало отчетного года
III	<b>ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ</b>			
24	Средства акционеров (участников)	5.13	67 760 844	67 760 844
25	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)		0	0
26	Эмиссионный доход		228 054 226	228 054 226
27	Резервный фонд		3 527 429	3 527 429
28	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)		39 900 064	-46 427 290
29	Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство		45 400 901	66 357 126
30	Переоценка обязательств (требований) по выплате долгосрочных вознаграждений		0	0
31	Переоценка инструментов хеджирования		0	0
32	Денежные средства безвозмездного финансирования (вклады в имущество)		0	0
33	Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет		1 945 987 988	1 790 492 964
34	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	6	498 289 433	218 387 307
35	Всего источников собственных средств		2 828 920 885	2 328 152 606
IV	<b>ВНЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА</b>			
36	Безотзывные обязательства кредитной организации		6 701 111 522	8 065 233 100
37	Выданные кредитной организацией гарантии и поручительства		1 234 474 908	1 387 353 103
38	Условные обязательства некредитного характера		142 840	0

Президент, Председатель Правления  
ПАО Сбербанк

Старший управляющий директор, главный бухгалтер -  
директор Управления бухгалтерского учета и отчетности  
ПАО Сбербанк

"17" марта 2017 г.

  
 (подпись) **Г.О. Греф**  
 (Ф.И.О.)

  
 (подпись) **М.Ю. Лукьянова**  
 (Ф.И.О.)



Код территории по ОКАТО	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (порядковый номер)
45293554000	00032537	1481

**ОТЧЕТ О ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ**  
(публикуемая форма)  
за 2016 год

Кредитной организации: Публичное акционерное общество "Сбербанк России"

ПАО Сбербанк

Почтовый адрес: 117997, г.Москва, ул.Вавилова, 19

Код формы по ОКУД 0409807

Квартальная (Годовая)

тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период	Данные за соответствующий период прошлого года
1	2	3	4	5
Раздел I. О прибылях и убытках				
1	Процентные доходы, всего, в том числе:	6.1	2 079 766 069	1 990 795 763
1.1	от размещения средств в кредитных организациях		64 397 494	45 298 638
1.2	от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями		1 867 144 838	1 815 096 835
1.3	от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)		12 025	0
1.4	от вложений в ценные бумаги		148 211 712	130 400 290
2	Процентные расходы, всего, в том числе:	6.2	878 207 077	1 132 363 133
2.1	по привлеченным средствам кредитных организаций		64 296 230	246 600 692
2.2	по привлеченным средствам клиентов, не являющимся кредитными организациями		759 401 850	830 989 692
2.3	по выпущенным долговым обязательствам		54 508 997	54 772 749
3	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)		1 201 558 992	858 432 630
4	Изменение резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего, в том числе:		-87 884 500	-258 867 154
4.1	изменение резерва на возможные потери по начисленным процентным доходам		-6 151 158	-5 995 500
5	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери		1 113 674 492	599 565 476
6	Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		-74 292 233	-17 141 249
7	Чистые доходы от операций с финансовыми обязательствами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		0	3 397 331
8	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи		2 607 540	-1 730 756
9	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения		185 187	189
10	Чистые доходы от операций с иностранной валютой		29 511 322	100 403 852
11	Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	6.4	18 837 516	-6 152 110
12	Чистые доходы от операций с драгоценными металлами		2 217 651	187 331
13	Доходы от участия в капитале других юридических лиц		8 725 625	2 764 701
14	Комиссионные доходы	6.3	360 618 710	297 700 676
15	Комиссионные расходы	6.3	43 700 379	31 759 583
16	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи	5.4	-7 234	1 533 840
17	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения	5.6	2 208 381	-5 155 700
18	Изменение резерва по прочим потерям		-41 951 351	-31 893 241
19	Прочие операционные доходы		33 975 420	46 009 705
20	Чистые доходы (расходы)		1 412 610 647	957 730 462
21	Операционные расходы	6.5	764 715 933	650 830 535
22	Прибыль (убыток) до налогообложения	3.2	647 894 714	306 899 927
23	Возмещение (расход) по налогам	6.6	149 605 281	88 512 620
24	Прибыль (убыток) от продолжающейся деятельности	3.2	500 196 653	219 918 556
25	Прибыль (убыток) от прекращенной деятельности		-1 907 220	-1 531 249
26	Прибыль (убыток) за отчетный период	6	498 289 433	218 387 307

Раздел 2. О совокупном доходе

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период	Данные за соответствующий период прошлого года
1	2	3	4	5
1	Прибыль (убыток) за отчетный период	6	498 289 433	218 387 307
2	Прочий совокупный доход (убыток)		0	0
3	Статьи, которые не переклассифицируются в прибыль или убыток, всего, в том числе:		-13 372 024	-1 567 506
3.1	изменение фонда переоценки основных средств		-13 372 024	-1 567 506
3.2	изменение фонда переоценки обязательств (требований) по пенсионному обеспечению работников по программам с установленными выплатами		0	0
4	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые не могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		-1 701 258	0
5	Прочий совокупный доход (убыток), который не может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		-11 670 766	-1 567 506
6	Статьи, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток, всего, в том числе:		96 302 369	176 889 250
6.1	изменение фонда переоценки финансовых активов, имеющихся в наличии для продажи		96 302 369	176 889 250
6.2	изменение фонда хеджирования денежных потоков		0	0
7	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		19 260 474	38 477 771
8	Прочий совокупный доход (убыток), который может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		77 041 895	138 411 479
9	Прочий совокупный доход (убыток) за вычетом налога на прибыль		65 371 129	136 843 973
10	Финансовый результат за отчетный период		563 660 562	355 231 280

Президент, Председатель Правления  
ПАО Сбербанк

Старший управляющий директор, главный бухгалтер -  
директор Управления бухгалтерского учета и отчетности  
ПАО Сбербанк

« 17 » марта 2017 г.

  
(подпись) Г.О. Рыж (Ф.И.О.)  
  
(подпись) М.Ю. Захарьнова (Ф.И.О.)

  
ПАО «Сбербанк России»  
Место ведения  
г. Москва

## Приложение Б

Таблица Б.1 - Анализ основных финансовых показателей ПАО «Сбербанк России» за 2014-2016 года

Показатель	2014 год	2015 год	2016 год	Абсолютное отклонение, млрд. руб.			Относительное отклонение, %		
				2015- 2014	2016- 2015	2016-2014	2015/2014	2016/2015	2016/2014
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Активы, млрд. руб.	25 201	27 335	25 369	2134	-1966	168	108	93	101
Собственный капитал, млрд. руб.	2 020	2 375	2 822	355	447	802	118	119	140
Обязательства, млрд. руб.	23 181	24 960	22 547	1779	-2413	-634	108	90	97
Процентные доходы, млрд. руб.	1 838	2 280	2 399	442	119	561	124	105	131
Процентные расходы, млрд. руб.	785	1 253	987	468	-266	202	160	79	126
Прибыль, млрд. руб.	290	223	542	-67	319	252	77	243	187
Норма прибыли, %	14	9	19	-5	10	5	-	-	-
Рентабельность активов, %	1,2	0,8	2,1	-0,3	1,3	1,0	-	-	-
Рентабельность пассивных операций, %	1,3	0,9	2,4	-0,4	1,5	1,2	-	-	-

Отпечатано в 1 экземпляре.

Библиография составляет \_\_\_\_\_ наименований.

Один экземпляр сдан на кафедру « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Дата « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Студент \_\_\_\_\_  
(Подпись)

( Анпилогова А.С. )  
(Имя, отчество, фамилия)