

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ТУВИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Кафедра экономики и менеджмента

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
на тему: Банковская карта в системе безналичных расчетов

Выпускная квалификационная работа
студентки 3 курса 3-116-1 группы
экономического факультета
по направлению подготовки бакалавриата
38.03.01 «Экономика» профиль «Финансы
и кредит»

Чигден Кежикмаа Александровны

Научный руководитель
к.э.н., доцент Сагаан-оол К.Б.

Работа допущена к защите
Зав. кафедрой
к.э.н., доцент Донгак Ч.Г.
«14» июня 2019 г.

Работа защищена в ГЭК «19» июня 2019 г.

С оценкой «хорошо»

Председатель ГЭК

Члены ГЭК

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
Глава 1. БАНКОВСКАЯ КАРТА В СИСТЕМЕ БЕЗНАЛИЧНЫХ РАСЧЕТОВ	5
1.1. Место банковских карт в безналичном обороте.....	5
1.2. Виды и структура банковских карт, их особенности.....	9
1.3. Организация учета операций банка с пластиковыми картами.....	20
Глава 2. АНАЛИЗ ОПЕРАЦИЙ БАНКА ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ» С ПЛАСТИКОВЫМИ КАРТАМИ	27
2.1. Организация деятельности ПАО «Сбербанк России», Кызылского отделения № 8591.....	27
2.2. Анализ операций банка с пластиковыми картами ПАО «Сбербанк России».....	35
2.3. Документальное оформление операций банка с пластиковыми картами.....	45
Глава 3. ПРОБЛЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ В РОССИИ И ПУТИ ИХ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ	51
3.1. Проблемы безопасности использования банковских карт в России.....	51
3.2. Разработка мероприятий по совершенствованию операций с пластиковыми картами.....	59
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	67
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	69

ВВЕДЕНИЕ

Современные коммерческие банки предлагают своим клиентам огромный перечень продуктов и услуг, конкурируя между собой по качеству обслуживания и уникальности своих предложений.

Для кредитных организаций банковская карта – это привлечение дополнительных средств, повышение конкурентоспособности и престижа, наличие гарантий платежа, снижение издержек на изготовление, учет и обработку бумажно-денежной массы, минимальные временные затраты и экономия живого труда, что обуславливает преимущества пластиковых карт на мировом рынке. В этом заключается актуальность темы выпускной квалификационной работы.

Выбор клиентом той или иной банковской карты зависит от многих факторов, начинающихся от стоимости обслуживания и заканчивающихся сферой их действия. Российские банки на современном этапе развития предлагают клиенту карты различных платежных систем, с различным функционалом и стоимостью годового обслуживания.

Каждый банк старается привлечь клиента новыми предложениями, но когда развитие самого продукта доходит практически до совершенства, начинается поиск решений в усовершенствовании функций и потенциала в его использовании. Именно на этом этапе становится очевидной необходимость анализа операций с пластиковыми картами для поиска новых решений и потенциальных возможностей.

Результаты анализа на основе бухгалтерского учета позволяют банку принимать управленческие решения в отношении того или иного продукта, в том числе и банковских карт, и освоении новых банковских технологий.

Таким образом, эффективность проводимого анализа напрямую зависит от своевременности и правильности бухгалтерского учета операций с пластиковыми картами.

Интенсивность развития банковских карт, переход в современное время на новые технологии безналичных расчетов, а также практическая значимость анализа операций с пластиковыми картами на основе данных бухгалтерского учета, обусловили выбор темы выпускной квалификационной работы как одной из наиболее актуальных в настоящее время.

Целью данной работы является определение места банковских карт в системе безналичных расчетов.

Для достижения поставленной цели выпускной квалификационной работы предполагается решение следующих задач:

1. рассмотрение видов и структуру банковских карт.
2. исследование места банковских карт в безналичном обороте.
3. изучение организации деятельности ПАО «Сбербанк России», филиал Кызылского Отделения № 8591.
4. проведение анализа операций банка с пластиковыми картами.
5. выявление проблем безопасности использования банковских карт и пути их совершенствования.

Объектом исследования является операции с пластиковыми картами в ПАО «Сбербанк России», филиале Кызылского отделения № 8591.

Предметом исследования выступают анализ операций с банковских картами.

Данная выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения и библиографического списка.

Глава 1. БАНКОВСКАЯ КАРТА В СИСТЕМЕ БЕЗНАЛИЧНЫХ РАСЧЕТОВ

1.1. Место банковских карт в безналичном обороте

В любом демократическом государстве от состояния экономики зависит благосостояние населения и обстановка в целом. Малый и средний бизнес играет важную роль в становлении и развитии институтов гражданского общества и является важным элементом экономической стабильности государства. Создание благоприятных условий для предпринимательства в современных условиях глобализации не представляется возможным без удобства оплаты товаров и услуг.

Оплата товаров и услуг в Российской Федерации возможна в российских рублях наливными денежными средствами, а также платежной пластиковой картой. Несмотря на то, что оплата наличными денежными средствами является наиболее привычным и распространённым способом оплаты, подчас не является самым удобным, быстрым безопасным [7, с. 123]. В западных странах по оценкам экспертов платежные пластиковые карты используются примерно в 90- 95% процентах случаев, в Российской Федерации эксперты расходятся в определении процента платежей при помощи платежных пластиковых карт и оценивают по-разному, варьируясь от 20 до 80%.

При этом многие отмечают, что представить сколько-нибудь точные показатели в рамках Российской Федерации представляется весьма проблематичным, а представленные данные основываются на данных, представленных коммерческими банками, и не учитывают многих факторов.

Для более детального понимания предмета анализа, необходимо понимать, что такое безналичный расчет с использованием платежной пластиковой карты [9].

Безналичные денежные средства - это упорядоченные законом и договором банковского счета результаты специальных математических операций (учетные записи), дающие определенным субъектам право получить в обмен на совершение этих операций какой-либо объект гражданского права (вещь, работу, услугу), не уплачивая за него наличных денег.

Таким образом, можно сделать вывод, «что определение «безналичный» не предполагает применение наличных денег, а термин «расчеты» характеризует процесс подсчета денежных обязательств. «Расчет - действие, в результате которого денежные обязательства между двумя или более сторонами считаются выполненными» [11, с. 70].

С точки зрения предпринимательской деятельности интересное определение «безналичным расчетам» дано Пряжниковой Ю.А., определяющей «безналичным расчетам» как «правовые отношения, предпосылкой возникновения которых является право требования владельца счета определенной денежной суммы по указанным реквизитам в определенный срок и за вознаграждение, а также корреспондирующая данному праву обязанность банка» [5].

Однако не стоит путать понятия «система безналичных расчетов» и понятие «платежная система». По своей сути система безналичных расчётов является комплексом нормативно-правовых актов и инструментов их реализации. В то же время понятие «платежная система» значительно более широкое и комплексное.

Как отмечают специалисты, на смену ранее применявшемуся термину «система безналичных расчетов» в профессиональный лексикон и оборот в 1996-1997 годах вошел термин «платежная система». Для более четкого понимания, что такое платежная система, обратим внимание на понимание термина «платежная система» некоторыми учёными-правоведами:

- набор механизмов для выполнения обязательств, принимаемых хозяйствующими субъектами при приобретении ими материальных или финансовых ресурсов [6. С. 52].

- набор механизмов, осуществляющий перемещение денежных фондов инструментарий, через который в денежном выражении реализуются передачи стоимостей в рамках взятых обязательств.
- совокупность адекватного программного обеспечения, линий связи, вычислительных мощностей, организаций работ, экономического и правового обеспечения для перевода денег [14. с. 33].

Таким образом, с учетом сложившегося понимания и современной практики работы систем, можно сделать вывод о том, что понятие «платежная система» значительно шире «система безналичных расчетов». В отличие от «системы безналичных расчетов», по своей природе «платежная система» представляет собой совокупность стандартов, требований, техники и технологий для осуществления целого комплекса действий, а не только непосредственное выполнение платежного поручения.

По данным на 01 мая 2014 года во всех 193 государствах-членах ООН используются пластиковые банковские карты для безналичных расчётов. По информации ряда экспертов и в большинстве частично признанных и не признанных государств для расчётов активно используются пластиковые карты. Данный факт позволяет обоснованно сделать вывод о том, что пластиковые банковские карты в глобальном смысле вошли в бытие население нашей планеты, а также стало наиболее удобным, а вследствие чего и распространенным методом оплаты товаров и услуг. Расчёты при помощи пластиковой банковской карты в странах Северной Америки и Западной Европы постепенно вытесняют как другие методы платежей, в том числе и наличные, а также чеки и чековые книжки.

В современных условиях глобализации кредитные организации заинтересованы в работе с платежными пластиковыми картами исходя из ряда соображений, в том числе:

- привлечение новых клиентов;
- удержание старых клиентов;

- увеличение объема привлеченных денежных средств в случаях приема платежей клиентов – юридических лиц через платежный терминал;
- увеличение объема привлеченных денежных средств в случаях открытия клиентам дебетовой платежной пластиковой карты;
- получение комиссий за различные операции в соответствии с тарифами банка и договором;
- уменьшение расходов на работу с наличными денежными средствами, в том числе на оплату работы персонала, аренду помещений, и прочие затраты, в том числе за счет обслуживания клиентов через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет, банкоматы.

Однако работа с платежными пластиковыми картами связана и с рядом рисков и затрат для эмитента карты. К таким затратам относятся:

- Закупка и содержание оборудования и программного обеспечения для выпуска карт;
- Закупка и содержание необходимого программного обеспечения и оборудования для проведения межбанковских операций;
- Подписание и поддержание договоров с платежными системами;
- Получение необходимых мощностей каналов связи;
- Содержание специализированного персонала для организации, как правило, круглосуточной работы;
- Содержание собственного процессингового центра;
- Содержание лиц, ответственных за противодействие незаконным операциям с пластиковыми картами.

«С позиции банка-эмитента наиболее серьезным является вопрос рентабельности выполняемых услуг. Так для большинства операций, выполняемых при помощи кредитных карт, требуется несколько лет, чтобы стать прибыльными. Несмотря на трудности в определении суммы доходов от использования кредитных карт, поскольку эта сфера деятельности банка тесно связана с компьютерными услугами, было определено, что средняя прибыльность к сумме вложенного капитала составляла 29,9 %. В мировой

банковской практике использование пластиковых карт является важным источником прибыли. В США, по некоторым оценкам, по кредитным картам представляют лишь 6 % кредитов, выдаваемых банками, но при этом они дают 10 % всего дохода, получаемыми этими банками. Российские банки, активно развивая эту область деятельности, нередко не отдают себе отчета в том, что речь идет о высокорисковых операциях» [17, с. 197].

1.2. Виды и структура банковских карт, их особенности

С момента появления первой банковской карты по мировым масштабам прошло немного времени – чуть больше шестидесяти лет. За этот период банковская карта прошла путь от простого картонного прямоугольника до современного пластика с внедренным чипом, стала повсеместно доступной и очень популярной. Возможности современной банковской карты и виды банковских карт различны и зависят от ее функционального назначения, особенностей проведения операций, принадлежности к той или иной платежной системе и других многочисленных характеристик.

Рассмотрим виды банковских карт.

Дебетовые карты – платежные карты, предназначенные для оплаты товаров и услуг, а также выдачи наличности в банкоматах. Дебетовые карты привязаны к депозитному счету и позволяют пользоваться средствами исключительно в его лимитах. Основной функцией таких карт является банальная замена бумажной наличности и возможность производить безналичные операции по управлению собственными средствами клиента. Для дебетовых карт не предусмотрена возможность кредитования за счет банковских средств, но в некоторых случаях может возникнуть несанкционированный (технический) овердрафт. На остаток денежных средств на карте чаще всего начисляются проценты, как и в случае с обычным банковским вкладом.

Кредитные карты – дают возможность своему держателю производить расчеты за счет средств, предоставленных кредитором (банком-эмитентом). Лимит по кредитной карте регулируется условиями кредитного договора и устанавливается из расчета платежеспособности клиента. Главными преимуществами такого вида банковских карт перед потребительскими кредитами, выдаваемыми наличными деньгами, являются: отсутствие отчетности о целевом использовании кредитных средств и возобновляемость кредитной линии. Примечательно то, что словосочетание «кредитная карта» стало нарицательным и часто используется, как подмена выражению «платежная карта», банки в маркетинговых целях также не минуют пользоваться таким названием.

Карты с овердрафтом – кредитный овердрафт позволяет владельцу дебетовой карты использовать денежные средства банка-эмитента в пределах фиксированной суммы, оговариваемой при открытии счета. То есть, карта объединяет два функциональных назначения – дебетовый счет владельца и кредитный лимит банка. Поэтому на карте может быть либо положительный баланс – остаток средств клиента на счете, либо отрицательный – задолженность, которая должна быть погашена в оговоренные договором сроки.

Зарплатные карты – один из классов дебетовых карт, которые выдаются физическим лицам при заключении договора между предприятием (организацией) и банком об организации начислений и выплат заработной платы и других дополнительных выплат работникам предприятия. Владельцам зарплатных карт часто предоставляется овердрафт – это вызвано удобством и простотой погашения задолженности. В этом случае для клиента отпадает необходимость посещения банка – поступающая на карт-счет заработная плата автоматически погашает возникшую задолженность.

Предоплаченные карты – карты, позволяющие производить расчеты за товары и услуги, а также снимать наличность в пределах уплаченной суммы. Основной особенностью данного вида карт является предварительно

загруженная на карточку «ценность». Чаще всего предоплаченная карта является кошельком для электронных денег, позволяющий рассчитываться за широкий спектр товаров и услуг, относится к классу пополняемых карточек. Другой вид предоплаченной карты – подарочная карта, дает возможность использовать предварительно внесенную на нее сумму. Является продуктом мгновенного выпуска без нанесения фамилии и имени держателя. Фактически – это простая замена обычного денежного подарка.

Международные банковские карты – название говорит само за себя. Наиболее крупные международные платежные системы – это Visa, Mastercard, China Unionpay и American Express.

Виртуальные карты – функциональное назначение дважды отражается в названии этого вида карт. Сама карта не имеет физического носителя, то есть пластикового прямоугольника, она виртуальна. И платежи такой картой можно совершать только в виртуальном пространстве – в интернете. Является предоплаченной картой, платежи по которой совершаются посредством реквизитов карты, в том числе кодов CVC2 или CVV2.

Для выпуска виртуальной карты клиент предоставляет банку денежные средства в размере или более соответствующего лимита. Возможности такой карты не предусматривают снятие наличных денег, за исключением закрытия самой карты.

Пластиковые карты, как уже удалось выяснить, имеют различную структуру, различных эмитентов и возможности, чтобы охарактеризовать основные виды пластиковых карт хотелось бы углубиться в исследование именно банковских карт, так как этот тип карт является самым распространенным в настоящее время.

Дебетовые, кредитные, личные, корпоративные – все это пластиковые карты, и независимо от различия в функциях, они все представляет собой пластину стандартных размеров (85.6 мм, 53.9 мм, 0.76 мм), изготовленную из специальной, устойчивой к механическим и термическим воздействиям,

пластмассы. Так в чем же тогда их различия? И как остановить свой выбор на той или иной пластиковой карте?

Начнем с того, что так или иначе любая карта принадлежит к определенной платежной системе, число которых неизмеримо растет с каждым днем. Несмотря на их огромное количество, лидирующие позиции уже не один десяток лет занимают такие платежные системы как VISA Int., MasterCardInt., JCB, DinersClub и AmericanExpress.

Уровень контроля рынка международных пластиковых карт вышеприведенными платежными системами выглядит следующим образом табл. 1.1

Таблица 1.1

Уровень контроля рынка пластиковых карт ведущими международными
платежными системами

Международная платежная система	Доля рынка международных пластиковых карт, контролируемых платежными системами, в %
VISA INTERNATIONAL	Около 60
MASTERCARD INTERNATIONAL	Более 25
AMERICAN EXPRESS	12
DINERS CLUB INTERNATIONAL	1,5
JCB	1,5

Что касается непосредственно нашего государства, то согласно данным Банка России на 10 августа 2015 года, на карты платежной системы Visa приходится 57,9% от общего количества операций, совершенных по картам, выпущенных российскими банками, и 64% — от общего объема операций, совершенных по картам. На карты платежной системы MasterCard приходится 30% по количеству операций и 28,3% — по объему операций по картам. На 3 платежные системы — «Золотая корона», ОРПС и UnionCard/NCC приходится 3,7% от всего количества операций и 6,6% от объема по картам. Наглядно данная статистика отображена на рис. 1.1.

От чего зависит выбор той или иной платежной системы? Конечно, от уровня ее надежности, многолетней лидирующей позиции на мировом рынке и развитой инфраструктуры. Платежная система VISAINTERNATIONAL была основана в 1970 году, в настоящее время ее представительства расположены в большинстве стран мира, практически все коммерческие банки пользуются услугами данной платежной системы, а карты с логотипом «VISA» обслуживаются почти всеми банкоматами и информационно-платежными терминалами. Именно это и нужно держателю карты – быстро, надежно и в любом месте быть обслуженным при помощи пластиковой карты.

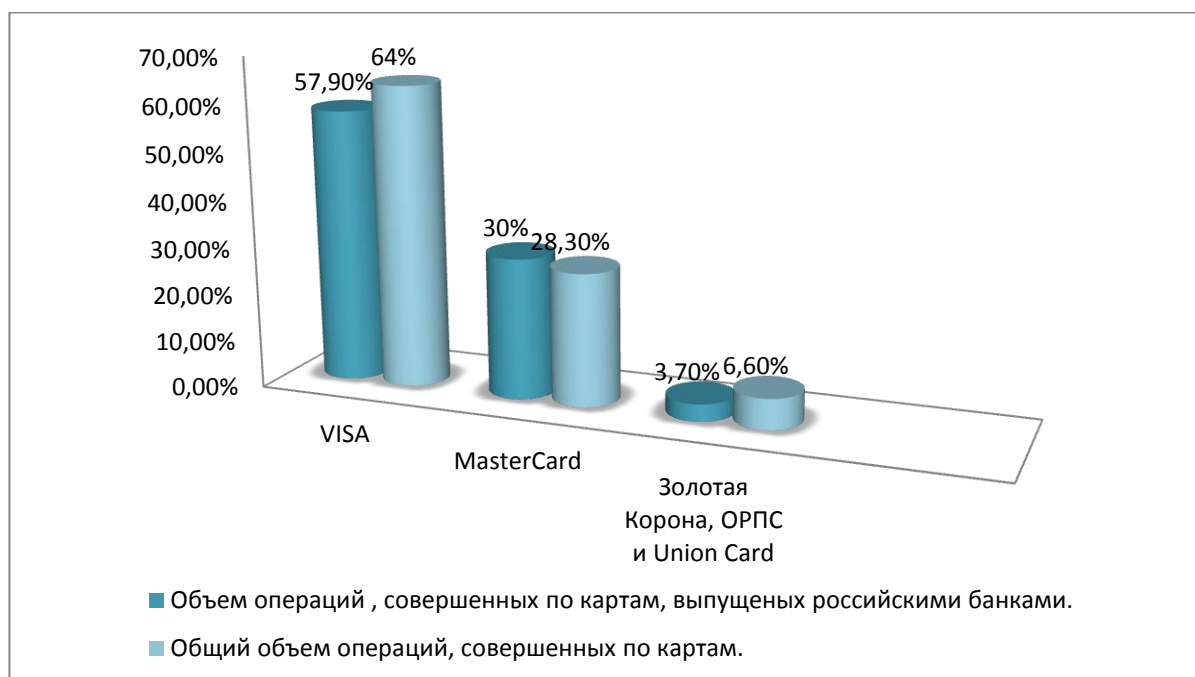


Рис. 1.1. Объем операций, совершенных по картам различных платежных систем

Ранее было рассмотрено деление карт по видам расчетов – это дебетовые и кредитные карты. Эти два вида карт нельзя сравнивать однозначно, потому что несмотря на то, что обе можно использовать в качестве инструмента расчетов, они изначально имеют разное определение. Дебетовая карта – карта, по которой можно осуществить платежи на сумму, равную вкладу на текущем счете в банке; не выполняют функцию создания дополнительной

покупательной возможности для владельца. То есть клиент может распоряжаться только той суммой, которая принадлежит ему и находится на счете карты. Дебетовые карты имеют различный вид, разную степень защиты и различную территориальную принадлежность, такой вид карты может различаться и другими признаками, например, в зависимости от статуса клиента – «стандартные» и «золотые» карты. Большинство дебетовых карт, эмитируемых российскими банками, имеют статус «зарплатных» карт, данный вид карт вне зависимости от того, полностью или частично их обслуживание оплачивается организацией, является личной картой держателя, а не корпоративной, а ответственность за обязательства перед банком несет владелец карты, а не организация заказчик, так как счет карты открывается на имя ее держателя. В настоящее время большинство дебетовых карт являются именно «зарплатными», технология оформления таких карт заключается в том, что между организацией и банком-эмитентом заключается договор на открытие счетов пластиковых карт для работников, по условиям данного договора оплата годового обслуживания производится либо организацией-заказчиком в полном объеме, либо держателем, но по льготному тарифу. Как правило, статус «зарплатной» не ограничивает пользователя в функциях карты, и он пользуется услугами в том же объеме, как и держатель личной карты [43].

В отличие от дебетовой, кредитная карта может быть выпущена только как личная карта клиента. Согласно Положению Банка России от 24 декабря 2004 г. N 266-П "Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт", кредитная карта имеет следующее определение – это банковская платежная карта, предназначенная для совершения операций, расчёты по которым осуществляются исключительно за счёт денежных средств, предоставленных банком клиенту в пределах установленного лимита в соответствии с условиями кредитного договора. Для клиента данный кредитный продукт также является достаточно удобным и привлекательным, это уникальная возможность совершения покупки с отсроченной датой платежа. Процентные ставки по кредитным картам в

настоящее время варьируются в среднем от 17% до 28% годовых, большинство кредитных карт имеют преимущества в виде так называемого «льготного периода», в течение которого не начисляются проценты за пользование кредитными средствами, что отличает данный вид кредита от кредита, полученного наличными деньгами. Высокая конкурентная борьба между банками-эмитентами разворачивается в настоящее время, поэтому у пользователя данной услуги есть огромный выбор, какой кредитной организации отдать предпочтение.

В зависимости от той потребности, на какой территории держатель будет пользоваться картой, он вправе выбрать, как уже описывалось выше, карту по территориальной принадлежности. Безусловно, преимуществом обладают те карты, обслуживание которых не ограничено локальной территорией, но как правило, международные карты имеют достаточно высокое годовое обслуживание в сравнение с другими видами карт, это касается как дебетовых, так и кредитных карт. В качестве примера рассмотрим два различных вида дебетовых карт ПАО «Сбербанк России»: VisaClassic и VisaMomentum. Каждая из этих карт относится к разным видам по территориальной принадлежности, VisaClassic обслуживается на территории большинства стран мира, в свою очередь VisaMomentum относится к национальным картам, так как обслуживается только на территории России. Существенные ограничения компенсируются разницей в стоимости годового обслуживания, для первого варианта она составит 750 рублей, а для второго – абсолютно бесплатно.

Стоимость обслуживания карт зависит не только от их территориальной принадлежности, но и от многих других факторов. В первом параграфе нами был рассмотрен такой классифицирующий признак, как категория клиента. По данному признаку карты делятся на «стандартные» и «золотые». Остановимся более подробно на рассмотрении этих видов карт. Статусом «стандартная» и «золотая» могут обладать как дебетовая, так и кредитная карты. В зависимости от вида меняются и возможности, и области применения этих карт.

Начнем с рассмотрения дебетовых карт, существует огромное множество данного вида карт, которые имеют различную стоимость годового обслуживания, сферу применения и функции. По статистике, обслуживание карт, имеющих статус ниже, чем «золотая» колеблется в среднем от 50 до 900 рублей, при этом стоимость зависит от банка-эмитента, типа карты, степени защиты и территориальной принадлежности. В силу не слишком высокой стоимости годового обслуживания, данный вид карты является самым распространенным на территории России. Примерами таких карт могут стать следующие карты различных банков-эмитентов: дебетовая карта ClassicVTB24банка-эмитента ЗАО ВТБ24, платежных системVisa и MasterCard, с годовым обслуживанием в 750 рублей и сроком пользования – 2 года; дебетовые карта ПАО «Сбербанк России» VisaElectron и Maestro, с годовым обслуживанием 300 рублей и сроком использования с последующей пролонгацией – 3 года. Карты позволяют совершать операции выдачи наличных, безналичных покупок, оплаты через интернет и другие [37, с.18].

Существует достаточно много кобрендинговых проектов, распространяющихся на международные карты известных платежных систем, что является неоспоримым плюсом в использовании карты. В двух словах описывая кобрендинговый проект, можно сказать, что «кобрендингом» называют маркетинговое соглашение, по которому один и тот же продукт привязывается одновременно к двум и более брендам (торговым маркам или компаниям). В банковской сфере этот проект реализуется посредством выпуска кобрендинговых карт (кобрендинговый «пластик»). Данная услуга позволяет пользователю иметь дополнительные льготы и преимущества при использовании карты, как правило, она заключается в накоплении бонусов на услуги организации, заключившей соглашение с банком. Заключая такие договоры, банки подогревают интерес у пользователя, поэтому все чаще и чаще встречаются кобрендинговые предложения от коммерческих банков.

Что касается «золотых» дебетовых карт, они в несколько раз отличаются по стоимости годового обслуживания, и в то же время имеют большое

количество льгот и привилегий. Как правило, это международные карты, с высокой степенью защиты. Различные банки для своих «золотых» клиентов предлагают определенный набор льгот, который способен вызвать интерес у пользователя. Список этих услуг варьируется от экстренной выдачи наличных при утере карты за рубежом, бронирования гостиничных номеров до персонального консультанта и консьерж-сервиса.

По кредитным картам «золотой» статус дает главное преимущество держателю такой карты – повышенный кредитный лимит, чем по «стандартной» карте. Также, как правило, по «золотым» кредитным картам ниже процентная ставка за пользование заемными средствами. В отличие от дебетовой карты, кредитную карту со статусом «золото» получает не каждый желающий, здесь большую роль играет платежеспособность клиента, подтверждаемая, как правило, справкой формы 2-НДФЛ о доходах физических лиц. Получить возможность пользоваться золотой кредитной картой имеют немногие. Перед счастливицами открывается масса возможностей. Совершать путешествия и покупки можно без предела.

Финансовые учреждения занимаются выпуском золотой кредитной карты нескольких видов. В зависимости от своих желаний клиент может приобрести любой вид карты. Воспользовавшись золотой кредитной картой, физическое лицо получает возможность совершать бронирование железнодорожных и авиабилетов, резервировать гостиницы, арендовать транспортное средство, совершать покупки через социальную сеть [36, с. 119].

Следует принимать во внимание тот факт, что кредитный лимит по карте составляет около пятисот тысяч рублей. Кредитная ставка по кредиту варьируется в пределах от восемнадцати до двадцати четырёх процентов на покупку товаров и снятие наличности. Однако в различных кредитных организациях ставка может быть своя, поэтому при выборе банка необходимо обращать внимание на данный нюанс, который определяет размер будущих выплат.

На этом мы рассмотрели основные отличия и возможности «стандартных» и «золотых» карт, рассмотрим еще один классифицирующий виды карт признак более подробно – способ записи информации на карту, от этого также напрямую зависят возможности, которыми будет обладать пластиковая карта.

Как было отмечено выше, самыми распространенными способами в современном мире стали магнитные карты (на обратной стороне которых нанесена магнитная полоса), эмбоossed (с нанесением данных держателя в виде рельефных знаков), карты памяти или смарт-карты (карты со встроенной микросхемой). Способ магнитной записи является самым распространенным на сегодняшний день способом нанесения информации на пластиковые карты. Но сейчас уже становится ясно, что магнитная полоса не обеспечивает необходимого уровня защиты от подделок, а это является критическим моментом в платежных системах, основанных на картах.

Пример таких карт – VISA Electron, CIRRUS/MAESTRO. Данный вид карт обычно используется как банковские дебетовые, кредитные и карты для банкоматов. Эмбоесирование позволило значительно быстрее оформлять операцию оплаты картой, делая оттиск на слипе, в настоящее время крайне редко выполняется данная процедура, но во время внедрения эмбоесинга это было большим прогрессом в преобразовании скорости операций. С развитием и преобразованием в карточной сфере, чуть позже внедрился такой вид записи информации как встроенная микросхема с микропроцессором, что сделало карту «интеллектуальной», добавив ей дополнительную защиту от мошеннических действий.

Необходимо отметить и другой весьма существенный момент. При платежах по магнитным или штрихованным картам применяется режим on-line. Команду на платеж дает по существу компьютер банка или процессингового центра, связываясь с точкой платежа. Для банка – дорогостоящая операция, для клиента – порой длительная из-за перебоев в связи.

Встроенный микропроцессор меняет ситуацию, при платежах по таким картам применяется принципиально новый режим off-line – разрешение на

платеж дает сама карта при общении с торговым терминалом непосредственно в торговой точке. Выигрывают обе стороны, банк уменьшает расходы, клиент уверен в моментальном обслуживании, так как проблемы связи не играют той роли, как в технологиях on-line [23].

В современное время все чаще встречаются пластиковые карты с нанесением на них и эмбоссинга, и магнитной полосы, а также встроенным микропроцессором, это гарантирует ее держателю не только дополнительную защиту от несанкционированного проникновения в счет карты, но и позволяет пользоваться картой в любом банкомате, а также рассчитываться ею в любой торговой точке.

Дело в том, что не все информационные терминалы, установленные банками-эквайерами в торговых точках, работают по принципу считывания информации с любого носителя, за пределами нашего государства очень часто к обслуживанию принимаются только карты с эмбоссингом, многие терминалы работают по принципу только считывания магнитной полосы.

Крайне редко в обороте встречаются банковские пластиковые карты, на которые не нанесена магнитная полоса, данный элемент встречается практически на каждом типе карты, где-то присутствует только ее наличие, где-то – в совокупности с микрочипом и эмбоссингом.

На этом закончим рассмотрение основных видов пластиковых карт и подведем итог проделанной работы. Удалось выяснить, что на современном этапе банковского развития и развития платежных систем существует огромное множество видов карт, различающихся по многим признакам и имеющим определенные преимущества для пользователя.

У клиентов банка имеется огромный выбор в спектре карточных продуктов, каждый сам вправе определиться с этим выбором в зависимости от потребностей и финансового положения. Далее приступим к изучению основ бухгалтерского учета и анализа операций банка с пластиковыми картами.

1.3. Организация учета операций банка с пластиковыми картами

Учетная политика операций расчетов с использованием банковских карт строится исходя из требований следующих нормативных актов, регулирующих осуществление банками этих операций на территории Российской Федерации:

- Положение Банка России от 26.03.2007 № 302-П «О Правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации», начиная с 2013 года - Положения Банка России от 16.07.2015 № 385-П «О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации»;

- Положения Банка России от 24.12.2004 № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» (в ред. От 14.01.2015 г.).

Введении бухгалтерского учета операций с пластиковыми картами используется множество корреспондентских счетов: счета клиентов, счета незавершенных расчетов, по учету денежных средств в банкоматах, для расчетов prepaid картами, внебалансовые счета по учету платежных карт. Рассмотрим более подробно каждые из данных счетов, определим типовые проводки по операциям с участием этих счетов.

Средства клиентов-физических лиц для расчетов по операциям, совершаемым с использованием расчетных карт, кредитных карт, учитываются на балансовых счетах № 40817 «Физические лица», № 40820 «Счета физических лиц-нерезидентов». Счета пассивные.

Назначение счета № 40817: учет денежных средств физических лиц, не связанных с осуществлением ими предпринимательской деятельности. Назначение счета № 40820: учет денежных средств и расчетов по операциям, осуществляемым физическими лицами-нерезидентами в соответствии с валютным законодательством РФ и нормативными актами Банка России без использования специальных банковских счетов. Счета открываются в валюте

РФ или в иностранной валюте на основании договора банковского счета. В аналитическом учете ведутся лицевые счета, открываемые физическим лицам (в том числе нерезидентам) в соответствии с договором банковского счета [31, с. 201].

По кредиту счетов отражаются:

- суммы, вносимые наличными деньгами;
- суммы, поступившие в пользу физического лица в безналичном порядке со счетов юридических и физических лиц, депозитов (вкладов);
- суммы предоставленных кредитов;
- суммы процентов, начисленных банком на остаток по счету;
- переводы без открытия счета.

По дебету счетов отражаются:

- суммы, получаемые физическим лицом наличными деньгами;
- суммы, перечисляемые физическим лицом в безналичном порядке на счета юридических и физических лиц, на счета депозитов (вкладов);
- суммы, направленные на погашение задолженности по предоставленным кредитам, в том числе процентов по ним;
- суммы комиссии банка и других участников платежной системы;
- другие операции, предусмотренные нормативными актами Банка России.

Операции проводятся в корреспонденции со счетами по учету средств клиентов, депозитов (вкладов), корреспондентскими, кассы, ссудными, требований и обязательств по процентам, доходов и расходов банка, незавершенных расчетов.

Пластиковые карты, полученные от изготовителя, учитываются на счете № 91202 «Разные ценности и документы» по лицевому счету «Неоформленные пластиковые карты» в условной оценке «одна карта – один рубль» в разрезе видов карт.

Таковы основы бухгалтерского учета по операциям с пластиковыми картами, более подробное изучение на примере конкретного банка будет

рассмотрено во второй главе данной работы, а пока перейдем к основам анализа, которому подвергаются пластиковые карты и операции, совершаемые с их использованием.

Анализ операций банков является одним из важнейших направлений экономической работы, причем, чем крупнее банк, тем большее значение имеет правильная организация работы на данном участке для его нормального и эффективного функционирования. Современный банк становится похожим на настоящий завод, состоящий из конструкторского и производственного отделов, имеющий службы маркетинга, доставки, контроля качества. Есть и свой “главный конвейер”, на который доставляются “полуфабрикаты” и собирается готовая “продукция”. Отличие лишь в том, что на этом конвейере, в отличие от заводского, обрабатывается не что иное, как денежные средства. Пластиковые карты подвержены аналитическим процедурам на каждом этапе своего развития: от эмиссии до операций клиента, совершаемых с их помощью. Современные аналитические системы, используемые для оперативного анализа данных на основе их многомерной модели. Такой вид анализа предполагает широкий спектр анализируемых операций:

- анализ карточных продуктов банка (количественный и структурный), в том числе динамики развития, популярности среди клиентов, доходности;
- анализ операций эмиссии, в том числе по видам операций, времени и территории их осуществления, карточным продуктам и типам платежных систем;
- эквайринговой сети по любым атрибутам карточных транзакций; специальных карточных продуктов (корпоративных карт, карт банков-агентов, виртуальных карт);
- сети филиалов по количеству обслуживаемых клиентов, структуре доходов и расходов.

При проведении анализа эффективности банковских операций используется система показателей анализа рентабельности. Анализ рентабельности банковских операций является одним из важнейших элементов

анализа рентабельности банковской деятельности в целом. Операции с пластиковыми картами относятся к пассивным операциям коммерческого банка, эффективность таких операций формирующих ресурсы банка, можно рассчитать как отношение общей суммы привлеченных ресурсов к общей величине вложений банка, как показано в формуле (1.1). Эффективность привлеченных пассивов необходимо анализировать по видам привлекаемых ресурсов (международные пластиковые карты, депозиты, векселя, облигации и так далее). В нашем случае, эффективность привлеченных ресурсов по пластиковым картам будет рассчитана делением расходов по международным пластиковым картам на средний остаток по международным пластиковым картам [33].

$$\text{ЭП}_1 = \text{РП} / \text{В}, \quad (1.1)$$

где, ЭП_1 - эффект проведения пассивных операций;

РП – ресурсы привлеченные;

В–вложения банка.

Данный коэффициент показывает, насколько эффективно были использованы привлеченные ресурсы. Кроме того, среднее за рассматриваемый период значение эффективности пассивных операций ЭП_2 банка можно определить как среднюю номинальную цену привлеченных им ресурсов, в виде отношения суммарных расходов на выплату процентов к среднему за период объему пассивов, как показано в формуле (1.2).

$$\text{ЭП}_2 = \text{ПР} / \text{СП}, \quad (1.2)$$

где, ЭП_2 - эффект проведения пассивных операций;

ПР – процентные расходы;

СП – средние пассивы.

Эффективность привлечения пассивов необходимо анализировать по

видам привлекаемых ресурсов, так для международных пластиковых карт эффективность привлечения будет рассчитываться, как показано в формуле (1.3):

$$\text{ЭПР}_{\text{БК}} = \text{Р БК} / \text{СО БК}, \quad (1.3)$$

где, $\text{ЭПР}_{\text{БК}}$ - эффект проведения пассивных операций по банковским картам;

РБК – расходы по банковским картам;

СО БК – средние остатки по банковским картам.

Давно известно, что для банка получение прибыли – главная задача. При этом важно, чтобы затраты были минимальными. Отсюда следует, что экономический эффект и зависящие от него экономические показатели рассчитывается сравнением затрат с прибылью.

Под экономической эффективностью внедрения банковских пластиковых карт понимается реальная выгода, приносимая системой банковских карт для конкретного банка. Именно поэтому главной задачей методики оценки и анализа эффективности системы банковских карт является ответа на многочисленные вопросы, встающие перед руководителями, принимающими решения по использованию выделенных на комплексные программы ресурсов. К вопросам такого характера относятся следующие: каковы сроки окупаемости дорогостоящего оборудования; какие накладные расходы предстоят банку в связи с содержанием банкомата; каковы затраты, связанные с обеспечением процессинга, поддержки линий связи; в какую сумму обойдется содержание оборудованной торговой точки или места установки банкомата. В современное время все более актуальными становятся вопросы налогообложения операций по пластиковым картам, вопросы обеспечения тарифной политики банков.

Система пластиковых карт неразрывно связана с проводимой банком политикой управления ресурсами и политикой маркетинга, которые в свою

очередь, полностью зависят от состояния и перспектив развития всех денежных рынков и места самого банка на этих рынках.

В целом расчет экономической эффективности системы банковских карт относится к категории сложных и комплексных задач и должен рассматриваться в общей структуре рентабельности, прибыльности и доходности банковской деятельности.

Доходы, которые получает организация или банк в системе банковских карт подразделены на прямые и косвенные. Косвенными считаются те, которые были получены в результате опосредованных операций банка, в которых принимает участие система банковских карт. Например, для расчета косвенных доходов, полученных банком от использования остатков средств на счетах клиентов, используются методы расчета доходности рубля и иностранной валюты в ходе экономического анализа эффективности работы всего банка. К косвенным расходам можно отнести различные виды скрытого кредитования, например, при использовании времени прохождения платежей и получения слипов, когда покупка уже совершена клиентом, а его средства в банке еще не списаны.

Расчет оценочной величины возможной дополнительной выгоды для банка от использования остатков средств клиентов в его ресурсной базе на самом деле относится к категории наиболее сложных экономических задач, связанных с управлением ресурсами всего банка, когда приходится учитывать множество ключевых факторов, позволяющих получить обоснованную оценку.

Анализируя конкретно каждый вид карточных продуктов на предмет его доходности и удельного веса в общем количестве, банки выбирают оптимальные направления в эмиссии того или иного вида карт.

Это далеко не все виды анализа, проводимые банками по операциям с пластиковыми картами, также анализу подлежат расходы, понесенные организацией-эмитентом на каждую отдельно взятую операцию и доходы, которые приносят данные операции. В итоге разница между доходами и

расходами, именуемая прибылью в дальнейшем подлежит еще более глубокому анализу.

Подводя итоги теоретических основ учета и анализа операций банка с пластиковыми картами, можно сделать следующие выводы:

В настоящее время существует огромное множество карт, различных по назначению, техническим характеристикам и функционалу. Российские банки с каждым годом эмитируют все большее количество пластиковых карт, давая выбор пользователям данной услуги сделать выбор в пользу той или иной платежной системы, а также того или иного конкретного карточного продукта. В то же время, банк, как инициатор выпуска пластиковых карт, в первую очередь, заботится о своем благосостоянии, ставя перед собой первой целью – получение прибыли. Отсюда и возникает много этапов анализа, которым подвержены пластиковые карты и операции, связанные с ними. Служащие банков анализируют, ищут приемлемые пути и решения проблем, возникающих на этапе разработки и реализации карточных проектов.

Глава 2. АНАЛИЗ ОПЕРАЦИЙ БАНКА ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ» С ПЛАСТИКОВЫМИ КАРТАМИ

2.1. Организация деятельности ПАО «Сбербанк России», Кызылского отделения № 8591

Сбербанк России – один из крупнейших участников рынка банковских услуг в России. На сегодняшний день самым крупным он является не только на территории России, но и на территории всего СНГ. Активы данного финансового института охватывают четвертую часть банковской системы Российской Федерации. При этом, доля в банковском капитале составляет более 30 процентов.

История Сбербанка России началась 171 год назад, в XIX веке. За почти два столетия банк завоевал статус крупнейшего финансового института страны. Сегодня его филиальная сеть считается уникальной – она насчитывает более 20 тысяч филиалов и отделений на всей территории России, в Казахстане, на Украине, в Беларуси, в Германии и Индии. Зарегистрировано представительство в Китае. Сбербанк сегодня – это современный универсальный банк, который предлагает широкий спектр услуг для всех групп клиентов, активно участвует в социальной и экономической жизни страны.

В настоящее время Сбербанк функционирует в форме публичного акционерного общества открытого типа, в соответствии с Федеральным законом «Об акционерных обществах». С первого сентября 2015 года 50% плюс 1 акция находятся под контролем Центрального Банка РФ, свыше трети принадлежит зарубежным компаниям. Около половины российского рынка частных вкладов, а также каждый третий корпоративный и розничный кредит в России приходится на Сбербанк.

Юридический адрес банка: 117997, г. Москва, ул. Вавилова, д. 19. Свою деятельность Сбербанк России осуществляет на основании генеральной лицензии № 1481 от 08.08.2015 г. Помимо генеральной лицензии, банк имеет

другие лицензии на осуществление некоторых видов операций, представленные в приложениях 4-6.

Основной коммерческой целью Банка является реализация гибкой реалистичной стратегии, позволяющей акционерам Банка получать на свои вложения устойчивый доход, адекватный уровню риска инвестиций.

Общее собрание акционеров является высшим органом управления Банка. На Общем собрании акционеров принимаются решения по основным вопросам деятельности Банка. Организационная структура банка показана на рисунке 2.1.

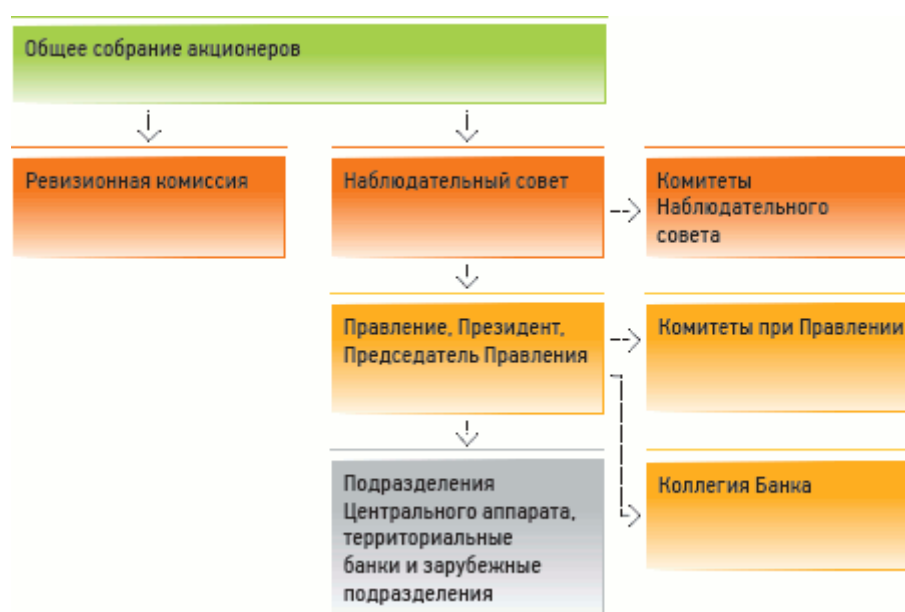


Рис. 2.1. Организационная структура ПАО «Сбербанк России»

Сбербанк России – самый крупный участник российского рынка банковских услуг.

По состоянию на 1 ноября 2017 года, Сбербанк России по величине активов (13351076 462 тыс. руб.) среди российских банков занимает первое место. Также лидирующая позиция принадлежит Сбербанку по величине привлеченных средств во вклады физических лиц (5 984 219 727 тыс. руб.), Величина кредитного портфеля составляет 9 370 034 487 тыс. руб., что также позволяет занимать Сбербанку лидирующую позицию среди российских банков по объему выданных кредитов как физическим, так и юридическим лицам.

Уставный капитал банка состоит из номинальной стоимости акций, приобретенных акционерами, и определяет минимальный размер имущества банка, который гарантирует интересы его кредиторов. На 01.12.15 г. уставный капитал ПАО «Сбербанк России» составляет 87 742 000 тыс. руб.

За последние три года Сбербанк имеет достаточно стабильные позиции по всем показателям ликвидности и платежеспособности (таблица 2.1).

Таблица 2.1

Показатели ликвидности и платежеспособности ПАО «Сбербанк России» за 2015-2017 гг.

Показатели	2017	2016	2015	Предельное значение	Критическое значение
Достаточность собственных средств, в %	14,5	15,2	16,8	Более 10%	10%
Коэффициент мгновенной ликвидности, в %	47,8	50,8	80,6	Более 15%	15%
Норматив текущей ликвидности, в %	87,1	72,9	103	Более 50%	55%
Норматив долгосрочной ликвидности, в %	98,2	87,3	78	Менее 120%	110%
Платежеспособность банка, в %	112,8	114,2	114,1	Более 100%	105%

Рейтинговое агентство «РИА Рейтинг» публикует данные о рейтингах ликвидности российских банков, сопоставляя данные промежуточных и годовых отчетов. Согласно информации агентства, ПАО «Сбербанк России» в рейтинге по достаточности капитала занимает 598 место среди российских банков с величиной собственных средств - 1 611 030 000 тыс. руб. и норматива Н1 равным 14,5. Коэффициент мгновенной ликвидности Н2 регулирует риск потери банком ликвидности в течение одного операционного дня. Данный коэффициент в 2017 году составил 46,1%, что значительно превосходит норму, заявленную Банком России – 15%.

Норматив текущей ликвидности банка регулирует риск потери банком ликвидности в течение ближайших к дате расчета норматива 30 календарных дней, находится в 2017 году на уровне 162,6%, также превосходя нормативное значение, установленное Банком России.

Находясь на уровне 98,2% в 2017 году норматив долгосрочной ликвидности, регулирует риск потери банком ликвидности в результате размещения средств в долгосрочные активы.

Согласно «РИА Рейтинг», по коэффициенту Н2 и нормативу Н3, ПАО «Сбербанк России» находится на 109 и 661 месте соответственно среди российских банков.

Уровень рентабельности активов в 2017 году составил 3%, рентабельности собственных средств – 26,1%.

Банк лидирует не только по размеру активов, но и по количеству расчетных счетов юридических лиц (свыше 1,5 млн). На рынке частных вкладов Сбербанк России является монополистом — контролирует 47,9% рынка (основная масса депозитов «физиков» приходится на так называемые пенсионные вклады в рублях). Через Сбербанк зарплату получают около 11 млн человек, а пенсии — 12 млн. Банком эмитировано более 30 млн пластиковых карт, количество установленных банкоматов превышает 19 тыс.

Сбербанк является крупнейшим игроком на рынке государственных ценных бумаг и на внутреннем рынке межбанковских кредитов. На рынке МБК, как правило, является нетто-заемщиком. В структуре активов-нетто 71% приходится на кредитный портфель. Около 15% активов-нетто размещено в долговые обязательства, в частности, более половины этого портфеля вложено в государственные и муниципальные облигации. Лидирующие позиции в ресурсной базе банка традиционно занимают средства на счетах и вклады частных лиц — 47% пассивов, 18% примерно в равных пропорциях составляют остатки на расчетных и депозитных счетах корпоративных клиентов. По итогам 2016 года банк получил рекордную чистую прибыль в размере 321,9 млрд рублей (в 2015 году аналогичный показатель составил 183,6 млрд).

Активы Сбербанка почти в 3 раза превышают размер активов следующего за ним ВТБ и почти в 5 раз — активы Газпромбанка. Банк входит в Топ-100 крупнейших банков мира по размеру активов и по размеру капитала. Рыночная капитализация — превышает 80 млрд. долларов США или 2,4 трлн

рублей (выросла более чем в 30 раз за последние 6 лет и сейчас сопоставима с капитализацией французской банковской группы SocieteGenerale и швейцарской CreditSuisse).

В настоящее время Сбербанк России насчитывает более 19 тыс. подразделений на территории России, в 2014 году был разделен на 17 территориальных банков. Кызылское отделение № 8591 является одним из 22 отделений Сибирского Банка, который является территориальным банком.

Кызылское отделение № 8591 ПАО «Сбербанка России» осуществляет свою деятельность в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «Об акционерных обществах», Федеральным законом «О банках и банковской деятельности». Деятельность Отделение совершает от имени банка.

Основные экономические показатели деятельности Кызылского отделения № 8591 за последние три года представлены в таблице 2.2.

Таблица 2.2

Основные показатели деятельности Кызылского отделения № 8591 ПАО «Сбербанк России» за 2015-2017 гг.

№ п/п	Показатель	Значение (тыс. руб.)			Темп роста, %	
		2015 год	2016 год	2017 год	2015год	2017год
1	Сумма активов, тыс. руб.	104 640 000	86 847 940	90 028 370	83	103,66
2	Собственные средства (капитал), тыс. руб.	8 985 000	236 860	5 885 080	2,6	2484,62
3	Обязательства, тыс. руб.	95 656 000	86 611 080	84 143 300	90,54	97,15

Анализируя данные таблицы 1.2, можно сделать вывод, что в 2015 г. в динамике наблюдается снижение всех показателей, это связано главным образом с мировым финансовым кризисом. В 2016 году наблюдается увеличение показателей, в сравнении с 2015 годом. Сумма активов в 2016 году,

по сравнению с 2015 годом возросла на 3 180 430 тыс. рублей, что составило 3,66 %.

В состав собственных средств Кызылского отделения № 8591 входит накопленная нераспределенная прибыль и фонд переоценки зданий, данный показатель в 2015 году находился на низком уровне, зато в 2016 году за счет увеличения накопленной нераспределенной прибыли очень сильно возрос. Размер обязательств в 2016 году, по сравнению с 2015 годом уменьшился на 2467080 тыс. рублей, что составляет 2,85 %.

К основным услугам, которые предоставляет клиентам Кызылское отделение № 8591, относятся: выпуск и обслуживание банковских карт (кредитных и дебетовых), ипотечное и потребительское кредитование, автокредитование, открытие и ведение счетов физических лиц, расчетно-кассовое обслуживание, валютно-обменные операции, продажа монет из драгоценных металлов, продажа лотерейных билетов.

Сибирским Банком доводится план до Кызылского Отделения в целом по фокусным бизнес-показателям ежемесячно, Отделением, в свою очередь, - до каждого подразделения.

К основным бизнес-показателям Кызылского отделения относятся: количество оформленных депозитов физических лиц, количество выданных кредитов, количество кредитных карт, банковские карты (оформленные), монеты из драгоценных металлов, жилищные кредиты.

Изучив и проанализировав внутренний документ Дополнительного Офиса «Паспорт ВСП», в котором представлены данные за последний отчетный месяц, был определен процент выполнения плана фокусных бизнес-показателей. Данные представлены в таблице 2.3.

Таблица 2.3

Выполнение показателей бизнес-плана Кызылского отделения № 8591
на 1.12.2017

Показатели бизнес-плана	План	Факт	% выполнения
Количество оформленных депозитов, шт.	248	241	97.18%
Количество выданных кредитов, шт.	63	87	138.10%
Кредитные карты (выдача), шт.	20	29	145.00%
Банковские карты (оформление), шт.	13	19	146.15%
Монеты, шт.	11	8	72.73%
Жилищные кредиты, шт.	15	30	200%

Проанализировав данные таблицы 2.2, можно сделать вывод, что филиалом Кызылского Отделения перевыполняются планы, кроме продаж монет, данная ситуация не характерна для подразделения, так как за предыдущие отчетные периоды выполнение планов было стопроцентным.

Самой востребованной услугой Отделения среди населения является расчетно-кассовое обслуживание, включающее в себя оплату коммунальных и других услуг и денежные переводы.

В то же время, большой популярностью пользуется открытие и ведение счетов клиентов – физических лиц, кредитование и оформление пластиковых карт. При этом план по выпуску и выдаче банковских карт филиалом выполняется систематически, что способствует росту количества обслуживаемых счетов.

Количество счетов, которое обслуживает Кызылское отделение № 8591 приведено на рисунке 2.3

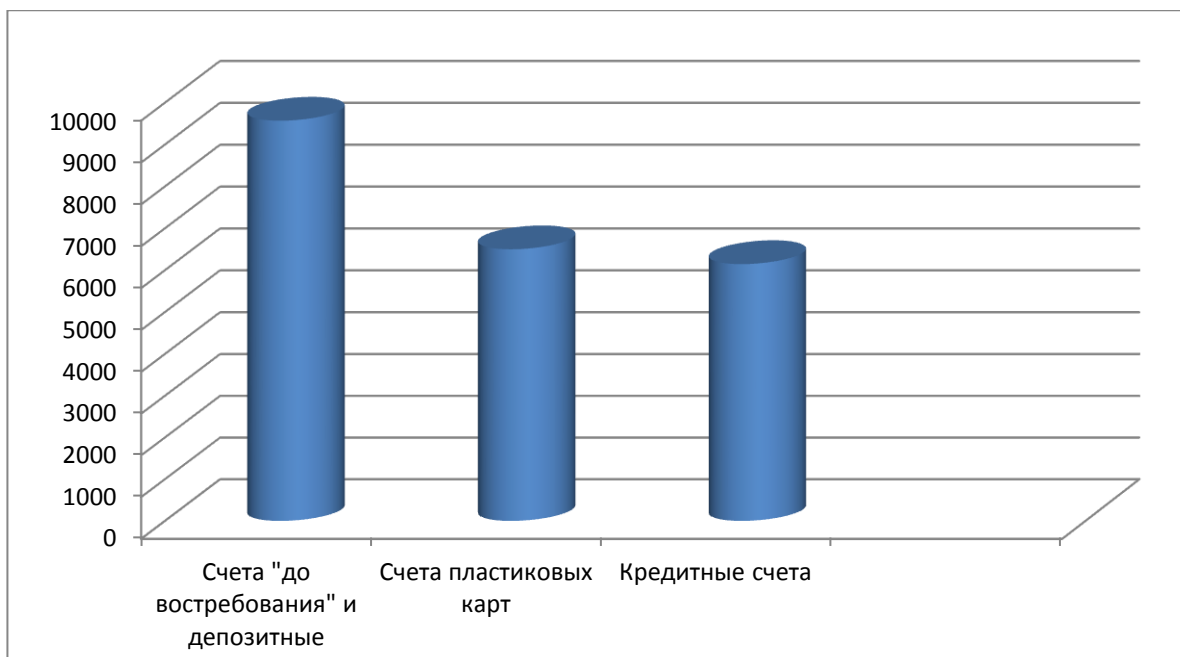


Рис. 2.3. Количество счетов, обслуживаемых Кызылским отделением № 8591 на 01.12.2017 г.

Исходя из данных рисунка 2.3, можно сделать вывод, что наибольшая доля обслуживаемых счетов приходится на счета «до востребования» и «срочные» (депозитные) счета – 9 571 счет, рублевые остатки на этих счетах в сумме составляют – 255 463 тыс. руб. на 1 декабря 2017 года. Счетов пластиковых карт обслуживается 6 500, остатки по данным счетам составляют – 68 056 тыс. руб. Количество кредитных счетов на обслуживании составляет 6 146 штук, остатки ссудной задолженности по ним – 770 000 тыс. руб., из них 1 579 тыс. руб. числятся как просроченная ссудная задолженность.

Как отмечалось выше, Дополнительным Офисом №8591 обслуживается 6 500 счетов пластиковых карт, это счета, которые были открыты, начиная с 2007 года и до настоящего времени. Из них 3 424 счета зарплатных пластиковых карт, 1 065 счетов – социальных карт, предназначенных для выплаты пенсий и социальных пособий, остальные – 2 014 счетов – это счета личных дебетовых (1 325 штук) и кредитных (686 штук) карт. За последние три года эмиссия кредитных карт возросла в 2,5 раза, что свидетельствует о проникновении банка на рынок кредитных карт, высокую активность в

продвижении данного продукта. Операции по пластиковым картам доступны клиентам как непосредственно в офисах обслуживания, так и в удаленных каналах обслуживания, включая интернет-обслуживание в системе «Сбербанк – Онлайн».

2.2. Анализ операций банка с пластиковыми картами ПАО «Сбербанк России»

Анализ операций банков является одним из важнейших направлений экономической работы, причем, чем крупнее банк, тем большее значение имеет правильная организация работы на данном участке для его нормального и эффективного функционирования.

Анализируя динамику выпуска пластиковых карт, можно заметить неоспоримый рост с каждым годом. Сбербанком в настоящее время выпущено более 60 млн. пластиковых карт. Динамика эмиссии пластиковых карт за последние три года представлена на рисунке.

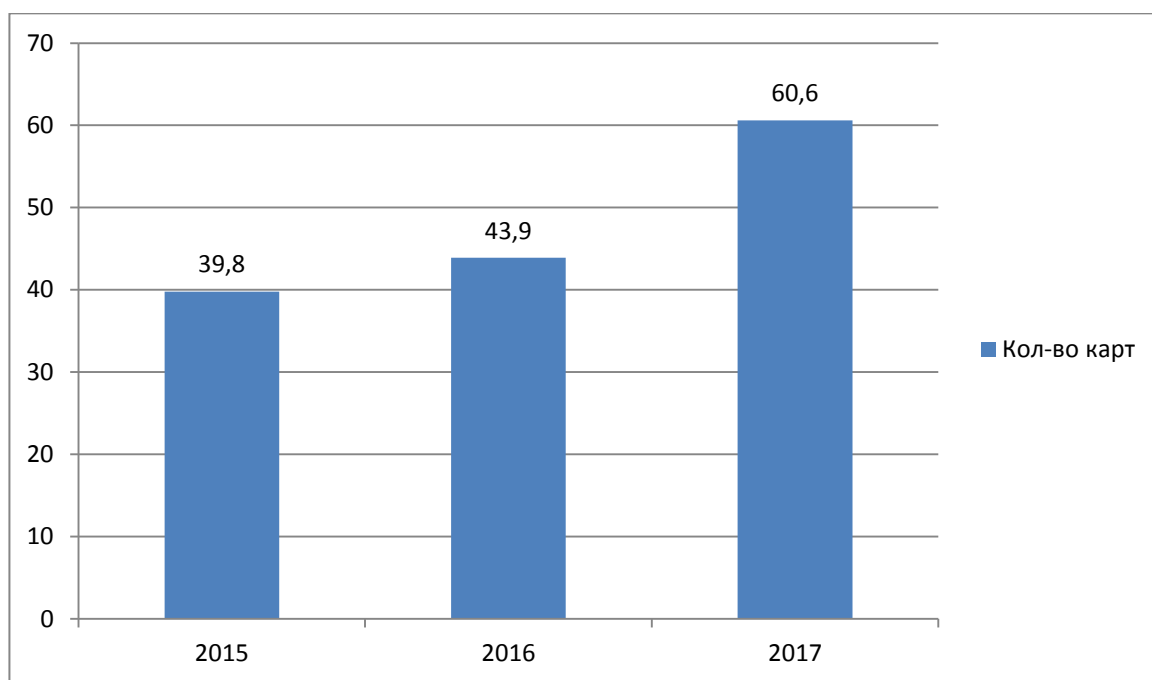


Рис. 2.4. Количество карт, эмитированных ПАО «Сбербанк России»
(в млн шт.)

Объем карт, выпущенных Сбербанком, постоянно растет, в 2017 году по сравнению с 2016 темп роста составил 138,04 %.

Кызылским отделением № 8591 ПАО «Сбербанк России» обслуживается 30 500 счетов пластиковых карт, это счета, которые были открыты, начиная с 2005 года и до настоящего времени. Из них 7 424 счета зарплатных пластиковых карт, 10 065 счетов – социальных карт, предназначенных для выплаты пенсий и социальных пособий, остальные – 2014 счетов – это счета личных дебетовых и кредитных карт. Операции по пластиковым картам доступны клиентам как непосредственно в офисах обслуживания, так и в удаленных каналах обслуживания, включая интернет-обслуживание в системе «Сбербанк – Онлайн».

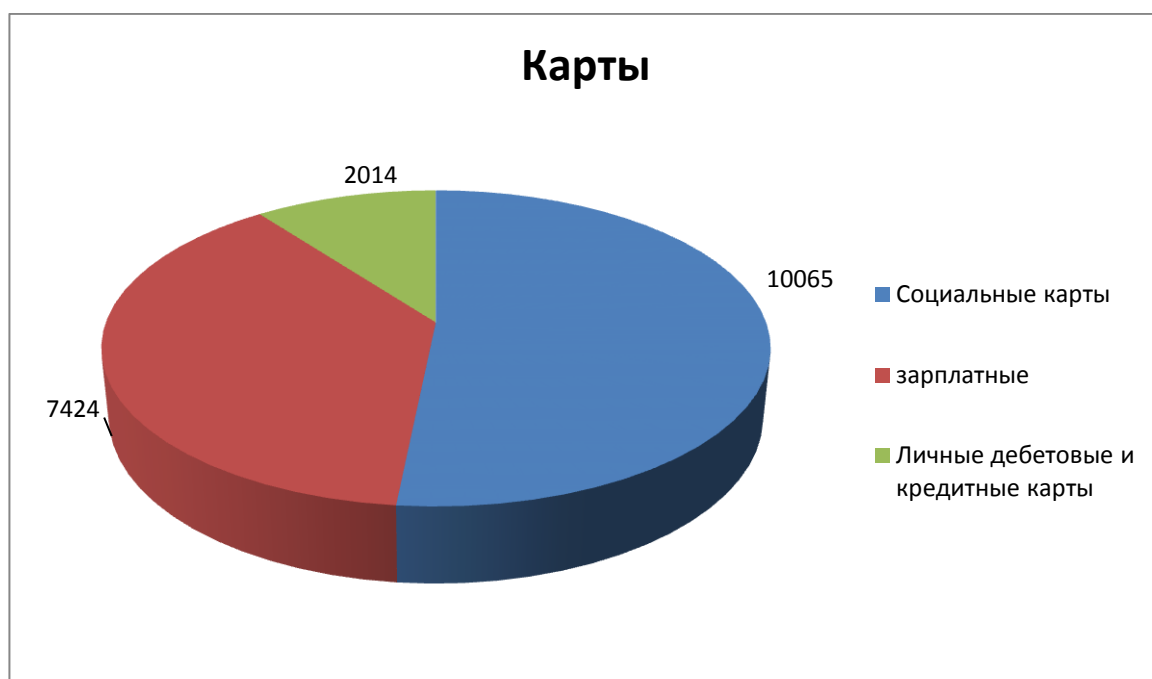


Рис. 2.5. Количество выпущенных Кызылским отделением № 8591 ПАО «Сбербанк России» карт, (в ед.)

На «зарплатном проекте» находится 63 организаций, данное направление в обслуживании пластиковых карт является приоритетным, так как привлекает большое количество клиентов. Обслуживание пластиковой карты оплачивается либо организацией в полном объеме, либо по договору с организацией – по договоренному тарифу (льготному) клиентом.

Данный вид обслуживания выгоден как для клиента (льготный тариф годового обслуживания), так и для Дополнительного Офиса (массовое привлечение клиентов).

Дополнительный доход Банк имеет, предоставляя держателям дополнительные платные услуги, например, такие как «Мобильный Банк» - смс-оповещение об операциях (стоимость услуги – 60 руб. в месяц).

За последний год активно возросла эмиссия кредитных карт, в среднем за месяц Дополнительным Офисом выпускается от 40 до 50 кредитных карт. Это самый выгодный для Банка вид эмиссии, так как помимо годового обслуживания клиентом уплачиваются проценты за пользование заемными средствами, превышающие средние проценты потребительского кредитования.

За последние три года число эмитированных кредитных карт возросло в 2,5 раза, динамика представлена на рисунке 2.6.



Рис. 2.6. Динамика числа кредитных карт на обслуживании в ПАО «Сбербанк России» за 2015-2017 гг.

Данное направление развивается с каждым годом все более активно, становится более привлекательным и для клиента, так как в 2017 году была

запущена новая технологическая программа по эмиссии кредитных карт, предусматривающая бесплатное годовое обслуживание и пониженные процентные ставки за пользование заемными денежными средствами.

Система пластиковых карт неразрывно связана с проводимой банком политикой управления ресурсами и политикой маркетинга, которые в свою очередь, полностью зависят от состояния и перспектив развития всех денежных рынков и места самого банка на этих рынках.

В целом расчет экономической эффективности системы банковских карт относится к категории сложных и комплексных задач и должен рассматриваться в общей структуре рентабельности, прибыльности и доходности банковской деятельности.

По итогам дня в отдел банковских карт отправляются данные об операциях, совершаемых клиентами доп.офиса с помощью банковских карт и мобильного банка, а также данные об остатках на счетах личных банковских карт, числящихся на балансе Дополнительного Офиса №8591 Кызылского отделения № 8591 ПАО «Сбербанк России».

Динамика выдачи пластиковых карт и подключения к услуге «Мобильный банк» по Дополнительному Офису Кызылского отделения № 8591 ПАО «Сбербанк России» характеризуется показателями, представленными в таблице 2.4.

Таблица 2.4.

Динамика выдачи пластиковых карт по Кызылском отделению ПАО
«Сбербанк России» за 2015-2017 гг.

№	Наименование показателя	Количество		
		2015	2016	2017
1.	Общее количество личных карт, шт.	1100	2200	3200
1.1.	Выпущенных через ГПЦ	511	650	850
	- кредитных карт	186	200	300
	- дебетовых карт	325	450	550
1.2.	Выпущенных по специальным проектам (зарплатный+социальный)	589	1550	2350

	- зарплатных карт	424	1200	1800
	- социальных карт	165	350	550
2.	Мобильный банк, подключенный на личные карты	840	1270	2780

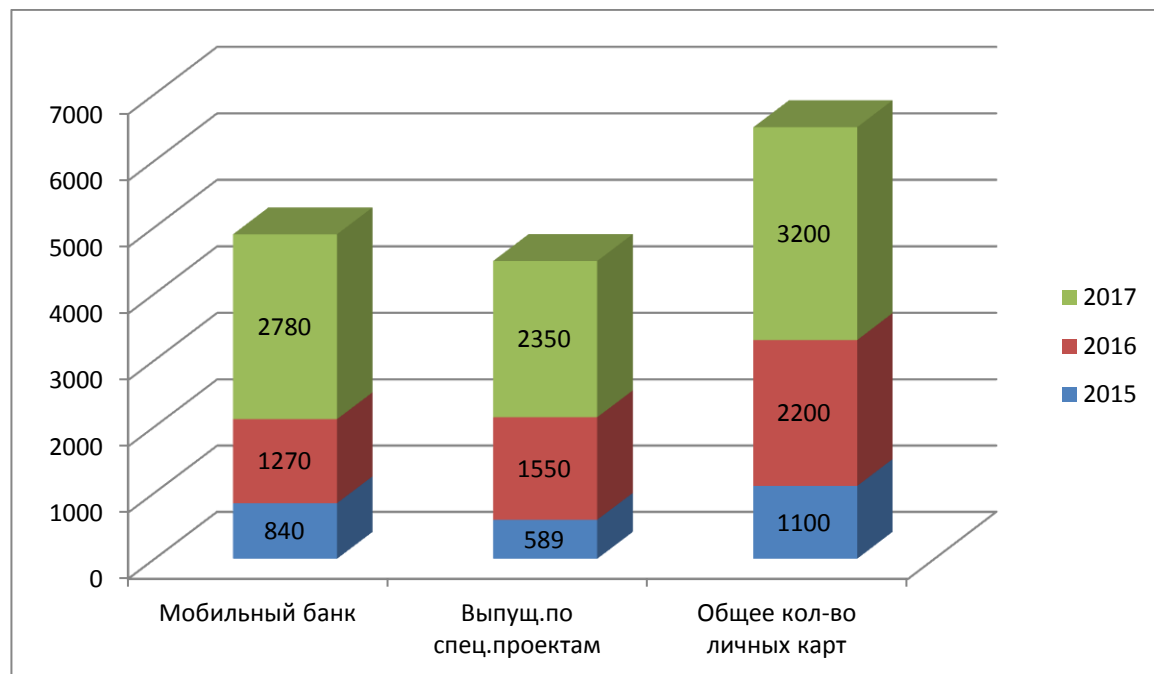


Рис.2.7. Динамика обслуживания пластиковыми картами ПАО «Сбербанк России» (2015- 2017годы)

Данные таблицы 2.4. и рисунка 2.7. показывают, что наибольший рост наблюдается у услуги «Мобильный банк». Если в 2016 году по сравнению с 2015 годом прирост составил 151,19% ($1670/840 \cdot 100\%$), то в 2017 году по сравнению с 2016 годом – уже 218,9% ($2780/1270 \cdot 100\%$). Это свидетельствует о том, что для клиентов с каждым годом все больше становится привлекательно данная услуга, это связано, в первую очередь, с тем, что перечень операций, проводимых с помощью услуги «Мобильный банк» с каждым годом возрастает.

При этом динамика роста общего количества личных банковских карт составила:

- в 2016 году по сравнению с 2015 годом – 200% ($2200/1100 \cdot 100\%$);
- в 2017 году по сравнению с 2016 годом – 145,45% ($3200/2200 \cdot 100\%$).

В 2016 году рост был обусловлен введением новых проектов, в частности такого как оформление лично карты «VISA–молодежная», с привлекательным годовым обслуживанием, в 2017 году выпуск данных карт продолжился на тех же условиях.

Приступая к анализу доходности банка с пластиковыми картами, первый шаг будет посвящен изучению динамики доли доходов от данного вида банковских услуг в общем объеме непроцентных доходов и общем объеме валовых доходов филиала ПАО «Сбербанк России» Кызылского Отделения.

Динамика доходов рассматривается за три отчетных года – с 2015 по 2017. Данные представлены в таблице 2.5.

Таблица 2.5.

Динамика доли доходов от операций с пластиковыми картами филиала
Кызылского отделения № 8591 за 2015-2017 гг.

Наименование статей	2015г.	2016г.	2017г.	Темп роста, %	
				2016г. к 2015г.	2017г. к 2016г.
Всего доходов, тыс. руб.	124456,8	157134,9	200765,5	126,3	127,8
Непроцентные доходы, тыс. руб.	67206,7	84224,3	102591,2	125,3	121,8
Доходы по операциям с пластиковыми картами, тыс. руб.	8944,4	10101,8	11653,3	112,9	115,4
Доля доходов по операциям с пластиковыми картами в сумме непроцентных доходов, %	13,3	14,0	15,4	-	-
Доля доходов по операциям с пластиковыми картами в общей сумме доходов, %	7,2	6,4	5,8	-	-

По данным таблицы 2.5. видно, что общий размер доходов от операций с пластиковыми картами постоянно увеличивается в 2016г. с 8944,4 тыс. руб. до

10101,8 тыс. руб., т.е. темпы роста составили 112,9%, а в 2017г. увеличивается с 10101,8 тыс. руб. до 11653,3 тыс. руб., т.е. темпы роста составляли 115,4%.

Вместе с этим происходит постепенное уменьшение доли данных доходов филиала Кызылского Отделения ПАО «Сбербанк России» в общей структуре непроцентных доходов с 7,2% до 6,4% в 2016 г. и с 6,4% до 5,8% в 2017 г.

Данное снижение обусловлено более высокими темпами роста других непроцентных доходов, например, доходов по операциям с ценными бумагами и т.д. Графически динамика доли доходов по операциям с пластиковыми картами в общем объеме доходов банка и в объеме непроцентных доходов представлена на рисунке 2,8.



Рис.2.8 Динамика доли доходов по операциям с пластиковыми картами
Дополнительного Офиса № 8591

В процессе выпуска и обслуживания пластиковых карт у банка возникают определенные виды расходов и доходов, рассмотрим динамику структуры доходов и расходов по ним.

Доходы от операций с пластиковыми картами состоят из: платы за ежегодное обслуживание карты, проценты по кредитной карте, комиссии за операции выдачи наличных, комиссии за операции оплаты в коммерческой сети, комиссии за конверсию, комиссии за интерчейндж, штрафные сборы за нарушение договора, прочие.

Расходы банка по данным операциям складываются из следующих: расходы на изготовление, расходы на обслуживание удаленных каналов обслуживания (интернет-ресурсов, мобильного банка), обслуживания банкоматов, начисления процентов по счету карты, прочие.

в каждом отчетном периоде удельный вес доходов и расходов меняется в зависимости от тенденции услуг на рынке.

Представим динамику доходов филиала Кызылского отделения № 8591 за 2015-2017 годы в таблице 2.6.

Таблица 2.6.

Динамика доходов Кызылского отделения № 8591 по операциям с пластиковыми картами за 2015-2017 гг., тыс. руб.

Доходы	2015 г.	Удельный вес, %.	2016 г.	Удельный вес, %.	2017 г.	Удельный вес, %.
1. Ежегодная плата за выпуск карты и обслуживание счета	1583,16	17,7	1585,98	15,7	2085,94	17,9
2. Процентная ставка по карточному кредиту	3622,48	40,5	4232,65	41,9	4941,00	42,4
3. Комиссия за операцию выдачи наличных денег	465,11	5,2	464,68	4,6	664,24	5,7
4. Комиссия за операции оплаты в коммерческой сети	1350,60	15,1	1818,32	18	1561,54	13,4
5. Комиссия за конвертацию	134,17	1,5	171,73	1,7	221,41	1,9
6. Комиссия за интерчейндж	867,61	9,7	798,04	7,9	1037,14	8,9
7. Штрафные сборы за нарушение условий договора	107,33	1,2	151,53	1,5	139,84	1,2
8. Прочие услуги	813,94	9,1	878,86	8,7	1002,18	8,6
Итого	8944,40	100	10101,80	100	11653,30	100

Из данных таблицы видно, как меняется структура доходов от операций. Максимальный рост наблюдается в доходах от процентов за пользование кредитными картами, данный рост происходит за счет увеличения эмиссии кредитных карт в 2.5 раза по филиалу Кызылского отделения № 8591 ПАО «Сбербанк России».

Доходы от ежегодной платы за обслуживание меняется незначительно, независимо от того, что количество выпущенных карт растет ежегодно. Это происходит за счет привлечения на обслуживание «зарплатных проектов», по которым обслуживание является льготным.

Изменения в структуре удельных весов остальных доходов произошли незначительные, в равных пропорциях. Это говорит о стабильности ситуации в развитии операций с пластиковыми картами.

Динамика расходов Кызылского Отделения представлена в таблице 2.7., в которой представлено изменение удельных весов различных видов расходов в общем объеме расходов.

Таблица 2.7.

Динамика расходов Кызылского отделения № 8591 по операциям с пластиковыми картами за 2015-2017 гг., тыс. руб.

Расходы	2015 г.	Удельный вес, %.	2016 г.	Удельный вес, %.	2017 г.	Удельный вес, %.
1. Расходы на изготовление	1085,20	18,1	1408,12	17,9	1306,04	14,9
2. Обслуживание удаленных каналов обслуживания	539,60	9	1408,12	17,9	2778,63	31,7
3. Обслуживание банкоматов	2572,11	42,9	2706,11	34,4	2445,55	27,9
4. Начисление % по счету	467,66	7,8	692,26	8,8	736,29	8,4
5. Прочие расходы	1331,02	22,2	1651,99	21	1498,88	17,1

Итого	5995,60	100	7866,60	100	8765,40	100
-------	---------	-----	---------	-----	---------	-----

Из данных таблицы 2.7. можно сделать вывод, что наибольшими темпами растет удельный вес расходов на обслуживание УКО, это связано с прогрессированием новых технологий в интернет-обслуживании. В данном направлении ежедневно ведутся разработки, и расходы, которые банк несет в настоящее время, в будущем принесут большой доход за счет уменьшения себестоимости проводимых операций.

Уменьшается удельный вес расходов на обслуживание банкоматов, что связано также с вводом более практичного оборудования и более точным прогнозированием загрузки и выгрузки устройств.

Реальную прибыльность операций с пластиковыми картами можно оценить в результате расчета показателей доходности и рентабельности. В таблице 2.7. представлен анализ динамики доходности и рентабельности операций с пластиковыми картами Кызылского отделения № 8591 за период 2015-2016 гг.

Таблица 2.7.

Динамика доходности и рентабельности операций с пластиковыми картами
Кызылского отделения № 8591 за 2015-2017 гг.

Наименование статей	2015г.	2016г.	2017г.	Темп роста, %	
				2016г. к 2015г.	2017г. к 2016г.
Доходы по операциям с пластиковыми картами, тыс. руб.	8944,4	10101,8	11653,3	112,9	115,4
Расходы по операциям с пластиковыми картами, тыс. руб.	5995,6	7866,6	8765,4	131,2	111,4
Прибыль от операций с пластиковыми картами, тыс. руб.	2948,8	2235,2	2887,9	75,68	129,2
Доходность операций с пластиковыми картами, %	33,0	22,1	24,8	-	-
Остатки средств на счетах клиентов, тыс.	5993,5	7870,4	8777,8	131,3	111,5

руб.					
Рентабельность операций с пластиковыми картами, %	49,2	28,4	32,9	-	-

Доходность и рентабельность операций с пластиковыми картами изменялась неодинаково за рассматриваемый период. Так, в 2016г. отмечается снижение, как уровня доходности, так и уровня рентабельности осуществленных операций: доходность снизилась с 33,0% до 22,1%, а рентабельность упала с 49,2% до 28,4%. Это явилось итогом более интенсивного прироста расходов по операциям над темпами роста самих доходов.

Следует отметить, что снижение расходов по операциям с пластиковыми картами произошло благодаря снижению затрат на приобретение пластиковых карт и их изготовление, так как с каждым годом технология изготовления карт совершенствуется и оптимизируется благодаря разработкам специалистов.

2.3. Документальное оформление операций банка с пластиковыми картами

Вся информация по счетам бухгалтерского учета Отделения с помощью автоматизированной банковской системе подлежит передаче в бухгалтерскую службу Сибирского территориального Банка. До 1 июня 2015 года передача осуществлялась в бухгалтерию Кызылского Отделения, после этой даты вся информация подлежит отправке напрямую в Сибирский Банк.

За соблюдение законодательства при выполнении банковских операций и организацию бухгалтерского учета ответственность несет руководитель внутреннего структурного подразделения – в нашем случае – руководитель Кызылского Отделения № 8591.

Ответственность за формирование учетной политики, ведение учета, предоставление полной и достоверной отчетности возлагается на главного бухгалтера Сибирского Банка.

В обязанности главного бухгалтера территориального банка входит организация учетно-операционной работы, методическое обеспечение учета совершаемых банком операций, обеспечение обязательств банка, представление руководству банка оперативной информации, составление отчетности, а также финансово-экономический анализ деятельности банка.

В филиале Кызылского Отделения №8591, как и в других внутренних структурных подразделениях ПАО «Сбербанк России», утвержден график документооборота, т.е. порядок прохождения документов по всем стадиям их обработки с момента поступления в банк или создания до сдачи в архив.

График документооборота разрабатывается главным бухгалтером, ответственность за его соблюдение ложится на руководителя внутреннего структурного подразделения.

Документы, которыми оформляются операции с пластиковыми картами, также имеют свою последовательность оборота. Это касается как первичных документов, оформляемых при открытии счета, так и платежных документов, которыми оформляется каждая совершенная операция.

Формы первичных документов унифицированы банком и печатаются на ЭВМ или изготавливаются типографическим способом в виде стандартных бланков.

Операция оформления пластиковой карты осуществляется на основе договора об открытии специального карточного счета и предоставлении в пользование банковской пластиковой карты.

В соответствии со ст. 845 ГК РФ, договор банковского счета – это соглашение, по которому банк обязуется принимать и зачислять поступающие на счет, открытый клиенту (владельцу счета), денежные средства, выполнять распоряжения клиента о перечислении и выдаче соответствующих сумм со счета и проведении других операций по счету [1].

Предметом договора банковского счета для совершения операций с использованием расчетных банковских карт является предоставление банковских услуг клиенту, связанных с открытием счета в рублях или иностранной валюте, его обслуживанием, выпуском пластиковых карт международных и национальных платежных систем и их обслуживанием.

В Отделении открываются счета как личных, так и зарплатных пластиковых карт. Технология открытия немного отличается. При обращении клиента для открытия личной дебетовой пластиковой карты, заключается договор на ведение счета, данный документ печатается в двух экземплярах, один из которых отдается клиенту, а второй помещается в архив Дополнительного Офиса и подлежит хранению до закрытия счета пластиковой карты.

Выпуск и обслуживание зарплатных карт для предприятия (организации) осуществляется на основании договора, заключенного между предприятием (организацией) и Филиалом банка.

Для оформления зарплатных карт предприятие предоставляет в банк: договор о порядке выпуска и обслуживания зарплатных карт для сотрудников в двух экземплярах, реестр/электронный реестр на выпуск карт для сотрудников предприятия, заполненные и подписанные сотрудниками, указанными в списке, заявления, установленной банком формы.

После получения реестров на открытие зарплатных карт и проведения этапов проверки данных, правильности заполнения всех реквизитов, уполномоченный сотрудник, обрабатывает реестры на открытие счетов с помощью программы «АС филиал», после открытия в документы дня прикладывается мемориальный ордер об открытии счетов пластиковых карт формы №210.

Оформленные пластиковые карты подлежат изготовлению в территориальном банке, по истечении десяти календарных дней готовые карты и ПИН-конверты к ним подлежат отправке из центра эмиссии в кассовый центр Филиала банка.

Из кассового центра пластиковые карты и ПИН-конверты подлежат отправке в Дополнительные Офисы и ОПЕРУ через инкассаторскую службу. Документом, на основании которого ценности приходятся на вне баланс Отделения банка – «Опись на ценности, отправляемы через инкассаторов» формы №236.

Полученные карты подлежат выдаче клиенту. Карта может выдаваться как основному держателю, так и его доверенному лицу на основании нотариальной доверенности. При выдаче карты формируется мемориальный ордер; когда карта выдается вместе с ПИН-конвертом к ней, печатается мемориальный ордер формы №277, при отдельной выдаче – формы №203. Данные документы подписываются клиентом и работником банка, затем помещаются в кассовый сшив документов дня и передаются в архив.

При выдаче кредитной карты или карты с разрешенным овердрафтом, помимо мемориального ордера, печатается в двух экземплярах «Информация о полной стоимости кредита», один из которых передается в архив центра сопровождения клиентского обслуживания вместе с заявлением клиента на открытие счета, второй – клиенту.

Все карты в ПАО «Сбербанк России» имеют срок действия 3 года, затем, при условии, что последние полгода клиент пользовался картой, она автоматически перевыпускается, с сохранением номера счета, номера карты и ПИН-кода к ней. Для замены карты клиент обращается в отделение-эмитент, сдает свою карту и получает взамен карту с новым сроком действия.

При нежелании пользоваться картой, клиент вправе сдать ее и написать заявление установленной формы на закрытие ее счета. Счет карты подлежит закрытию, по правилам банка, по истечении 45 дней после ее сдачи, за это время происходит обработка данных о задолженности по карте.

При обнаружении задолженности по карте, клиенту необходимо внести ее до полного гашения, при данной операции оформляется приходный кассовый ордер формы № 0402008. При нулевом остатке и отсутствии

задолженности по карте, счет клиента закрывается уполномоченным сотрудником банка без присутствия самого клиента на основании заявления.

При положительном остатке на счете, клиенту необходимо присутствовать при закрытии счета, получить остатки по счету на основании расходного ордера формы № 0402009. Сданные клиентом карты подлежат уничтожению. Уполномоченный работник в присутствии клиента должен разрезать карту поперек так, чтобы разрез проходил через магнитную полосу и эмбоссированный текст.

Также уничтожению подлежат карты, невостребованные клиентом к получению в установленный банком срок (полгода или год, в зависимости от типа карты). По данным картам оформляется Акт по ценностям направленным на уничтожение, установленной формы. На основании указанного Акта оформляется мемориальный ордер формы № 203 для отражения в бухгалтерском учете карт и ценностей, подлежащих уничтожению.

Все операции с использованием банковских карт предусматривают обязательное составление первичных документов на бумажном носителе (слипов – квитанций электронных терминалов, банкоматов) и/или в электронной форме (документ из электронного журнала терминала или банкомата), предусмотренных банковскими правилами и договорами, заключенными между Отделением и его клиентами.

Первичный документ, составленный с соблюдением установленных требований, используется при осуществлении расчетов с использованием банковских карт в соответствии с правилами, предусмотренными действующим законодательством в отношении форм безналичных расчетов.

Все первичные документы по операциям с пластиковыми картами формируются в Отделении с применением специального программного обеспечения – автоматизированных банковских систем «АС филиал», «СПООБК – 2», «W-4», «АС филиал СБ», а также программы нового поколения «Telescope».

Таким образом, документальное оформление операций с пластиковыми картами с помощью первичных документов является необходимым условием точного и достоверного отражения данных операций в бухгалтерском учете как Кызылского отделения № 8591. Именно поэтому необходимо следить за своевременностью и регулярностью отправки первичной информации в бухгалтерию банка, а первичных документов – в оперативные архивы центрального отдела клиентского обслуживания.

Глава 3. ПРОБЛЕМЫ БЕЗОПАСНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ КАРТ В РОССИИ И ПУТИ ИХ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

3.1. Проблемы безопасности использования банковских карт в России

На современном этапе развития российского общества банковские карты представляют собой один из наиболее оптимальных инструментов организации безналичных расчетов на ближайшую перспективу и особый механизм оказания электронных банковских услуг.

Несмотря на всевозможные удобства, карты постоянно становятся мишенью для злоумышленников. За последние годы количество краж с банковских карточек выросло многократно. Перед обществом стоит большая проблема – как защитить свои средства от возможных рисков. Проблема обеспечения безопасности проведения финансовых операций с использованием платёжных банковских карт по праву считается глобальной, поскольку в процесс ее решения вовлечены как сами кредитные учреждения -эмитенты и эквайеры банковских карт, так и их клиенты - держатели карт.

Мошенники ежедневно изобретают новые варианты получения доступа к счетам. Ни одна кредитная организация не имеет в своем распоряжении универсального способа или технического приспособления, способного обеспечить 100-процентную защиту карт от посягательств злоумышленников. Наиболее распространенные махинации с банковскими картами можно классифицировать следующим образом:

1. Попытка предъявления к оплате потерянной владельцем или украденной у него карты.
2. Кража карточных данных при совершении операций в банкомате путем установки считывающих устройств (скимминг).

3. Получение конфиденциальной информации, указываемой ее держателем при безналичной оплате по карте товаров/услуг на сайтах интернет-магазинов.

4. Получение доступа к карт-счету путем фишинга, выведывания данных обманным путем.

5. Хищение данных карты при оплате услуг в магазинах, ресторанах и отелях (воровством могут заниматься как сами кассиры, так и мошенники, действующие с ними в сговоре).

6. Использование специальных приспособлений для блокировки пластиковой карты в банкоматах (трапинг).

Во многих банках проводится большая работа по обеспечению безопасности расчетов с использованием банковских карт. Например, все клиенты – держатели карт, знакомятся с правилами использования банковских карт. Правила изложены в Памятке держателя расчетной карты, размещенной на сайте или в самом банке. Существует Письмо Банка России № 120-Т от 02.10.2009 г. «О памятке «О мерах безопасного использования банковских карт» [2], но подобные документы не всегда доступны обычному клиенту, а только зарегистрированным пользователям сайта. Также во многих отделениях банка ежедневно работает телефон Центра информационного сопровождения клиентов, куда клиент может обратиться за помощью. Но, пожалуй, главным гарантом «безопасных расчетов» является, непосредственно, сам владелец карты. Именно его финансовая грамотность и соблюдение Правил пользования банковскими картами обеспечивают безопасность расчетов с использованием банковских карт. По мнению ряда экспертов, например Кузнецова А.М., важным сдерживающим фактором в перспективах более широкого применения банковских карт для безналичных расчетов является недостаточная финансовая грамотность населения, в том числе недостаток конкретной и доступной информации об удобстве и выгоде их использования и защите от возможной опасности их использования. Банк России в настоящее время уделяет достаточное внимание этому вопросу и планирует в ближайшее время

организацию программ в области финансовой грамотности, в частности в сфере розничных платежей. Развернутая и простая для понимания информация о том, как пользоваться картой в торгово-сервисной сети, преодоление негативных стереотипов, мешающих оплачивать картой товары и услуги, будут способствовать изменению характера платежных карт [4,с.19].

Многие аналитики рынка банковских карт указывают на необходимость не только правового закрепления всех существенных элементов процесса обращения банковских карт, но и отражения рассматриваемых моментов в договоре между клиентом и банком. По мнению юристов представляется вероятным, что прогрессивные способы безналичных расчетов пользовались бы большим доверием у потребителей, если бы основные права и принципы распределения ответственности всех субъектов расчетных правоотношений на основании указаний Центробанка РФ в обязательном порядке закреплялись бы не только во внутрибанковских правилах, но и в соответствующих договорах [3, с.65]. Банковские карты несколько различаются по уровню защищенности и по уровню безопасности в работе с ними. Соответственно предполагают разные типы обслуживания, каждый банк предлагает свой собственный карточный продукт, но некоторые общие правила можно найти.

Рассмотрим, какие простые правила необходимо соблюдать каждому клиенту, чтобы минимизировать риски кражи своих денег. «Предупрежден – значит, вооружён».

1) К наиболее эффективным мерам предосторожности при расчётах банковскими картами в Интернет-пространстве можно отнести следующее:

- применение расчётов банковской картой только на сайтах с хорошей репутацией,
- использование специально выделенной карты с небольшим лимитом,
- с целью расчётов за конкретную покупку рекомендуется приобретение виртуальной карты, в том числе предоплаченной, с фиксированным лимитом.

2) При реальных расчетах нельзя передавать карту посторонним и следует лично присутствовать при оплате. При проведении платежей нужно

проверять репутацию торговой точки, не передавать данные своей карты и саму карту третьим лицам.

3) Лучше пользоваться эмбоossed картой (с выдавленными на ней символами, а не плоской), так как по некоторым неэмбоossed картам невозможно обслуживание по ПОС-терминалам. Во многих случаях по эмбоossed карте будет запрашиваться пин-код (либо код CVV/CVV2) при некоторых операциях, а по неэмбоossed карте нет. Конкретные настройки зависят только от банка-эмитента, и от процессинга, который обслуживает конкретное терминальное устройство, если это операция по банкомату или ПОС - терминалу.

4) Пин-код - это простейший способ хранить деньги в полной безопасности. Пин-код нужно хранить в голове. А чтобы не забыть его, нужно дополнительно хранить где-то в электронном виде, в зашифрованном архиве. Есть операции, где он не обязателен. Это платежные операции на многих сайтах в интернете, которых лучше всего избегать, так как получить элементарную скан-копию карточки и паспорта возможно очень просто. Существуют новые способы защиты – например, 3D-secure, дополнительная авторизация по SMS, и т.д. Их по возможности нужно подключать к карточке. Для некоторых банковских карт обязательна авторизация по ПИН - коду в торговых сетях. Об этом нужно узнавать дополнительно в банке. Лучше всего снимать деньги в кассе банка, по ПОС - терминалу, с верификацией личности паспортом. Если снимать деньги в банкомате – всегда нужно распечатывать чек, он может очень пригодиться (не лишней будет услуга СМС - оповещений для всех операций по карточке).

В основе комплекса организационно-технических мероприятий, проводимых во многих банках по борьбе с мошенничеством с банковскими картами, лежат последние методики и технические разработки, которые позволяют, если и не предотвратить, что значительно снизить риски краж и размер убытков, понесенных клиентами и кредитной организацией. В числе

наиболее эффективных и результативных методов и решений, применяемых в банковской практике, встречаются:

1. Использование технологии SMS-информирования держателей. При использовании этого метода клиент имеет возможность отслеживать все операции с его банковской картой и отказать в совершении несанкционированной транзакции. Недостатками SMS-информирования является то, что не все клиенты осознают его эффективность и изъявляют желание на подключение данного сервиса, а у банка отсутствуют законные права подключить клиента принудительно.

2. Внедрение технологии дополнительной идентификации пользователя системы дистанционного банковского обслуживания, использование надежных алгоритмов шифрования электронно-цифровой подписи для подтверждения финансовых операций.

3. Применение чиповых технологий VSDC в процессе выпуска международных банковских карт, самого эффективного способа защиты от скимминга (кражи персональных данных при обслуживании в банкомате).

4. Обеспечение аппаратно-программным комплексом эквайринговой сети банка функциональной возможности проведения транзакций с использованием международных банковских карт в соответствии EMV-стандартами, а также антискимминговыми устройствами.

5. Внедрение технологии безопасности 3D Secure, одобренной компаниями VISA и MasterCard. С ее помощью можно значительно снизить риски эквайреров и эмитентов при расчетах в Интернете.

6. Управление эмитентскими ограничениями (автоматический отказ в операции на стадии авторизационного запроса) по операциям, проведенным в торгово-сервисной сети и Интернет-магазине, которые относятся банком к рисковым точкам.

7. Использование специальных программных систем Fraud-мониторинга, позволяющих посредством критических правил проводить анализ

и выявлять мошеннические операции в процессе обращения банковских карт с большей вероятностью.

8. При выдаче карты клиенту специалисты некоторых банков проводят с клиентом беседу, в которой советуют, как можно защититься от мошенничества с банковскими картами. В случае хищения денежных средств с карты клиента банки организует претензионную работу, целью которой является выявления причин возникновения убытков, соотнесение их с правилами платежных систем и с договорными взаимоотношениями участников. Возникновение убытков от операции с банковской картой может быть следствием некачественного исполнения своих обязательств любым участником финансовой цепочки: держателем карты, банком- эмитентом, торговой точкой, в которой произведена операция, или банком - эквайером. Соответственно каждая из сторон является кандидатом в плательщики. Для кредитных организаций, например, есть рекомендации о порядке урегулирования конфликтных ситуаций, которые содержатся в Письме Банка России № 154-Т от 22.11.10.

Инструментов, созданных для защиты от мошенников достаточно много, банки в содействии с платежными системами их постоянно усовершенствуют. Одна из технологий, позволяющая снизить риск проведения мошеннической операции – это контроль (мониторинг) операций, несвойственных тому или иному держателю карты, либо откровенно невероятных, например, ввиду их географического осуществления с учетом временного интервала. Это не значит, что сотрудники банка должны отслеживать все операции, проводимые клиентами. С целью он-лайн мониторинга разрабатываются специальные программы, осуществляющие фильтр операций. В случае запроса на совершение операции, которая отличается от стандартных параметров, сигнал поступает сотруднику, который действует согласно установленному порядку (в зависимости от правил банка, может запретить дальнейшее проведение операции, или, возможно свяжется с клиентом, для подтверждения правомерности и т.д.).

Несмотря на довольно широкий перечень применяемых методов борьбы с мошенничеством, с юридической точки зрения держатели карт защищены не так хорошо, как клиенты банков в других странах, например США. Законодательной базы, регламентирующей такого рода конфликты и разграничивающей ответственность между банком и клиентом в случае совершения мошеннических операций, в России еще нет. Все вопросы решаются в соответствии с договором между банком и клиентом. А в зависимости от того, как написан договор, к данной ситуации можно попробовать применить и Закон о защите прав потребителей и Гражданский кодекс, где описан общий подход. Судебная практика по таким конфликтам неоднозначна, хотя часто суды склоняются все же к тому, что за мошеннические транзакции должен нести ответственность именно банк. Обычно, для того чтобы вернуть похищенные мошенниками деньги, клиенту российского банка нужно выполнить ряд условий, но в первую очередь своевременно заблокировать карту и в нужный срок написать заявление. Однако, как показывает практика, это не гарантирует возврата денег, или процесс может затянуться на долгое время. Используя целую гвардию адвокатов и юристов, банки изыскивают возможность ограничить свою ответственность перед клиентами.

Итак, среди основных целей принятия правового акта эксперты выделяют обеспечение защиты прав потребителей электронных банковских услуг, в том числе и с использованием банковских карт, а также определение пределов и размеров ответственности участников данных правоотношений за различные нарушения гражданского (банковского), административного и налогового законодательства.

Таким образом, существует реальная необходимость учёта возможности атаки злоумышленников на систему дистанционного банковского обслуживания (ДБО) и принятие дополнительных мер согласно изменениям, внесённым в правовую базу. Риски возникновения боязни населения новых платёжных инструментов и систем ДБО, формируемыми неправильными

акцентами, расставляемыми СМИ, существенно превышают риски хищения денежных средств из этих систем. Отсутствие законодательных границ позволяет не только размывать границы бизнеса, но очень часто играет на руку мошенникам, поскольку правоохранительные органы часто не могут классифицировать мошенничество как уголовное дело, а борьба с мошенничеством в области пластиковых карт без участия правоохранительных органов практически невозможно. Их деятельность в значительной степени парализуется отсутствием законодательства с пластиковыми картами. В настоящее время лиц, уличённых в незаконном использовании пластиковых карт, пытаются привлекать к уголовной ответственности по статье о мошенничестве. В силу ряда обстоятельств доказательство самого факта мошенничества с использованием пластиковых карт сопряжено с определёнными трудностями.

Международный опыт показывает, что принятое соответствующее законодательство существенно снижает затраты на доказательство противоправной деятельности и практически сразу даёт положительные результаты, выражающиеся в значительном снижении потерь от мошенничества. Новое законодательство должно содержать уголовное наказание, а не просто регламентирующие положения, относящиеся к коммерческому поведению. Закон должен касаться преступного поведения частных лиц и организаций. Подводя итог, остаётся надеяться, что все сложности и проблемы, связанные со снижением стоимости карточек и взимаемых комиссионных за пользование ими, развитие инфраструктуры рынка пластиковых карт, выпускаемых помимо дебетовых и магнитных кредитных и микропроцессорных карт в скором времени будут преодолены, а широкое применение пластиковых денег сможет продемонстрировать все преимущества и несомненные удобства.

3.2. Разработка мероприятий по совершенствованию операций с пластиковыми картами

Находясь на рынке более 170 лет, ПАО «Сбербанк России» зарекомендовал себя как надежный, многофункциональный банк. Являясь самым крупным эмитентом на рынке пластиковых карт в России, Сбербанк имеет самую разветвленную сеть филиалов и отделений по всей стране. Количество банкоматов по стране на конец 2017 года превысило более 40000.

Прибыль представляет собой объективный показатель, характеризующий состояние банка на каждом этапе его развития. Получение прибыли является основной целью предпринимательской деятельности, которая свидетельствует не только о финансовом потенциале банка, а также позволяет оценить его конкурентоспособность. Помимо процентных и непроцентных доходов, получаемых банком от эмиссии и обслуживания пластиковых карт, есть возможность получения дополнительного дохода от операций, совершаемых с помощью пластиковых карт путем перевода транзакционных операций в удаленные каналы обслуживания (банкоматы, терминалы, Сбербанк-Онлайн).

По аналитическим данным, себестоимость одной операции (перевод, платеж, снятие наличных денежных средств и т.д.), совершенной клиентом через работника банка составляет 1,4 руб., в то время, как себестоимость аналогичной операции, совершенной через удаленный канал обслуживания составляет 0,65 руб. В связи с этим фактом приоритетом в настоящее время в ПАО «Сбербанк России» является именно перевод клиентов на обслуживание в удаленные каналы.

С каждым годом количество банкоматов и терминалов самообслуживания в ПАО «Сбербанк России» очень быстро увеличивается. Но несмотря на это, во многих небольших населенных пунктах отсутствуют банкоматы, при наличии людей, имеющих пластиковые карты, как зарплатные, так и личные. В связи с этим, можно дать рекомендации по внедрению банкоматов и платежных терминалов в отдаленные от мегаполисов населенные пункты. Для того чтобы

определить целесообразность данного действие, необходимо произвести расчеты выгоды данного предложения. Это будет зависеть от многих факторов – численности населения, количества карт у держателей, а также количества транзакций, совершаемых через работников банка.

За последний год стремительное развитие получила система интернет-обслуживания «Сбербанк-Онл@йн», дающая возможность клиентам банка совершать большинство операций, не выходя из дома.

С каждым днем эта система совершенствуется, но несмотря на это есть еще много операций, которые она не может совершить пользователю. К примеру, держатель карты может оставить заявку на изготовление карты, но не может распечатать заявление об открытии счета, следовательно, счет карты будет открыт только в момент получения, в данном случае, если клиенту требуется счет для перечисления денежных средств, он получит его только через две недели после подачи заявки, что не совсем удобно. В качестве рекомендации можно предложить развитие системы, чтобы счет открывался при подаче заявки, что даст удобство клиенту, а также снимет нагрузку с работников банка.

Есть еще некоторые несовершенства в системе, например, при утере или порче карты, клиент может в «Сбербанк-Он@лайн» заблокировать ее, но не может оставить заявку на перевыпуск, для данной операции также приходится лично обращаться в банк, при внедрении этой услуги клиенты самостоятельно смогут не только оставить заявку на перевыпуск, но и выбрать отделение, в котором им удобнее получить новую карту.

Система очень удобна для совершения платежей и переводов, так как, во-первых, они совершаются не выходя из дома, а во-вторых, комиссия по данным операциям ниже, чем при совершении в отделении банка. Если при переводе средств в пользу юридических лиц через работников банка комиссия составляет 3%, то через онлайн-услуги – от 1 до 1,5%. В связи с этим, можно дать рекомендацию по расширению списка юридических лиц – получателей платежей, так как далеко не в каждую организацию можно совершать

переводы. Это также касается и переводов в пользу физических лиц. Например, перевод с карты физического лица на карту другого физического лица возможен только в том случае, если обе карты открыты в Сбербанке, либо карта получателя относится к платежной системе «MASTERCARD». В данном случае можно рекомендовать банку расширения возможностей перевода на карты и других платежных систем, например, «VISA», «AmericanExpress» и других.

В последние несколько лет ситуация изменилась. Причинами разработки и внедрения в банковскую практику национальной платежной системы стал ряд факторов, таких как:

1. Монопольное присутствие международных операторов на банковском рынке РФ;
2. Две крупнейшие международные платежные системы, такие как Visa и MasterCard перестали оказывать услуги по проведению платежных операций для клиентов ряда российских банков из-за введения санкций против России.

Сильная зависимость России от иностранных платежных систем послужила основанием ЦБ для создания собственной национальной платежной системы с нуля.

Национальная платежная система – это совокупность операторов по переводу денежных средств в России. Для создания перспективной национальной платежной системы целесообразно предусмотреть наличие одной централизованной клиринговой организации.

Таким образом, в 2014 году по указу Президента РФ была создана организация АО «Национальная система платежных карт», главной задачей которой является обеспечение бесперебойного проведения операций по картам международных систем на территории России, а также развитие и построение российской системы платежных карт. Создание данной организации призвано обеспечить суверенитет национального платежного пространства. Национальная платежная система должна гарантировать безопасные транзакции на территории РФ для держателей банковских карт.

Национальная система платежных карт (НСПК) — операционный и платежный клиринговый центр для обработки операций по банковским картам внутри России. Данная организация принадлежит Центральному банку Российской Федерации. Деятельность национальной системы платежных карт регулируется специальными нормами, установленными Федеральным законом № 161-ФЗ «О национальной платежной системе», Федеральным законом № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», Указанием Банка России от 16.12.2014 № 3493-У «Об организации взаимодействия и получении операционных услуг и услуг платежного клиринга по переводам денежных средств с использованием международных платежных карт»

Поскольку Правительством и ЦБ РФ было принято решение не отказываться совсем от использования международных систем платежных карт Visa и MasterCard, то НСПК призвана решить две основные задачи:

Перевод всех транзакций по платежным картам (как российских, так и международных) через клиринговый центр;

Создание национальной банковской карты.

Одним из проектов НСПК является создание карты «Мир». Карта «Мир» — это национальная банковская карта, созданная при всесторонней поддержке государства. В декабре 2015 года были выпущены первые карты платежной системы «Мир».

Выпуск карт «Мир» является очень важным этапом в развитии национальной платежной системы РФ, а также значимым этапом обеспечения финансовой безопасности участников системы безналичных расчетов.

Появление национальной карты «Мир» направлено на сокращение оборота наличных денежных средств в России и должно способствовать развитию безналичных операций по платежным картам.

Карты платежной системы «Мир» будут доступны широкому кругу клиентов, пользующихся банковскими услугами. Таких карт будет три вида:

Дебетовые продукты позволяют клиентам пользоваться исключительно собственными средствами и не предоставляет возможности привлекать деньги банка-эмитента. Дебетовые карты включают дебетовые карты «Мир», дебетовые карты «Бизнес», предоплаченные карты.

Классические продукты являются наиболее универсальными. В этом сегменте представлены классическая дебетовая карта с овердрафтом (для частных клиентов и в категории «Бизнес») и классическая кредитная карта (для частных клиентов и в категории «Бизнес»).

Премиальные продукты «Мир» включают премиальные карты: премиальную дебетовую карту с овердрафтом (для частных клиентов и в категории «Бизнес») и премиальную кредитную карту (для частных клиентов и в категории «Бизнес»). Помимо возможности совершать платежные операции, эта линейка карточных продуктов представляет пользователям расширенную программу привилегий.

Особого отличия карты «Мир» от международных карт, таких как Visa и MasterCard нет. Она обладает широким функционалом, который предусматривает внесение и получение наличных, оплату покупок через терминалы и в сети Интернет, перевод средств со счета на счет/карту, а так же прочие функции, такие как запрос баланса, смена PIN-кода и т.д. Кроме того, ведется работа над увеличением спектра возможностей карты «Мир». В перспективе, возможно, появятся проекты полезных функций. Существенное отличие данной карты от карт Visa и MasterCard – это отсутствие широкой, распространенной сети приема карт по России и обслуживания за границей. Указанное обстоятельство означает работу над выходом карты «Мир» на региональный уровень (например, рынок ЕврАзЭС) в среднесрочной перспективе.

К 2017 году количество банков, входящих в систему НСПК достигло 187 участников, но при этом количество банков занимающихся выпуском карт «Мир» составило всего 53 участника, что составляет всего 28,3 % от всех участников НСПК.

Если рассматривать общее число российских банков, то число участников системы НСПК составляет всего 32,6 %, а число банков, выпускающих пластиковую карту «Мир» около 8,8 %. В 2016 году количество карт «Мир» составило свыше 1,76 миллиона штук, а по прогнозам Центрального Банка количество национальных платежных карт должно составить около 20 миллионов штук в 2017 году, но по оценкам выпускающих банков оно составит чуть более 3,5 миллионов штук (рис. 2). Самый массовый выпуск ожидается у ВТБ24, который намерен эмитировать 1,28 миллиона карт, еще свыше 500 тысяч карт, рассчитывает выпустить до конца 2017 года банк ВТБ, банк «Открытие» обещает выпустить примерно до 200 тысяч. карт. У остальных банков планы достаточно скромнее.

Если сравнивать общее число банковских карт, выпущенных в России, то следует отметить, что карты системы НСПК «Мир» в 2017 году составят всего 1,38 %.

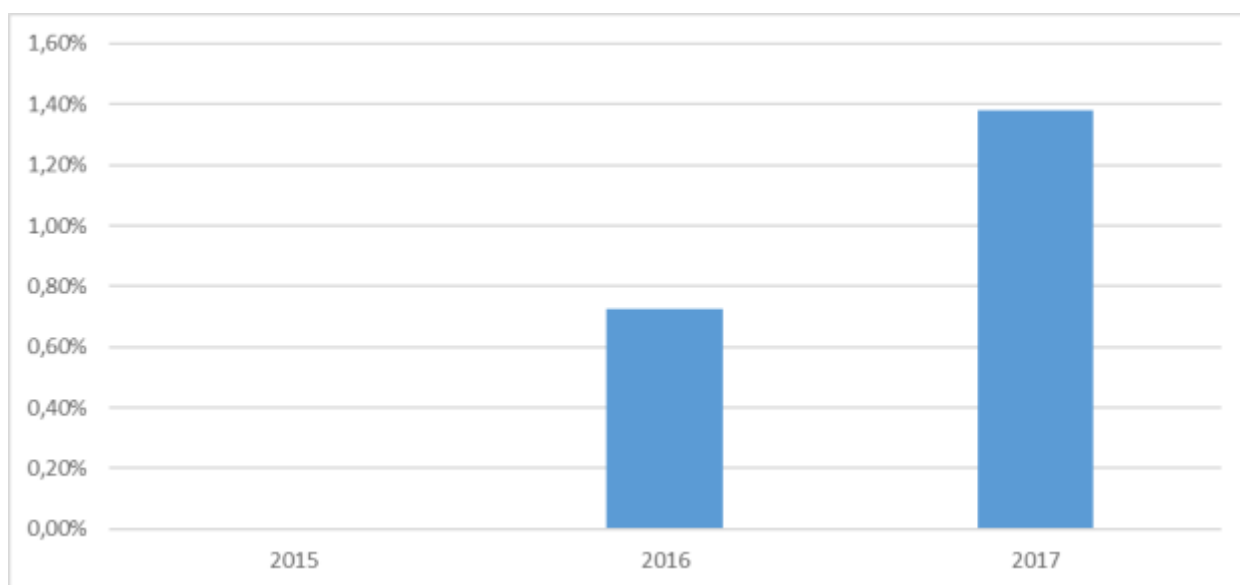


Рис.3.1. Доля пластиковых карт «Мир» по отношению к общему числу банковских карт, выпущенных в России

В заключении можно сделать следующие выводы: – создание «Национальной Системы Платёжных Карт» в Российской Федерации идет достаточно медленными темпами, на сегодняшний день менее одной трети всех российских финансовых институтов присоединилось к НСПК, а количество российских банков, выпускающих пластиковую карту «Мир» составляет всего 28,3 % от всех участников «Национальной Системы Платёжных Карт» или около 8,8 % от всех банковских учреждений;

– динамика прироста количества участников с 2016 года по 2017 год составила всего 5,6 %, а динамика российских финансовых институтов, занимающихся выпуском пластиковых карт «Мир» составила около 12,7 %;

– выпуск пластиковых карт «Мир» идет еще более медленными темпами, в 2016 году было выпущено почти в 3 раза меньше карт, чем планировалось, а в 2017 году это разрыв составит величину более чем в 6 раз;

– количество выпущенных банковских карт «Мир» составляет всего 1,38 % от общего количества всех банковских карт в России;

– такие негативные тенденции по развитию «Национальной Системы Платёжных Карт» объясняются прежде всего тем, что российские банки не хотят вкладывать дополнительные средства в развитие национальной платежной системы, тем более сейчас, когда страна находится под действием западных санкций и влиянием последствий мирового финансово-экономического кризиса, также следует отметить, что системы Visa и Mastercard работают на российском рынке без сбоев и как в ближайшей, так и отдаленной перспективе их не предполагается;

– с точки зрения возможностей НСПК проигрывает системам Visa и Mastercard, потому что пластиковой картой «Мир» невозможно расплатиться вне границ Российской Федерации, все это приводит к заключению, что «Национальная Система Платёжных Карт» может получить свое развитие только за счет использования административных ресурсов и преференций со стороны государства, как раз одним из таких решений является обсуждаемая

возможность перехода всех получателей государственных средств на пластиковые карты «Мир».

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Обобщая вышеизложенный материал, в заключение выпускной квалификационной работы можно сделать следующие выводы.

Роль пластиковых карт в системе безналичных расчетов очень велика, так как безналичный денежный оборот в несколько раз превышает наличный. Для банка карта стала не только переходом к безналичным расчетам, но и мощным инструментом в привлечении клиентов. Для того чтобы конкурировать в предлагаемых продуктах банку необходимо проводить анализ состояния спроса клиентов и конкурентоспособности своих продуктов и услуг.

Результаты анализа позволяют банку принимать управленческие решения в отношении того или иного продукта, в том числе и банковских карт, и освоении новых банковских технологий.

В работе были рассмотрены сущность и классификация пластиковых карт, нормативное регулирование эмиссии которых, осуществляется Федеральным законом «О банках и банковской деятельности», Федеральным законом «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)», положением «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт», другими законами и положениями, а также нормативными актами Банка России.

В выпускной квалификационной работе были систематизированы теоретические и практические основы анализа операций банка с пластиковыми картами.

Анализ и оценка операций банка с пластиковыми картами проводится в целях разработки управленческих решений в этой области для достижения увеличения прибыльности, доходности и эффективности его деятельности.

Экономическая характеристика ПАО «Сбербанк России» Кызылского отделения № 8591, представленная во второй главе, свидетельствует о том, что банк является крупнейшим из участников рынка банковских услуг в России. Анализ основных экономических показателей деятельности показал, что

банком выполняются все основные нормативы банковской деятельности. Анализ коэффициентов ликвидности показал, что среди активов банка преобладают ликвидные. Банк входит в Топ-100 крупнейших банков мира по размеру активов и капитала. Лидирующая позиция принадлежит Сбербанку по величине привлеченных средств во вклады физических лиц.

В результате анализа операций с пластиковыми картами, динамики их структуры и выпуска в ПАО «Сбербанк России» были сделаны следующие выводы:

1. За последние три года в ПАО «Сбербанк России» объем эмитированных карт, постоянно растет, в 2017 году по сравнению с 2016 темп роста составил 138,04 %.

2. Быстрыми темпами в филиале Кызылского отделения № 8591 растет выпуск кредитных карт, увеличившийся за последние три года в 2,5 раза.

3. Рост прибыли от операций с пластиковыми картами в 2017 году привел к увеличению доходности с 22,1% до 24,8%, а рентабельности с 28,4% до 32,9% в сравнении с 2016 годом.

В целях повышения экономического эффекта от операций, а также в целях совершенствования операций с пластиковыми картами, были предложены следующие рекомендации:

- расширение сети устройств самообслуживания в отдаленных населенных пунктах;
- развитие и совершенствование интернет-ресурса «Сбербанк-Онлайн» для более удобного и многофункционального использования;
- внедрение новых функций в систему удаленных каналов обслуживания, позволяющих клиенту самостоятельно совершать большинство операций связанных с эмиссией пластиковых карт и открытия счетов к ним.

Таким образом, в ходе написания выпускной квалификационной работы были достигнуты все поставленные цели и решены задачи.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Конституция Российской Федерации: принята всенародным референдумом 12 декабря 1993 г. (с изм. и доп. от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ, 04.08.2014, № 31, ст.4398.
2. Федеральный закон РФ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» от 2 декабря 1996 г., №394-1.
3. Федеральный закон РФ «О банках и банковской деятельности» от 2 декабря 1990 г. № 395-1 (в редакции Федерального закона РФ от 5 февраля 1999 г., №6).
4. Аганбегян А.Г. О новой роли банков в финансировании послекризисного социально-экономического развития (субъективные заметки) // Деньги и кредит. - 2011. - N 1. - С.27-36
5. Агеева С.Д. География и структура банковского сектора: тенденции в мире и в России / С.Д.Агеева, А.В.Мишур // Вопросы экономики. - 2017. - N 9. - С.83-97.
6. Агеева С.Д. Институциональные факторы оценки пространственного развития региональных банков / С.Д.Агеева, А.В.Мишура // Регион: экономика и социология. - 2017. - N 2. - С.52-75
7. Агеева С.Д. Региональная банковская система в России: тенденции и факторы пространственного распределения / С.Д.Агеева, А.В.Мишура // Вопросы экономики. - 2017. - N 1. - С.123-141.
8. Адамбекова А.А. Центральный банк страны как мегарегулятор финансового рынка // Деньги и кредит. - 2012. - N 10. - С.68-71.
9. Адмаев В. Банковский сектор в 2016 году. Прогноз [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://fip-expert.ru/main/339-bankovskiy-sektor-v-2016-godu-prognoz.html> (дата обращения 15.05.2019 г.)
10. Андреев М. Ю. Эконометрическое исследование и модельное описание деятельности современной российской банковской. М.: Вычислительный центр РАН им. А. А. Дородницына, 2010. – 135 с.

11. Андрюшин С. Денежно-кредитная политика центральных банков в условиях глобального кризиса / С.Андрюшин, В.Кузнецова // Вопросы экономики. - 2010. - N 6. - С.69-87.
12. Андрюшин С. Курсовая политика центральных банков стран с формирующимся рынком / С.Андрюшин, В.Кузнецова // Вопросы экономики. - 2011. - N 12. - С.21-34.
13. Арсюхин Е. Весеннее обострение кредита. Банкиры встречают обещанный кризис ликвидности слухами и легкой паникой // Российская бизнес-газета. — 2010. — № 8. — С. 66–70. Ассоциация региональных банков России. Официальный сайт. [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.asros.ru/ru/events/509> (дата обращения 15.05.2019 г.).
14. Астрелина В. В. Управление ликвидностью в российском коммерческом банке: учеб. — М.: Форум: ИНФРА-М, 2012. — 175 с. Ахметов Р. Р. Вопросы стабильности финансовых рынков и развитие экономической системы // Финансы. — 2012. — № 1. — С.32–39.
15. Алексеев Д. Д. Тенденции и перспективы развития банковской системы России // Молодой ученый. — 2016. — №25. — С. 227-230. — URL <https://moluch.ru/archive/129/35651/> (дата обращения: 05.06.2019).
16. Банковское дело: учебник / под ред. О.И.Лаврушина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М., 2002. - 672с.
17. Банки и банковское дело: учеб. пособие / под ред. И.Т.Балабанова. - М., 2001. - 304с.
18. Банковское дело в дореволюционной России и Сибири // Наука в Сибири. - 1996. - Февр. (N 6). - С.6.
19. Банки с государственным участием (Электронный ресурс). Режим доступа: <http://bankogolik.com/2061-banki-s-gosudarstvennym-uchastiem.html>. (Дата обращения: 01.06.2019).
20. Барбашова С.А. Сравнительный анализ методик оценки банковских рисков/С.А. Барбашова, Е.Н. Вилкова// Управление реформированием социально-экономического развития предприятий, отраслей, регионов: сб. науч.

- ст. VI международной научно-практической конф. студентов, аспирантов и преподавателей.– Пенза: ПГУ, 2015.– С.190-191.
- 21.Барковский Н.Д. Банковская система Российской Федерации на современном этапе // Деньги и кредит. - 1992. - N 9-10. - С.15-25
- 22.Безуглова Н.В. Банковская система России / Н.В.Безуглова, И.Я.Новикова // ЭКО. - 2006. - N 9. - С.93-105.
- 23.Бернштам Е.С. Банковская деятельность в регионах России / Е.С.Бернштам, А.Н.Лузанов // Регион: экономика и социология. - 2002. - N 3. - С.121-131.
- 24.Бисултанова А.А. Современное состояние и перспективы развития банковской системы России // Концепт. - 2015. - № 9.
- 25.Бункина М.К. Деньги. Банки. Валюта: учеб. пособие. - М., 1994. - 175с
- 26.Галанов С.С. Кризис, банки и реальный сектор экономики в современных условиях // Деньги и кредит. - 2009. - N 11. - С.38-43.
- 27.Герашенко В.В. Работа Центрального банка России // Рос. экон. журн. - 1994. - N 9. - С.9-20.
- 28.Говтвань О. Роль банковской системы России в возвращении на траекторию устойчивого экономического роста // Пробл. теории и практики управл. - 2016. - N 8. - С.87-99.
- 29.Жиляков, Д. И. Финансово-экономический анализ (предприятие, банк, страховая компания) : учеб. пособие / Д. И. Жиляков, В. Г. Зарецкая. – М. : КНОРУС, 2012. – 368 с.
- 30.Константинов Ю. Коммерческие банки: становление и развитие // Вопр. экономики. - 1992. - N 4. - С.111-121.
- 31.Костерина, Т. М. Банковское дело : учеб. для бакалавров / Т. М. Костерина ; Моск. гос. ун-т экономики, статистики и информатики. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2013. – 332 с
- 32.Крюков В. Состояние банковского сектора / В.Крюков, М.Голубь, И.Линшиц // Экономист. - 2001. - N 2. - С.29-32.
- 33.Королев И. С. Инфляция — структурная проблема российской экономики // Точка зрения. - 2016. - №8. - С. 20-30.

- 34.Коротаева Н. В. Тенденции развития банковской системы в современных условиях / Н.В. Коротаева, Т.В. Борисова // Социально-экономические явления и процессы. - 2014. - №3(061). - С. 51-56.
- 35.Курбатов А.Я. Банковское право России 2-е изд. Учебник для вузов. — М.:Издательство Юрайт, 2011 г. — 525 с.
- 36.Курбатов А.Я. Банковское право России: учебник для магистров.— М.: Юрайт, 2012.- 525с.
- 37.Лунтовский Г.И. Банковский сектор России: совершенствование условий банковской деятельности // Деньги и кредит. - 2003. - N 5. - С.17-22.
- 38.Лескина О.Н. Социальные основы устойчивого развития современных социально-экономических систем// NovaInfo.Ru. 2015. т.2. № 31. С. 107-110.
- 39.Национальная платежная система «Мир» (Электронный ресурс). Режим доступа: <http://mironline.ru/>. (Дата обращения: 01.06.2019).
- 40.Сайт Центрального Банка (Электронный ресурс). Режим доступа: <https://www.cbr.ru/>. (Дата обращения: 01.06.2019).
- 41.Петрова Т.И. Эффективность институциональной структуры банковской системы Российской Федерации // Деньги и кредит. - 2014. - N 1. - С.57-62
42. Поляк Ю.Е. На пути к банку XXI века // Информационные ресурсы России. - 2013. - N 3. - С.23-29.
- 43.По материалам статьи Котина О.В. «История развития сберегательного дела в России» mailto:ol_ol@mail.ru - режим доступа свободный, дата обращения 14.11.2014 года
- 44.Рамазанов, А. В. К вопросу о финансовой устойчивости коммерческих банков / А. В. Рамазанов // Финансы и кредит. – 2012. – № 32. – С. 36–39
- 45.Тавасиев, А. М. Банковское дело: управление кредитной организацией : учеб. пособие / А. М. Тавасиев. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и К, 2011. – 639 с.
- 46.Управление финансами. Финансы предприятий : учебник / под ред. А. А. Володина. – 2-е изд. – М. : ИНФРА-М, 2012. – 509 с.

47. Финансы, денежное обращение и кредит : учеб. для бакалавров / под ред. Л. А. Чалдаевой. – М. : Юрайт, 2012. – 540 с.
48. Шапкин, А. С. Экономические и финансовые риски: оценка, управление, портфель инвестиций : [учеб. пособие] / А. С. Шапкин, В. А. Шапкин. – 9-е изд. – М. : Дашков и К, 2013. – 543 с. – 5 экз.
49. Официальный сайт «Центральный Банк России»
http://www.cbr.ru/statistics/infl/Infl_01102013.pdf?pid=macro_sub&sid=inf -
режим доступа свободный
50. Справочно-правовая система Консультант-плюс <http://www.cons-plus.ru>
51. Библиотека экономической и правовой литературы
<http://eup.kulichiki.net/catalog/All-All.htm>
52. Гарант <http://www.garant.ru>