

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Южно-Уральский государственный университет» (национальный исследовательский университет)
Высшая школа экономики и управления
Кафедра «Финансы, денежное обращение и кредит»

РАБОТА ПРОВЕРЕНА

Рецензент, _____
_____/ /
/

«_____» _____ 2018 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой, проф., д.э.н.
_____/И.А.Баев/

«_____» _____ 2018 г.

Анализ рынка кредитных карт на примере ПАО «Сбербанк России»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

(бакалаврская работа)

ЮУрГУ – 38.03.01 2018. _____ ВКР

Консультант, _____

_____/ /
/

«_____» _____ 2018 г.

Руководитель

_____/В.Г. Заслонов /

«_____» _____ 2018 г.

Консультант, _____

_____/ /

«_____» _____ 2018 г.

Автор

студент группы ЭУ-536

_____/Шестакова М.А./

«_____» _____ 2018 г.

Консультант, _____

_____/ /

/

«_____» _____ 2018 г.

Нормоконтролер,

_____/

«_____» _____ 2018 г.

Челябинск 2018

АННОТАЦИЯ

Шестакова М.А. Анализ рынка кредитных карт на примере ПАО «Сбербанк России». – Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ-536, 77 с., 3 ил., 20 табл., библиогр. список – 32 наим., 2 прил., 2 л. плакатов ф. А1.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью разработки предложений по усовершенствованию эффективности деятельности Курганского отделения № 8599 ПАО «Сбербанк России» на рынке кредитных карт.

В выпускной квалификационной работе рассмотрены теоретические основы организации операций банка с кредитными картами, а том числе история возникновения и развития кредитных карт, нормативно-правовая база, регулирующая функционирование кредитных карт в Российской Федерации, а также основы системы обслуживания кредитных карт. Проведён анализ рынка кредитных карт на примере ПАО «Сбербанк России», в который включены краткая характеристика самого банка, дана оценка конкурентоспособности кредитных карт ПАО «Сбербанк России», проведен анализ предоставления и использования кредитных карт, выявлены проблемы и перспективы развития карточных кредитных продуктов в Курганском отделении № 8599 ПАО «Сбербанк России».

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	8
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОПЕРАЦИЙ БАНКА С КРЕДИТНЫМИ КАРТАМИ	11
1.1. История возникновения и развития кредитных карт	11
1.2. Нормативно-правовая база, регулирующая функционирование кредитных карт в Российской Федерации.....	14
1.3. Основы системы обслуживания кредитных карт	20
2. АНАЛИЗ РЫНКА КРЕДИТНЫХ КАРТ НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ»	30
2.1. Краткая характеристика ПАО «Сбербанк России»	30
2.2. Оценка конкурентоспособности кредитных карт ПАО «Сбербанк России» ..	40
2.3. Анализ предоставления и использования кредитных карт ПАО «Сбербанк России»	50
2.4. Проблемы и перспективы развития карточных кредитных продуктов в Курганском отделении № 8599 ПАО «Сбербанк России»	64
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	73
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	78
ПРИЛОЖЕНИЯ	82

ВВЕДЕНИЕ

За последние десятилетия в России кредитные карты эволюционировали от атрибута людей с высоким уровнем дохода до банковского продукта, доступного большинству населения страны. Кредитная карта - это финансовый инструмент, который привлекателен для своего пользователя целым рядом преимуществ: удобством и простотой использования, отсутствием необходимости иметь при себе крупные суммы наличных денег, возможность оплачивать товар и услуги дистанционно, экономия времени по сравнению с получением потребительского кредита.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что внедрение кредитных карт на данный момент является одним из ключевых факторов развития безналичных расчетов в сфере розничных платежей и сокращения операций с наличными денежными средствами. Несмотря на то, что для большинства крупнейших российских банков кредитные карты не являются продуктом с наибольшим уровнем доходности по сравнению с прочими кредитными продуктами, развитие карточного бизнеса прочно закрепило среди приоритетных задач банков. Высокий уровень конкуренции в сфере кредитных карт стимулирует банковские организации к принятию инновационных решений для повышения экономической эффективности от реализации кредитных карт.

В этой связи анализ рынка кредитных карт, в рамках настоящей работы представляется также весьма актуальным для современной науки и практики.

В отечественной литературе в течении последнего десятилетия разработке проблемы, посвященной анализу рынка кредитных карт, уделено существенное внимание. Вопросы данной проблематики, представляющие безусловный интерес для науки и практики, нашли свое отражение, прежде всего в трудах Е.А. Воронцовой, Ю.Н. Гищенко, Ю.В. Гофмана, М.Г. Ерохиной, Е.А. Звоновой, М.Н. Зубовой, Е.В. Ивановой, О.Г. Коваленко, И.А. Крестовского, Н.Ю. Поповой, А.В. Куликова и других ученых.

Вместе с тем, как свидетельствуют результаты проведенного автором исследования, состояние современной науки характеризуется недостаточной теоретической разработанностью ряда проблем, крайне актуальных для современной практики.

Исходя из сформулированной актуальности темы, определим цель и задачи работы, и способы их решения.

Целью исследования: разработка предложений по усовершенствованию эффективности деятельности Курганского отделения № 8599 ПАО «Сбербанк России» на рынке кредитных карт.

Объект: Курганское отделение № 8599 ПАО «Сбербанк России».

Предмет исследования: деятельность Курганского отделения № 8599 ПАО «Сбербанк России» по внедрению кредитных карт.

Для достижения поставленной цели следует решить задачи:

- изучить теоретические основы организации операций банка с кредитными картами;
- дать оценку конкурентоспособности кредитных карт;
- провести анализ предоставления и использования кредитных карт;
- выявить проблемы и перспективы развития карточных кредитных продуктов.

Методы исследования: анализ литературы по данному вопросу, обобщение практики по вопросам выпуска банковских карт и совершения операций с их использованием, изучение нормативных правовых актов, метод сравнения, метод анализа основных источников, анализ мнений разных авторов.

Теоретической базой исследования стало действующее законодательство Российской Федерации, регулирующее эмиссию и операции по кредитным картам; научные труды современных отечественных экономистов как А.И. Булатова, Л. В. Быстров, А. С. Воронин, А. Ю. Гамольский, Г.С. Панова, Д.В. Петров, Г.Р. Шайхразиева и др.; результаты социологических исследований независимых центров изучения общественного мнения и пр. Практическую

основу работы составила финансовая отчетность ПАО «Сбербанк России», данные о результатах деятельности Курганское отделение № 8599 ПАО «Сбербанк России» в сфере реализации кредитных карт.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, 2-х глав, заключения, библиографического списка, состоящего из 32 источников.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ ОПЕРАЦИЙ БАНКА С КРЕДИТНЫМИ КАРТАМИ

1.1. История возникновения и развития кредитных карт

Банковская пластиковая карта - универсальный платежный инструмент, являющийся ключом доступа к управлению банковским счетом и позволяющий своему владельцу оплачивать товары и услуги в различных торговых и сервисных предприятиях, принимающих карточки, получать наличные деньги, а также пользоваться иными дополнительными услугами и определёнными преимуществами. Первые прототипы платежных карт появились в начале XX века в США, когда некоторыми нефтяными компаниями и крупными универмагами были выпущены карты, предоставляющие привилегии клиентам при оплате товаров. [14, с. 18] Первая подобная карты была выпущена компанией «General Petroleum Corporation of California» в 1914 году. В отличие от современных кредитных карт, основным назначением карт того периода было повышение лояльности клиентов к организациям, выпустившим карту.

Первая карта, которая приблизилась к нашему современному пониманию кредитной карты, была выпущена сотрудником нью-йоркского Национального банка «Флэтбуш» Джоном Биггинсом в 1946 году. Карта называлась «Charge It». Когда держатель этой карты совершал покупки, продавец переадресовывал счет в Национальный банк Флэтбуш. Банк возмещал стоимость покупок продавцу и взимал эту сумму с держателя карты. Такими картами могли пользоваться только люди, открывшие счет в Национальном Банке «Флэтбуш». [15, с. 69]

В 1950 году компания, ныне известная как «Diners Club», выпустила карту, которая могла быть использована для оплаты счетов в ресторанах и некоторых предприятиях сферы развлечений. По истечении каждого месяца держатель карты обязан был возместить полностью сумму покупок по карте. Фактически, это была первая карта, выпущенная в массовых масштабах. На конец 1951 года

держателями этой карты были уже около 20000 человек.

Карты, выпущенные до начала 60-х годов XX века, отличались ограниченностью либо по географическому признаку, либо по сфере своего применения. Они не отличались высокой степенью универсальности.

Дальнейшая эволюция банковских карт проходила на фоне жесткой конкуренции на банковском и торговом рынке. У потребителей наибольшей популярностью пользовались карты, которые принимались сразу во многих организациях. Спрос именно на такие универсальные платежные средства привел к укрупнению организаций, занимающихся их выпуском. Это привело к формированию двух крупнейших карточных ассоциаций. В 1966 году Bank of America открыл продажу лицензии на использование карточной технологии сторонним банкам. На тот момент Bank of America был доминирующей структурой в сфере банковских карт, что не давало в полной мере реализовать потенциал банковских карт более мелким банкам. И уже в 1970 году по настоянию банков, работавших по лицензии Bank of America, была создана ассоциация «National BankAmericard, Inc.», с 1976 года известная под бредом «VISA». В ответ на начало продаж лицензии на использование карточной технологии несколько крупных банков-конкурентов Bank of America основали собственную ассоциацию - Interbank Card Association (ICU). В 1969 году эта ассоциация выкупила права на карты «Master Charge», выпускавшиеся банковской карточной ассоциацией западных штатов. Позже большинство банков-членов Межбанковской карточной ассоциации (ICU) перешли на выпуск карт «Master Charge». Конкуренция этих двух ассоциаций была столь высока, что банкам, состоящим в одной из ассоциаций, было запрещено выпускать карты другой. [17, с. 26]

Следующим этапом развития банковских кредитных карт стала интернационализация. В 1970-х годах американские ассоциации подписали соглашения с европейскими карточными ассоциациями. Так, в 1974 году ICA подписала соглашение о сотрудничестве с британской системой Access, входящей

в европейскую систему «Eurocard», что на тот момент было настоящим прорывом на пути мировой экспансии ICA.

В Советском Союзе международные банковские карты появились в конце 60-х. Это были карты, эмитированные зарубежными организациями. В связи с особенностями политической системы СССР эти карты были доступны для оплаты покупок в валютных магазинах «Березка» или принимались в качестве платежного инструмента в гостиницах для иностранных туристов. Первой организацией, карты которой появились в СССР, стала компания «Diners Club». Соглашение с ней было подписано в 1969 году. С советской стороны обязательства по исполнению условий этого соглашения выполняло ВАО «Интурист». К 1976 году были заключены соглашения с другими крупнейшими ассоциациями: «American Express», «VISA», «Eurocard» и японской «JCB».

В СССР первым банком, эмитировавшим собственные карты, стал Внешэкономбанк, который выпустил 20 карт системы Eurocard для ограниченного круга высокопоставленных лиц страны. В отличие от зарубежных стран, где эволюция платежных карт шла от кредитных к дебетовым, в России все происходило наоборот. И первая отечественная кредитная карта была выпущена в 1990 году Сбербанком СССР. Условия получения кредитных карт в начале 1990-х годов были весьма жесткие, что предполагало выпуск карт только для состоятельных клиентов. [25, с. 108]

За последние десятилетия в России кредитные карты перестали быть предметом роскоши, и они набирают популярность среди людей с совершенно разными доходами. В настоящее время эволюция банковских карт, и кредитных карт в частности, с технической точки зрения происходит преимущественно в направлении совершенствования безопасности платежей, осуществляемых посредством карт.

В настоящее время мы можем отметить следующие тенденции на рынке кредитных карт в России:

- 1) существенно снижаются тарифы на обслуживание карт по сравнению с

периодом начала внедрения кредитных карт в России;

2) расширяется сфера применения карт - все больше банков стали выпускать карты в рамках совместных с небанковскими компаниями программ - предприятиями торговли, авиакомпаниями, ресторанами;

3) кредитные карты прочно вошли в линейку карточных продуктов банков.

1.2. Нормативно-правовая база, регулирующая функционирование кредитных карт в Российской Федерации

В настоящее время в России нет нормативного акта в статусе Федерального закона, регулирующего правоотношений, связанных непосредственно с эмиссией банковских карт и кредитных карт в частности.

Проект Федерального Закона «Об использовании платежных карт в Российской Федерации» существует с 1998 г., но он не принят до настоящего времени. Таким образом, к источникам правового регулирования эмиссии кредитных карт в Российской Федерации эксперты относят следующие правовые акты:

Гражданский кодекс РФ;

Федеральный Закон РФ «О валютном регулировании и валютном контроле» №173-ФЗ от 10.12.2003 г.;

Федеральный закон «О национальной платежной системе» № 161-ФЗ от 27.06.2011 г.;

Федеральный закон РФ «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» №177-ФЗ от 23.12.2003 г.;

Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» №395-1 от 02 декабря 1990 г.;

Положение Банка России «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» №266-П от 24 декабря 2004 г.;

Регулирование правоотношений, связанных с использованием кредитных карт, в текущее время осуществляется на основе договоров, которые используют установленные нормативными актами требования, относящиеся ко всем банковским операциям.

Среди всех перечисленных выше нормативных актов специфика функционирования кредитных карт описывается в Положении № 266 «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» (далее - Положение). В связи с этим мы считаем целесообразным более подробно рассмотреть информацию о кредитных картах, представленную в этом документе.

Согласно Положению банковская карта признается «видом платежной карты и является инструментом безналичных расчетов, предназначенным для совершения физическими лицами, в том числе уполномоченными юридическими лицами, операций с денежными средствами, находящимися у эмитента, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с эмитентом».

Держателем банковской карты могут быть как физическое лицо, так и юридическое лицо и индивидуальный предприниматель. Эмиссию банковских карт на территории Российской Федерации могут осуществлять кредитные организации, являющимися резидентами. Для обслуживания платежной карты между клиентом и банком-эмитентом заключается договор, на основании которого банк открывает клиенту специальный карточный счет и выдает банковскую карту.

Положение определяет кредитную карту как «карту, предназначенную для совершения ее держателем операций, расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств, предоставленных кредитной организацией - эмитентом клиенту в пределах установленного лимита в соответствии с условиями кредитного договора»

При описании операций, которые могут быть осуществлены держателем кредитной карты, Положение отдельно регламентирует операции для физических

и юридический лиц.

Так, держатель кредитной карты - физическое лицо - уполномочен производить перечисленные ниже операции:

- получать наличные денежные средства в валюте Российской Федерации или иностранной валюте на территории Российской Федерации;

- получать наличные денежные средства в иностранной валюте за пределами территории Российской Федерации;

- оплачивать товары (работы, услуги, результаты интеллектуальной деятельности) в валюте Российской Федерации на территории Российской Федерации, а также в иностранной валюте - за пределами территории Российской Федерации;

- иные операции в валюте Российской Федерации, в отношении которых законодательством Российской Федерации не установлен запрет (ограничение) на их совершение;

- иные операции в иностранной валюте с соблюдением требований валютного законодательства Российской Федерации.

Список операций по кредитным картам для клиента - юридического лица выглядит следующим образом: [22, с. 29]

- получение наличных денежных средств в валюте Российской Федерации для осуществления на территории Российской Федерации в соответствии с порядком, установленным Банком России, расчетов, связанных с деятельностью юридического лица, индивидуального предпринимателя, в том числе оплатой командировочных и представительских расходов;

- оплата расходов в валюте Российской Федерации, связанных с деятельностью юридического лица, индивидуального предпринимателя, в том числе оплатой командировочных и представительских расходов, на территории Российской Федерации;

- иные операции в валюте Российской Федерации на территории

Российской Федерации, в отношении которых законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России, не установлен запрет (ограничение) на их совершение;

- получение наличных денежных средств в иностранной валюте за пределами территории Российской Федерации для оплаты командировочных и представительских расходов;

- оплата командировочных и представительских расходов в иностранной валюте за пределами территории Российской Федерации;

- иные операции в иностранной валюте с соблюдением требований валютного законодательства Российской Федерации.

Конкретные условия начисления и уплаты процентов за использование кредитного лимита карты, такие как размер процентной ставки, сроки уплаты определяются в договоре между банком и клиентом.

Уплата клиентами процентов по предоставленному кредиту для расчетов по операциям, совершаемым с использованием кредитных карт, осуществляется в порядке, аналогичном порядку, установленному пунктом 3.1 Положения Банка России № 54-П. Физические лица могут осуществлять уплату процентов по предоставленному кредиту наличными деньгами с использованием банкомата.

Как было отмечено выше, конкретные условия по тарифам обслуживания кредитных, рекомендации по процентным ставкам, а также размеру комиссий за осуществления отдельных операций в Положении не описываются. Однако мы считаем необходимым отметить факт того, что в документе присутствует рекомендация по лимиту снятия наличных с банковских карт в день для юридических лиц. В Положении рекомендуется установить порог для снятия наличных для юридических лиц в размере 100000 рублей.

При любой операции с кредитной картой формируется документ, подтверждающий эту операцию. Нормативные акты, касающиеся кредитных карт, четко регламентируют реквизиты, которые должны присутствовать в таком документе. Обязательными реквизитами являются:

- вид операции;
- дата совершения операции;
- сумма операции;
- валюта операции;
- сумма комиссионного вознаграждения (в случае невзимания комиссионного вознаграждения кредитная организация - эквайер информирует держателя платежной карты соответствующей надписью об его отсутствии);
- код авторизации;
- реквизиты платежной карты.

Помимо обязательных реквизитов в соответствии с внутренними правилами банка-эмитента в документе, подтверждающем, операцию по кредитной карте могут присутствовать иные реквизиты.

Среди российских экономистов и юристов существует немало претензий к текущему законодательству в сфере обращения кредитных карт. Так, многие юристы отмечают, что Положение регулирует преимущественно отношения, вытекающие из законодательства о валютном регулировании и валютном контроле, бухгалтерские и некоторые другие аспекты, и оставляет открытыми важные правовые вопросы, охватывающие права, обязанности и ответственность сторон в сделках с использованием кредитных карт, структуру договорных связей.

Отсутствие комплексного регулирования на уровне закона отношений, основанных на применении банковских карт, приводит к необходимости регулирования указанных отношений на договорной основе между участниками соответствующих расчетов.

Российские банки осуществляют эмиссию банковских карт в соответствии с внутренними Правилами предоставления и использования международных банковских карт.

Внутренние правила банков утверждаются уполномоченным органом управления. Внутрибанковские правила обязательны для всех сотрудников

кредитной организации. Внутренние правила банка в отношении кредитных карт должны регламентировать следующую деятельность кредитной организации:

- эмиссия банковских карт;
- эквайринг платежных карт;
- распространение платежных карт;
- осуществление расчетов по операциям, совершаемым с использованием платежных карт;
- управление рисками при осуществлении операций с использованием платежных карт, включая порядок оценки кредитного риска, а также предотвращения рисков при использовании кодов, паролей в качестве аналога собственноручной подписи (АСП), в том числе при обработке и фиксировании результатов проверки таких кодов, паролей;
- действия кредитной организации в случае утраты держателем платежных карт;
- технология учета и обработки учетной информации по операциям, совершаемым по платежным картам;
- хранение неперсонализированных платежных карт до процедуры персонализации; хранение платежных карт после процедуры персонализации;
- перечень должностных лиц, имеющих доступ к хранящимся в кредитной организации картам;
- перемещение неперсонализированных и персонализированных платежных карт в кредитной организации;
- предоставление денежных средств клиенту в национальной и иностранной валюте для расчетов по операциям, совершаемым с использованием кредитных карт;
- возврат денежных средств клиентом, а также порядок начисления и уплаты процентов за пользование средствами кредитной организации.

Расширение сферы банковских услуг, основанных на применении

банковских карт, напрямую связано с регулированием ответственности участников расчетов с использованием банковских карт. До принятия специального закона о банковских картах следует руководствоваться в первую очередь нормами гражданского и уголовного кодексов РФ.

Структура торговых транзакций через кредитные карты в России за 2016 г. по каждому федеральному округу представлена в Приложении 1. [19, с. 210]

Следует отметить, что в России банковские карты используются уже в течение относительно длительного периода времени, и с каждым годом количество расчетов с использованием банковских карт возрастает. При этом, как было отмечено выше, текущее правовое регулирование не покрывает всех аспектов отношений, касающихся кредитных карт. Операции с использованием банковских карт напрямую затрагивают интересы граждан - потребителей финансовых услуг, в связи, с чем их необходимо урегулировать на уровне федерального закона. Этот закон способен повысить доверие населения к кредитным картам как платежному инструменту и способствовать росту удельного веса безналичных расчетов.

1.3. Основы системы обслуживания кредитных карт

Ранее мы выяснили, что кредитная карта - это инструмент, при помощи которого держатель может рассчитываться за счет ссуженных ему банком средств в пределах установленного лимита, а в последствии выплачивать сумму предоставленного кредита и процентов, начисленных за его использование в соответствии с заключенным договором

Основными субъектами отношений по использованию кредитной карты являются клиент, держатель карты, банк-эмитент, торговая организация, банк-эквайер, процессинговый центр, расчетный банк.

- клиент - владелец банковской карты. Клиентом может выступать

физическое или юридическое лицо, заключившее с банком-эмитентом договор банковского счета, предусматривающий совершение операций с использованием платежных карт;

- держатель карты - владелец банковской карты - физическое лицо, в случае, если владельцем кредитной карты является юридическое лицо, держателем карты выступает уполномоченное физическое лицо;

- банк-эмитент – банк, осуществляющий эмиссию кредитной карты. Банк-эмитент заключает договор с владельцем карты. Договор регламентирует обязанности и права сторон.

- банк-эквайер - кредитная организация, организующая точки приема банковских карт (терминалы, банкоматы) и осуществляющая весь комплекс финансовых операций, связанных с выполнением расчетов и платежей по банковским картам в этих точках (оплата товаров и услуг, получение наличных средств, переводы с карты на карту);

- торговая организация – организация, осуществляющая торговлю или оказывающая услуги, принявшая на себя обязательства по договорам с иными участниками расчетов с применением банковских карт по приему документов, составленных с использованием банковских карт, с последующей их оплатой в порядке эквайринга;

- процессинговый центр - технологическая компания, обеспечивающая информационное взаимодействие между участниками системы., Процессинговый центр составляет документы, содержащие информацию об операциях, совершаемых с использованием платежных карт, осуществляет сбор, обработку информации по таким операциям с последующей рассылкой кредитным организациям;

- расчетный агент – кредитная организация, осуществляющая взаиморасчеты между участниками расчетов по операциям с использованием банковских карт [23, с. 10]

Права и обязанности банка-эмитента и держателя карты фиксируются в

договоре о выпуске кредитной карты.

Держатель карты имеет право:

- использовать карту для оплаты товаров и услуг, получения авансов в налично-денежной форме;

- вернуть свою задолженность банку в течение льготного периода без уплаты процентов;

- воспользоваться продленным кредитом за пределами льготного периода, но с уплатой установленных процентов.

Держатель карты обязан:

- возвращать долг и проценты за пользование кредитом в предусмотренных договором случаях;

- оповестить банк в случае утери карты;

- производить ежемесячный обязательный платеж.

Обязанности банка включают в себя:

- брать комиссии и процент в размерах, оговоренных в договоре;

- не оплачивать счета торгового предприятия, если были нарушены какие-либо условия договора.

Банк-эмитент - кредитная организация, участник платежной системы, осуществляет выпуск и обслуживание банковских карт. Эта организация выступает гарантом выполнения финансовых обязательств, возникающих в ходе использования этих карт держателями.

Банк-эмитент выполняет следующие функции:

- эмитирует и выдает карты клиентам. Перед тем как предоставить карту, банк открывает счет ее будущему держателю. На протяжении всего периода пользования картой держателем, карта остается собственностью банка- эмитента.

- проводит авторизацию, а именно отвечает на запросы торговых точек о возможности совершения сделки после осуществления проверки полученной информации о карте и ее держателе;

- оплачивает счет торговой точки, в которой клиент с помощью карточки приобрел товары или услуги, списывая соответствующую сумму со счета держателя карты;

- по запросу держателя карты подготавливает и высылает ему выписки по счету с указанием всех операций, произведенных за отчетный период, а также если у клиента имеется задолженность перед банком, сумм и сроков ее погашения;

- обменивается информацией с иными кредитными учреждениями;

- осуществляет бухгалтерский учет операций по карточным счетам.

Банк-эмитент открывает кредитную линию держателю карты, а также устанавливает кредитный лимит по карте.

Кредитная линия - это юридически оформленное обязательство банка перед клиентом предоставлять ему кредиты в определенных пределах в течение фиксированного периода. Срок кредитной линии привязан к сроку, на который выдается кредитная карта, это в основном 1 - 3 года. Определенный предел по размеру кредитной линии устанавливается в виде лимита кредитования. Кредитные линии классифицируются на возобновляемые и не возобновляемые. При кредитовании посредством кредитных карт в основном применяются возобновляемые кредитные линии.

Кредитный лимит (или лимит кредитования) - это максимальный размер кредита, устанавливаемый банком для каждого клиента индивидуально. При этом он не может превышать общего лимита кредитования, установленного тарифными планами (условиями) банка для каждого конкретного типа кредитной карты. [17, с. 151]

Индивидуальный лимит кредитования (кредитный лимит) определяется банком для каждого ссудополучателя, исходя из индивидуальной платежеспособности клиента и условий банка. Размер установленного лимита кредитования сообщается клиенту после выдачи кредитной карты, и может быть изменен банком в одностороннем порядке. При первоначальном определении

кредитного лимита карты, потенциальный держатель кредитной карты предоставляет установленный банком пакет документов.

В большинстве банков предложения по кредитным картам предполагают возможность изменения кредитного лимита в соответствии с внутренними правилами. Изменения лимита кредитования производятся в следующих случаях:

- в сторону увеличения, по ходатайству клиента в связи с увеличением его среднемесячных доходов или по инициативе банка, если первоначальный лимит кредитования был установлен меньше расчетного размера. Часто в банковской практике встречается увеличения кредитного лимита клиентам, активно пользующимся выпущенной картой и добросовестно исполняющим условия договора;

- в сторону уменьшения, если клиент нарушает порядок и суммы погашения кредита. Кредитный лимит может быть уменьшен банком до размера фактической задолженности на момент возникновения просроченной задолженности, образовавшейся в результате неисполнения клиентом условий договора. Банки также оставляют за собой право досрочно прекратить действие кредитного лимита в случае получения информации об ухудшении финансового состояния клиента. [16, с. 35]

Информацию об изменении лимита кредитования банк передает клиенту посредством почтовой, телефонной или иной связи.

Итак, кредитный лимит - это сумма, в пределах которой клиент может пользоваться средствами банка для совершения покупок и снятия наличных средств, с помощью кредитной карты. В течение срока действия карты клиент может неоднократно воспользоваться кредитом в рамках доступного остатка лимита кредитования.

Остаток лимита, это сумма денежных средств, в пределах которой клиент может осуществлять расходные операции за счет предоставленного через кредитную карту банковского кредита и впервые он появляется в момент активации кредитной карты.

Остаток лимита кредитования, это положительная разница между установленным банком размером лимита кредитования и фактической задолженностью по кредиту (в пределах суммы по договору).

Доступный остаток лимита кредитования, это сумма, которую клиент еще может использовать при помощи кредитной карты и представляет собой разницу между кредитным лимитом и размером уже текущей задолженности Банку. Доступный остаток лимита кредитования возникает после частичного использования кредита, после полного или частичного погашения кредита досрочно, после оплаты минимального обязательного платежа и т.д. [26, с. 54]

Банк обязан:

- высылать клиенту выписку с указанием суммы задолженности и сроков погашения долга;

- оплачивать счета торгового предприятия по покупкам, оплаченным кредитными картами.

Банк-эквайер выполняет следующие функции:

- производит обработку запросов на авторизацию карты;

- осуществляет перечисление на расчетный счет торговой точки денежных средств за товары и услуги, оплаченные по карте, а также отвечает за возмещение средств торговым точкам, в которых оплачивались товары или услуги с помощью карт;

- принимает, сортирует и пересылает электронные и бумажные документы, подтверждающие совершение сделок с использованием карточек;

- распространяет стоп-листы, содержащие перечень карт, по которым операции приостановлены, и т. д.

При выполнении операций по карточкам, эмитированным другими кредитными организациями, банк-эквайер осуществляет перевод денежных средств через платежную систему из банка, выпустившего карту, в точку ее обслуживания. Проведение взаиморасчетов между эквайером и эмитентом обеспечивает расчетный банк, в котором эти кредитные организации открывают

корреспондентские счета.

Стоит отметить, что кредитная организация может совмещать функции эквайера и эмитента.

Техническую сторону деятельности по обслуживанию карт банк-эквайер может передать специализированным сервисным организациям - процессинговым центрам. [18, с. 226]

Порядок осуществления расчетов с использованием пластиковых карт представлен в Приложении 2. [21, с. 69]

Общей чертой в плане использования кредитной карты и другого типа кредита является необходимость внесения минимального платежа ежемесячно, при неполном возмещении суммы использованного кредитного лимита.

Минимальный обязательный платеж - это сумма средств, перечисляемых клиентом в счет погашения кредита. Оплата минимального обязательного платежа подтверждает право клиента на дальнейшее пользование кредитной картой. Размер минимального платежа и срок его уплаты указывается в счете-выписке, которая ежемесячно присылается банком по адресу, указанному в договоре. В сумму минимального обязательного платежа включаются:

- 1) минимальная часть кредита, устанавливаемая в соответствии с тарифными планами банка по кредитным картам. Так, в ряде банков минимальная часть кредита составляет до 5% от кредитного лимита, установленного клиенту по кредитной карте. Если клиент собирается погашать кредит быстрее, то необходимо сумму платежа увеличивать;

- 2) сумма процентов, начисленных на фактическую сумму кредита за истекший расчетный период (месяц);

- 3) сумма всех комиссий и прочих платежей, причитающихся к оплате в истекший расчетный период, в соответствии с тарифным планом кредитной карты. Все тарифы по комиссионным сборам и прочим платежам должны оговариваться в кредитном договоре;

- 4) сумма пени и неустоек, если имеют место задержки в погашении

минимальных обязательных платежей за предыдущие расчетные периоды или другие, оговоренные договором нарушения порядка кредитования.

Минимальный платеж рассчитывается ежемесячно в расчетный день. Если клиентом произведен очередной платеж в сумме минимального платежа или в сумме, меньшей чем минимальный обязательный платеж, то из поступившей суммы банк в первую очередь погасит пени и неустойки, затем проценты и комиссии. Сама задолженность по кредиту погашается в последнюю очередь по остаточному принципу. Задержки платежей могут повлечь за собой увеличение размера пени и неустойки и наказание в виде уменьшения лимита.

В силу высокой конкуренции на рынке кредитных карт банки стремятся привлечь клиентов за счет дополнительных услуг и преимуществ. К числу таких преимуществ относится льготный период кредитования (грейс-период).

Льготный (беспроцентный) период кредитования – это период времени, в течение которого держатель карты может совершать покупки, оплачивать услуги с помощью Вашей кредитной карты и не платить проценты при условии своевременного погашения всей задолженности по кредиту. В большинстве случаев льготный период устанавливается банками на срок от 30 до 50 дней. Во многих российских и зарубежных банках льготный период кредитования не распространяется на снятие наличных с кредитных карт.

Условия предоставления льготного периода кредитования описываются в договоре на обслуживание кредитной карты. [24, с. 206]

Среди займовых продуктов банков кредитные карты считаются одними из самых дорогих. В борьбе за клиента банки вынуждены прибегать к новым путям мотивации клиентов для приобретения кредитных карт. Успешным примером маркетинга кредитных карт стали кобрендинговые карты.

Кобрендинговые карты (co-branded cards) - это карты, выпускаемые кредитной организацией совместно с одной, реже с несколькими компаниями-партнерами. Совершая покупки по таким картам, клиент получает различные бонусы, скидки, подарки или специальные предложения от банка и партнера.

Сейчас на рынке представлено огромное количество кобрендинговых проектов, но основные из них - это кобренды с авиакомпаниями, сотовыми операторами и АЗС. Кобрендинговые карты интересны банкам с точки зрения привлечения повышение транзакционной активности клиентов-держателей карт, а также для привлечения новых клиентов из баз партнеров.

Важно отметить, что кредитные карты по совместным программам ничем, не отличаются ничем от банковским продуктов своего класса за исключением наличия дополнительных возможностей помимо кредитования. Стоимость годового обслуживания кобрендинговых карт немного выше по сравнению с обычными кредитными картами.

Кобрендинговые карты можно разделить на два типа: карты с рациональным и эмоциональным мотивирующим подходом. К эмоциональной группе мотивов относятся карты, дополнительной опцией которых является участие в благотворительных проектах, или карты, связанные с увлечением клиента (например, футболом, автомобилями). При использовании такими картами доля от суммы средств, потраченных по карте, направляется в различные благотворительные фонды или на поддержку развития спорта в стране.

Кобрендинговые карты с рациональным мотивирующим подходом к клиенту отличаются конкретными материальными выгодами для их держателя.

Еще одним маркетинговой мерой, стимулирующей спрос на кредитные карты, является программы лояльности и всевозможные партнерские дисконтные программы. При дисконтных программах, держателям карты банка предоставляются скидки в магазинах или предприятиях - партнерах банка-эмитента. Как правило, чем выше статус карты, тем выше размер возможной скидки. Зачастую такие предприятия имеют договор эквайринга с банком-эмитентом. [15, с. 85] Таким образом, для банка схема работа в рамках партнерской программы имеет дополнительные преимущества. Программы лояльности подразумевают определенные материальные выгоды, которые клиент получает при интенсивном использовании кредитной карты. Такими

материальными выгодами могут служить бонусные баллы, которые впоследствии могут быть обменены на товары и услуги.

В зарубежной практике операции по кредитным картам относят к числу наиболее эффективных видов банковской деятельности с точки зрения получения прибыли. Говоря о кредитных организациях, вовлеченных в процесс функционирования кредитных карт, необходимо отметить, что структура доходов и расходов банка-эмитента и банка-эквайера отличны друг от друга. Доходы банка-эмитента от выпуска кредитных карт можно разделить на процентные и комиссионные. Схематично они представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Процентные и комиссионные доходы банка-эмитента от выпуска кредитных карт

Процентные доходы	Комиссионные доходы
Процентная ставка за использования кредита по карте	Комиссия за обслуживание карты Комиссия по интерчейнджу Штрафные сборы за нарушение условий договора

Основные расходы, которые несет банк эмитент связаны с привлечением денежных средств для поддержания суммы кредитов по картам, создание резервов под кредитные риски, потери от списания безнадежных долгов, а также расходы на маркетинг. У банка-эквайера основными источниками доходов являются дисконт, уплачиваемый торговой организацией при депонировании счетов в банке, поступлений от сдачи в аренду или продажи оборудования, доход от использования средств торговой организации, хранящихся на счетах. К расходам банка-эквайера относится комиссия за интерчейндж, плата за эксплуатацию компьютерной системы, расходы на рекламу.

Изучив теоретические основы организации операций банка с кредитными картами, перейдем непосредственно к анализу рынка кредитных карт на примере ПАО «Сбербанк России».

2. АНАЛИЗ РЫНКА КРЕДИТНЫХ КАРТ НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ»

2.1. Краткая характеристика ПАО «Сбербанк России»

ПАО «Сбербанк России» является одним из ведущих, главных и системообразующих банков Российской Федерации. Банк работает на основании Генеральной лицензии на осуществление банковских операций со средствами в рублях и иностранной валюте № 1481, выданной Банком России 11 августа 2015 года. Кроме того, Сбербанк имеет лицензии на осуществление банковских операций на привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов, другие операции с драгоценными металлами, лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на ведение брокерской, дилерской, депозитарной деятельности, а также на деятельность по управлению ценными бумагами.

Приоритетными направлениями деятельности Банка являются:

- Операции с корпоративными клиентами: обслуживание расчетных и текущих счетов, открытие депозитов, предоставление финансирования, выдача гарантий, обслуживание экспортно-импортных операций, инкассация, конверсионные услуги, денежные переводы в пользу юридических лиц и др.

- Операции с розничными клиентами: принятие средств во вклады и ценные бумаги Банка, кредитование, обслуживание банковских карт, операции с драгоценными металлами, купля-продажа иностранной валюты, платежи, денежные переводы, хранение ценностей и др.

- Операции на финансовых рынках: с ценными бумагами, производными финансовыми инструментами, иностранной валютой; размещение и привлечение средств на межбанковском рынке и рынках капитала и др.

Свою деятельность осуществляет в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- Федеральным законом от 22.04.1996 № 39-ФЗ «О рынке ценных бумаг»,

Федеральным законом от 26.12.1995 № 208-ФЗ «Об акционерных обществах»,

- Положением о дополнительных требованиях к порядку подготовки, созыва и проведения общего собрания акционеров, утвержденного Приказом ФСФР России 02.02.2012 № 12-6/пз-н,

- Положением Банка России от 30.12.2014 №454-П «О раскрытии информации эмитентами эмиссионных ценных бумаг» с учетом изменений, внесенных Указанием Банка России от 16.12.2015 №899-У.

Таблица 2 – Основные результаты деятельности ПАО «Сбербанк России», млн.руб.

Показатель	01.01.2015 г.	01.01.2016 г.	Абсолютное изменение, млрд.руб.	Темп роста, %
Активы	21746760	22706916	960156	104,4
Капитал	2311530	2658051	346521	115,0
Прибыль до налогообложения	429206	306900	-122306	71,5
Прибыль после налогообложения	311213	218387	-92826	70,2

Основными факторами роста активов Банка в 2016 году были кредиты юридическим и физическим лицам, а также чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи. На рост балансовых статей повлияла положительная переоценка их валютной составляющей из-за ослабления курса рубля по отношению к основным иностранным валютам: курс доллара США увеличился за год на 29,5% до 72,9 руб./долл. США, курс евро - на 16,6% до 79,7 руб./евро.

Капитал, рассчитываемый по Положению Банка России №395-П, за 2016 год увеличился на 347 млрд руб. и составил 2 658 млрд руб. Основные факторы, увеличившие капитал, – заработанная чистая прибыль и включение в дополнительный капитал субординированного кредита Банка России в размере 200 млрд руб., привлеченного в 2015 году в рамках Федерального закона №173-ФЗ «О дополнительных мерах по поддержке финансовой системы Российской Федерации» для финансирования активных операций. В декабре 2016 года Банк

также включил в состав капитала субординированный кредит от Негосударственного Пенсионного Фонда Сбербанка. На динамику капитала также повлиял постепенный переход Банка на требования Базель III, который осуществляется в течение 5 лет по некоторым позициям расчета.

Активы с учетом риска за 2016 год выросли на 2 534 млрд руб. Влияние девальвации рубля было частично смягчено разрешением Банка России использовать льготный курс для валютных активов, отраженных на счетах до 31.12.2015.

Норматив достаточности общего капитала Сбербанка (Н1.0) на 1 января 2016 года составил 11,9%, увеличившись за год на 0,3 п.п.

Сбербанк заработал прибыль до налогообложения в размере 306,9 млрд руб. (в 2015 году 429,2 млрд руб.) Прибыль после налогообложения составила 218,4 млрд руб. (в 2015 году 311,2 млрд руб.). Главным фактором снижения стал чистый процентный доход, который сократился в начале года из-за резкого роста уровня процентных ставок на рынке и больших объемов привлеченных средств. К концу года Сбербанку удалось сократить отставание от результатов 2015 года главным образом за счет погашения госфинансирования, развития комиссионных операций, последовательной реализации программы сокращения расходов.

Анализ имущественного положения (таблица 3) выявил, что активы за 2016 год выросли на 4,4% и составили 22,7 трлн руб. Их рост произошел в основном за счет увеличения кредитного портфеля клиентов. Чистая ссудная задолженность клиентов за год увеличилась на 6,2% и достигла величины около 16,9 трлн руб. За прошедший год объем выдач кредитов корпоративным клиентам составил около 6,8 трлн руб. Частным клиентам за год выдано более 1,2 трлн руб. Также на рост активов повлияло увеличение чистых вложений в ценные бумаги, произошедшее в основном за счет приобретения бумаг в портфель для продажи и эффекта валютной переоценки.

Снижение объема денежных средств произошло в основном в январе и связано со снижением спроса на наличные средства ввиду снижения

волатильности курса рубля.

Таблица 3 – Анализ имущественного положения, млрд.руб.

Показатель	01.01.2015 г.	01.01.2016 г.	Абсолютное изменение, млрд.руб.	Темп роста, %
Денежные средства	1241	733	-508	59,1
Средства в Банке России	370	587	217	158,6
Средства в кредитных организациях	356	356	0	100,0
Чистые вложения в ценные бумаги для продажи	1745	2 316	571	132,7
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	366	436	70	119,1
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	826	406	-420	49,2
Чистая ссудная задолженность	15889	16 870	981	106,2
Основные средства, материальные запасы	479	477	-2	99,6
Прочие	475	526	51	110,7
Активы	21747	22707	960	104,4
Средства Банка России	3516	769	-2747	21,9
Средства банков	795	618	-177	77,7
Средства клиентов	14027	17722	3695	126,3
Выпущенные долговые обязательства	513	648	135	126,3
Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	618	228	-390	36,9
Прочие обязательства	259	356	97	137,5
Резервы на прочие потери	37	38	1	102,7
Источники собственных средств	1982	2328	346	117,5
Пассивы	21747	22707	960	104,4

Для фондирования активных операций использовались различные источники привлечения ресурсов. Динамика привлеченных средств клиентов

приведена в табл. 4.

Таблица 4 – Динамика привлеченных средств клиентов, млрд.руб.

Показатель	01.01.2015 г.	01.01.2016 г.	Абсолютное изменение, млрд.руб.	Темп роста, %
Физические лица и индивидуальные предприниматели	7999052	10221285	2222233	127,8
Корпоративные клиенты	5893843	7372888	1479045	125,1
Средства в драгоценных металлах и прочие средства	133829	128251	-5578	95,8
Итого средств клиентов	14026724	17722423	3695699	126,3

Объем привлеченных средств как корпоративных клиентов, так и физических лиц увеличился и по рублевым счетам, и по счетам в иностранной валюте. Несмотря на сохранение в 2016 году геополитической напряженности и остающиеся закрытыми внешние рынки, Банк существенно снизил зависимость от средств государственного финансирования (объем средств Банка России на балансе Банка за год снизился с 3,5 трлн.руб. до 0,8 трлн.руб.) за счет привлечения дополнительного объема средств клиентов. Приток средств клиентов позволил Банку также досрочно погасить ряд дорогих заимствований в валюте с внешних рынков.

Учитывая сохраняющиеся санкции и нестабильную макроэкономическую ситуацию, с целью снижения рисков ликвидности Банк существенно нарастил объем резервов ликвидности в основном за счет проведения в 2016 году активной работы по увеличению залоговой массы в рамках Положения Банка России №312-П от 12.11.2007 «О порядке предоставления Банком России кредитным организациям кредитов, обеспеченных активами или поручительствами». Кроме того, Банк постоянно работает над расширением перечня инструментов рефинансирования.

Анализ доходов и расходов (таблица 5) выявил, что операционный доход до создания резервов составил 1 221 млрд.руб. против 1 319 млрд.руб. годом ранее.

Таблица 5 – Анализ доходов и расходов (агрегированный отчет о финансовых результатах), млрд.руб.

Показатель	01.01.2015 г.	01.01.2016 г.	Абсолютное изменение, млрд.руб.	Темп роста, %
Чистый процентный доход	959,7	866,7	-93	90,3
Чистый комиссионный доход	217,2	265,9	48,7	122,4
Чистый доход от операций с финансовыми активами, ценными бумагами и иностранной валютой	94,2	68,9	-25,3	73,1
Прочие операционные доходы	47,6	19,6	-28	41,2
Операционный доход до создания резервов	1318,6	1221,1	-97,5	92,6
Изменение резервов	-290,8	-294,4	-3,6	101,2
Операционные расходы	-598,7	-619,8	-21,1	103,5
Прибыль до налогообложения	429,2	306,9	-122,3	71,5
Возмещение/расход по налогам	-118,0	-88,5	29,5	75,0
Прибыль после налогообложения	311,2	218,4	-92,8	70,2

Процентные доходы увеличились на 20,3%. Кредиты юридическим лицам принесли 57% процентных доходов, их рост произошел за счет роста объемов и доходности кредитов. Кредиты физическим лицам принесли 32% процентных доходов, их рост обеспечен наращиванием объемов розничного кредитования, главным образом ипотечного.

Анализ процентных доходов по видам активов представлен в таблице 6.

Таблица 6 – Анализ процентных доходов по видам активов, млрд.руб.

Показатель	01.01.2015 г.	01.01.2016 г.	Абсолютное изменение, млрд.руб.	Темп роста, %
Кредиты юридическим лицам	886788	1146980	260192	129,3
Кредиты физическим лицам	576708	630705	53997	109,4
Ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	98377	100379	2002	102,0
Кредиты банкам	31546	44810	13264	142,0
Ценные бумаги, удерживаемые до погашения	27889	26636	-1253	95,5
Доходы от продажи страховых продуктов физическим лицам	23139	16704	-6435	72,2

Продолжение таблицы 6

Показатель	01.01.2015 г.	01.01.2016 г.	Абсолютное изменение, млрд.руб.	Темп роста, %
Ценные бумаги, оцениваемые через прибыль или убыток	2988	3386	398	113,3
Счета Ностро	71	362	291	509,9
Средства в Банке России	218	125	-93	57,3
Штрафы, пени, доходы прошлых лет, прочее	14161	28941	14780	204,4
Итого процентные доходы:	1661885	1999028	337143	120,3

Процентные расходы увеличились на 61,3%. Главная причина роста - повышение уровня процентных ставок на рынке и увеличение объема привлеченных средств клиентов.

Анализ процентных расходов по видам привлеченных средств представлен в таблице 7.

Таблица 7 – Анализ процентных расходов по видам привлеченных средств, млн.руб.

Показатель	2015 г.	2016 г.	Абсолютное изменение, млрд.руб.	Темп роста, %
Срочные депозиты физических лиц	279605	468860	189255	167,7
Срочные депозиты юридических лиц	126463	235607	109144	186,3
Депозиты Банка России	145864	187231	41367	128,4
Расчетные счета юридических лиц	35498	66942	31444	188,6
Векселя, сберегательные и депозитные сертификаты	25999	54406	28407	209,3
Облигации	31442	45231	13789	143,9
Субординированный заем	26481	32500	6019	122,7
Срочные депозиты банков	14167	22508	8341	158,9
Счета до востребования физических лиц	12985	13736	751	105,8
Корреспондентские счета Лоро	2601	4362	1761	167,7
Расходы прошлых лет, штрафы, пени	1056	987	-69	93,5
Итого процентные расходы:	702161	1132370	430209	161,3

Банк увеличил чистый комиссионный доход, несмотря на снижение комиссионных доходов от кредитных операций и банковского страхования. Основной прирост обеспечили операции с банковскими картами и эквайринг за счет роста эмитированных карт и увеличения числа клиентов, находящихся на эквайринговом обслуживании в Сбербанке. Увеличение комиссионных расходов связано с ростом объемов операций с банковскими картами, который влияет на объем платежей в пользу платежных систем.

Таблица 8 – Анализ комиссионных доходов и расходов, млн.руб.

Показатель	2015 г.	2016 г.	Абсолютное изменение, млрд.руб.	Темп роста, %
Комиссионные доходы				
Операции с банковскими картами	156 078	126 455	-29623	81,0
Расчетные операции	54 562	38 942	-15620	71,4
Кассовые операции	30 134	31 186	1052	103,5
Ведение счетов	13 201	11 740	-1461	88,9
Банковские гарантии	13 603	9 396	-4207	69,1
Валютный контроль	4 963	4 138	-825	83,4
Операции с иностранной валютой	4 907	5 185	278	105,7
Торговое финансирование и документарные операции	3 803	2 662	-1141	70,0
Обслуживание бюджетных средств	3 037	1 705	-1332	56,1
Аренда сейфов и банковских ячеек	1 350	1 342	-8	99,4
Операции с ценными бумагами	1 038	921	-117	88,7
Агентские и прочие услуги	415	386	-29	93,0
Прочие	10 610	7 056	-3554	66,5
Итого комиссионные доходы	297 701	241 114	-56587	81,0
Комиссионные расходы				
Операции с банковскими картами	25 484	18 537	-6947	72,7
Расчетные операции - расход	2 553	2 483	-70	97,3
Инкассация	348	392	44	112,6
Прочие	3 375	2 527	-848	74,9
Итого комиссионные расходы	31 760	23 939	-7821	75,4
Чистые комиссионные доходы	265 941	217 175	-48766	81,7

Операционные расходы увеличились на 3,5%. Низкий темп роста операционных расходов обеспечен реализацией программы оптимизации расходов. Банк оптимизировал систему закупок, включая направление информационных технологий, повысил эффективность использования объектов недвижимости.

Таблица 9 – Анализ операционных расходов, млн.руб.

Показатель	2015 г.	2016 г.	Абсолютное изменение, млрд.руб.	Темп роста, %
Расходы на содержание персонала	263865	254346	-9519	96,4
Административно-хозяйственные расходы	128065	126380	-1685	98,7
Амортизация	43625	46733	3108	107,1
Взносы в Фонд обязательного страхования вкладов	34604	30544	-4060	88,3
Расходы от реализации собственных прав требования	108091	107396	-695	99,4
Прочие операционные расходы	41556	33267	-8289	80,1
Операционные расходы	619806	598666	-21140	96,6

В 2016 году расходы Банка на формирование резерва составили 294,4 млрд руб., что близко к объему предыдущего года. В непростой общей ситуации в экономике Сбербанк удерживает качество активов на стабильном уровне. Часть созданных резервов связана с ростом портфеля, а не его ухудшением, еще одна часть связана с ослаблением рубля, что потребовало досоздания резервов по валютным кредитам без ухудшения по ним качества. Доля просроченных кредитов в Сбербанке остается вдвое лучше российского банковского сектора.

Сбербанк заработал прибыль до налогообложения в размере 306,9 млрд руб. (в 2015 году 429,2 млрд руб.) Прибыль после налогообложения составила 218,4 млрд руб. (в 2015 году 311,2 млрд руб.)

Исследуя положение акционерного общества в отрасли, необходимо отметить, что, в 2016 году на динамику банковских рынков влиял экономический спад в РФ, сопровождавшийся девальвацией рубля, ростом инфляции и

ухудшением большинства макроэкономических показателей. Ситуация усугублялась кумулятивным эффектом от негативных внешних факторов - падение мировых цен на нефть и высокий уровень геополитической напряженности.

Девальвация рубля, которая составила к доллару США 29,5%, нивелировала практически весь рост по большинству банковских рынков. Так, активы банковской системы выросли в номинальном выражении на 6,9%, а без учета валютной переоценки сократились на 1,6%. Для сравнения - в 2015 году активы банков возросли на 35,2%.

Кредитный портфель банковской системы вырос на 8,2%, что существенно меньше, чем год назад, когда прирост составил 25,4%. При этом наблюдалась разнонаправленная динамика: объем кредитов предприятиям вырос на 13,4% (год назад рост на 30,3%), портфель розничных кредитов снизился на 5,7% (год назад рост на 13,8%).

Кредитные риски в банковской системе существенно увеличились. Уровень просроченной задолженности по кредитам вырос с 4,6% до 6,5%. При этом уровень плохих долгов населения вырос с 5,9% до 8,1%, предприятий - с 4,1% до 6,1%. Прирост объема просроченных предприятиями и населением кредитов за 2016 год составил 54,3%.

Прирост резервов по ссудам составил 30,8%, что ниже прироста предыдущего года (43,1%). В условиях ухудшения финансового состояния банков и усиления давления на капитал покрытие просроченной задолженности резервами сократилось с 1,8 до 1,5 раз.

Вклады населения оставались основным источником ресурсов, за год увеличившись на 25,2%, или без учета валютной переоценки на 16,7%. В 2015 году вклады увеличились на 9,4%. Средства юридических лиц выросли на 14,1%, годом ранее - на 32,2%.

Приток средств клиентов при стагнировании рынка кредитования позволил банкам сократить объем рефинансирования со стороны регулятора на 42,3%.

Годом ранее средства, привлеченные от Банка России банковским сектором, выросли на 109,2%.

Доля ПАО «Сбербанк России» на основных сегментах финансового рынка РФ представлена в таблице 10. Расчет сделан по внутренней методике Сбербанка на основе данных Банка России.

Таблица 10 – Доля ПАО «Сбербанк России» на основных сегментах финансового рынка РФ

Показатель	01.01.2015 г.	01.01.2016 г.
Активы	28,7%	29,1%
Кредиты корпоративным клиентам	32,2%	35,0%
Кредиты частным клиентам	38,7%	35,9%
Средства корпоративных клиентов	25,0%	21,9%
Средства частных клиентов	46,0%	45,0%
Прибыль до налогов из прибыли	146,8%	67,9%
Капитал	29,7%	28,7%

По итогам 2016 года балансовая прибыль банковской системы составила 192,0 млрд руб., что существенно меньше результата за 2015 год - 589 млрд руб. Из действующих кредитных организаций в 2016 году убыточны 25% банков (годом ранее 15%).

2.2. Оценка конкурентоспособности кредитных карт ПАО «Сбербанк России»

Российские банки в 2016 г. продолжали наращивать объемы выпускаемых пластиковых карт, ежегодно его прирост составляет порядка 20%. Однако, несмотря на огромный потенциал карточного рынка и широкую географию, культура пользования подобными финансовыми инструментами в России пока не достигла необходимого уровня.

По данным ЦБР, более 65% банков осуществляет эмиссию и/или эквайринг платежных карт (655 кредитных организаций из 954), количество эмитированных ими банковских карт (данные на 01.04.2016) составило 210 млн, что на 28% больше, чем в 2016 г.

Более 80% эмитированных банковских карт было выпущено международными платежными системами VISA и MasterCard. Российские платежные системы (Сберкарт, Золотая корона, STB Card, UnionCard) контролируют от 6% до 12% рынка (рис. 1). [11, с. 96]

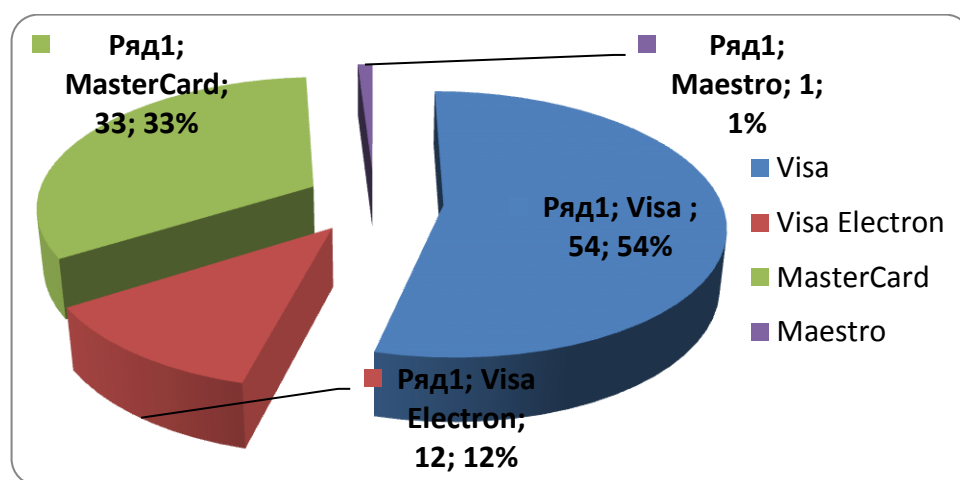


Рисунок 1 - Структура транзакций по видам карт за 2016 г. (%)

Ориентированность российского рынка платежных карт на выпуск и обслуживание карт международных платежных систем обусловлена следующими причинами. Во-первых, более развитой инфраструктурой приема платежных карт международных платежных систем, как на территории России, так и за ее пределами. В России карты платежных систем VISA Int. и MasterCard Int. принимают к обслуживанию почти все банкоматы (удельный вес в общем количестве составляет около 90%), пункты выдачи наличных (почти 90%) и устройства (электронные терминалы, импринтеры и банкоматы), используемые при оплате товаров (работ и услуг) (почти 90%).

Во-вторых, развитие отечественных платежных систем сдерживает отсутствие совместимых программно-технических средств; различие в технологии обработки операций; отсутствие гарантий приема банками-

участниками карт, эмитированных в рамках одной системы. Конкуренция и технологические особенности функционирования существующих в России систем препятствуют их интеграции в ближайшей перспективе, что в целом является сдерживающим фактором развития безналичных расчетов в сфере розничных платежей.

ПАО «Сбербанк России» активно распространяет среди многочисленных клиентов кредитные пластиковые карты. Среди всех компонентов розничного портфеля сегмент кредитных карт банка рос наиболее высокими темпами: в 2016 г. портфель увеличился в 1,7 раз - до 270 млрд рублей. Количество выпущенных за год карт превысило 12,1 млн, что позволило Сбербанку укрепить лидерские позиции в данном сегменте, увеличив долю на национальном рынке с 19,9 до 23,5% [19, с. 66]. В августе 2016 г. Сбербанк представил новые премиальные карты в рамках тарифного плана «Премьер»: Visa Platinum PayWave и World MasterCard Black Edition PayPass. За год количество работающих зарплатных карт возросло на 1,9 млн - до 21,1 млн штук. Объем перечислений заработной платы вырос на 28% и составил почти 6,3 трлн рублей. Число пенсионеров, получающих социальную пенсию через Сбербанк, увеличилось до 21,8 млн человек. Одновременно возросла доля пенсионеров, получающих пенсию через Сбербанк, в общей численности социальных пенсионеров Российской Федерации до 53,2%.

У «ВТБ 24» активных пластиковых карт, находящихся в обращении, в 4 раза меньше, чем у Сбербанка, - 12 с небольшим миллионов штук. За год «ВТБ 24» также нарастил количество активных пластиковых карт в обращении. В процентном соотношении рост составил 16,3%.

На третьем месте по количеству активных пластиковых карт в обращении находится «Уралсиб» - на 1 июля 2016 г. активных пластиковых карт у него было почти 5,4 млн шт., что меньше, чем было в обращении год назад, а именно на 16%.

В целом из десятки банков - лидеров на рынке пластиковых карт снижение объема карт в обращении наблюдается у трех банков: «Уралсиб», «Росбанк» и

«ТрансКредитБанк».

Операции коммерческого банка с кредитными картами нужно рассматривать с позиции проведения их самим банком и с позиции осуществления клиентом. Для банков выпуск пластиковых карт является прибыльным направлением вложения финансовых ресурсов, в связи с чем практически каждый банк осуществляет эмитирование собственных карт или карт международных платежных систем.

Российские банки в 2016 г. продолжали наращивать объемы выпускаемых пластиковых карт, но темпы прироста несколько сократились (табл. 11). [11, с. 101].

Таблица 11 - Количество активных пластиковых карт в обращении на 1.07.2016 г.

№	Банк	Количество выпущенных активных карт (шт.) на 01.07.2015	Количество выпущенных ак- тивных карт (шт.) на 01.07.2016	Изменение (шт.)
1	ПАО «Сбербанк России»	47 792 488	58 262 731	10 470 243
2	ВТБ 24	10 338 679	12 019 072	1 680 393
3	Уралсиб	6 385 571	5 360 071	-1 025 500
4	Росбанк	3 404 527	2 625 578	-778 949
5	СКБ-банк	1 360 289	2 146 911	786 622
6	ТрансКредитБанк	2 040 356	1 959 828	-80 528
7	Кредит Европа Банк	1 516 545	1 738 474	221 929
8	Москомприватбанк	1 434 813	1 623 413	188 600
9	Райффайзенбанк	1 245 761	1 504 314	258 553
10	Промсвязьбанк	1 218 885	1 430 312	211 427

Так, согласно рейтингу РБК, крупнейшим банком по количеству активных пластиковых карт в обращении на 1 июля 2016 г. является ПАО «Сбербанк России». У клиентов данного крупнейшего банка России находится на руках 58,2 млн пластиковых карт [11, с.102]. По состоянию на 1 июля 2015 г. у клиентов было почти 47,8 млн карт, то есть рост за год составил 21,9%, или чуть менее 10,5 млн шт.

Ключевые факторы успеха (КФУ) - это общие для всех предприятий отрасли факторы, использование которых обеспечивает улучшение конкурентной позиции.

Для каждой отрасли существует свой набор факторов, которые учитываются клиентами в первую очередь при сравнении различных предложений.

Конкурентные преимущества не являются универсальными и могут меняться со временем. Конкурентное преимущество всегда является относительным, выявленным в результате процесса сравнения.

Возможности рыночной экспансии и конкурентоспособность компании во многом определяются тем, соответствует ли конкурентное преимущество компании ожиданиям потребителей. Выявление КФУ является одной из главных задач в процессе конкурентного стратегического анализа. Если компания имеет конкурентные преимущества, соответствующие КФУ в отрасли, то она может рассчитывать на высокий уровень конкурентоспособности.

Для визуализации положения кредитных карт коммерческих банков в представлениях потенциальных клиентов была построена карта позиционирования для каждого банка.

Анализ конкурентов коммерческих банков производился по 6 основным критериям. Определение важности и в соответствии с ним веса каждого параметра производилось на основе матрицы важности, представленной в таблице 12.

Таблица 12 - Матрица важности критериев оценки качества для коммерческих банков

	Критерий	1	2	3	4	5	6	Сумма	Вес
1	Возможность подачи заявки на открытие карты без посещения офиса банка	2	3	1	3	1	3	13	0,181
2	Комиссия при снятии наличных	1	2	2	3	1	3	12	0,167
3	Льготный период	3	2	2	2	1	3	13	0,181
4	Бонусные программы	1	1	2	2	1	2	9	0,125
5	Процентная ставка	3	3	3	3	2	3	17	0,235
6	Годовое обслуживание	1	1	1	2	1	2	8	0,111

Так, наиболее важный показатель – процентная ставка (вес 24%), так как низкий процент делает доступными кредитные карты для населения. Также клиенты придают большое значение возможности подачи заявки на открытие карты без посещения офиса банка (вес 18%).

Большое предпочтение клиенты отдают льготному периоду (вес 18%). Большинство клиентов банков предпочитают кредитные карты другим видам кредитов прежде всего из-за наличия так называемого грейс – периода, или льготного периода кредитования. Он распространяется на операции по оплате товаров и услуг с помощью кредитной карты, в том числе совершенных через интернет, а также на операции по оплате коммунальных услуг. Под его действие не попадают операции по снятию наличных через банкомат или кассу, переводы на другие карты или электронные кошельки. Большинство банков разбивает грейс – период на две части: 30 дней когда можно совершить покупку в кредит, и следующие за ними 20 – 25 дней, когда задолженность можно погасить. Таким образом, максимальные срок льготного периода кредитования может составлять до 50 – 55 дней, в зависимости от даты совершения покупки.

По указанным параметрам каждому банку были присвоены оценки от 1 до 10. На их основании с учетом значимости каждого критерия рассчитана субъективная оценка качества предоставляемых услуг – А (таблица 13).

Таблица 13 - Матрица важности критериев оценки качества для коммерческих банков

Критерий	Наименование коммерческих банков					
	ПАО Сбербанк России	ВТБ 24	ОТП Банк	Ренессанс Кредит	Русский стандарт	Альфа- Банк
Возможность подачи заявки на открытие карты без посещения офиса банка	10	10	0	9	0	8
Комиссия при снятии наличных	10	10	0	10	10	10
Льготный период	9	8	8	8	6	6
Бонусные программы	8	8	7	7	8	7
Процентная ставка	9	7	5	5	4	8
Годовое обслуживание	10	9	0	10	0	10

Субъективная оценка качества предоставляемых услуг	9,334	8,57 2	3,498	7,907	4,696	8,069
Минимальная процентная ставка	6,85	7,85	8	9,25	8,1	9,7

Сбербанк России занимает позицию, согласно которой у него не самые низкие процентные ставки, но, несмотря на это, уровень качества предоставляемых услуг очень высок. Потенциальные клиенты выбирают удобные и доступные условия по кредитным картам, жертвуя при этом процентной ставкой.

Русский Стандарт и Альфа-Банк предлагают самую низкую процентную ставку по кредитным картам. Однако, у банка Русский Стандарт хуже уровень качества открываемых карт. У ВТБ 24 процентная ставка самая высокая, а у Ренессанс кредит лучше уровень качества.

Ренессанс кредит и ОТП Банк предлагают среднюю процентную ставку, но остается не привлекательным для клиентов, так как прочие, важные для клиентов условия – не достаточно хороши.

По предложению наименьшей процентной ставки лидером в данной области можно назвать коммерческий банк Русский Стандарт, однако, в прочих, важных для клиентов условиях лидирует ПАО «Сбербанк России», отличающийся самыми доступными в рассматриваемом сегменте условиями по кредитным картам, чем в банках-конкурентах.

Одним из достижений Сбербанка в розничном направлении является увеличение объемов карточного бизнеса и других услуг, оказываемых на комиссионной основе. В результате возросло количество проводимых операций и увеличились соответствующие доходы. Масштабный рост количества транзакций сопровождался увеличением доли безналичных операций.

Сочетание этих факторов, которые стали результатом масштабных инвестиций в повышение качества услуг, привело к увеличению на 28,3% комиссионного дохода от розничных операций; при этом комиссионный доход от операций по банковским картам увеличился на 56%. Таким образом, операции с банковскими картами стали основным фактором роста комиссионных доходов

Сбербанка: за последние два года поступления от них возросли более чем в два раза.

На текущий момент ПАО «Сбербанк России» выпускает кредитные карты международных платежных систем Visa, MasterCard, AmericanExpress.

Сбербанк Maestro и VisaElectron - наиболее доступные по стоимости обслуживания карты. На них клиенту можно зачислять заработную плату, совершать с их помощью покупки, а также снимать наличные денежные средства.

Пластиковая карта VisaElectron или Maestro имеет ряд существенных ограничений. Во-первых, их прием ограничен в некоторых зарубежных странах (например, в США или в Ирландии), но это касается только терминалов в точках розничной торговли, банкоматы такие карты обслуживать должны повсеместно. Во-вторых, такими картами, как правило, нельзя расплатиться в интернет-магазине. Нельзя их привязать и к счету в системе электронных платежей (PayPal, ЯндексДеньги или WebMoney).

Карта мгновенной выдачи Сбербанк MaestroMomentum выдается прямо в момент обращения в банк - достаточно представить паспорт. Плата за обслуживание такой карты не взимается, что «компенсируется» неудобствами в использовании. Так, эта карта принимается к обслуживанию только на территории России (ввод ПИН-кода обязателен при каждой операции), а выдача/прием наличных производится только в подразделениях и банкоматах Сбербанка. В отличие от других карт, MaestroMomentum у владельца может быть всего одна [22, с. 107].

Классические карты типа VisaClassic или MasterCardStandart оптимальны по сочетанию предоставляемых возможностей и цене обслуживания. По сравнению с электронными, они могут предоставлять своим владельцам скидки при покупке товаров или оплате услуг.

Проведем анализ предложения банковских карт банков, конкурирующих со Сбербанком, - «Русский стандарт» и «ВТБ-24».

В банке «Русский стандарт», кроме классических, «золотых» и

«платиновых» карт, есть ряд предложений с дополнительными выгодами для владельца. Например, по карте RSB World MasterCard Cash Back Card предусмотрен возврат денег на счет после каждой совершенной владельцем покупки (до 3% от их стоимости) [26].

К карте из прозрачного пластика Blue American Express подключена программа страхования от несчастного случая, действующая по всему миру. Кроме того, если с такой карты были украдены деньги, «Русский стандарт» обязуется выплатить ее владельцу компенсацию в размере 10 000 долларов США.

Годовая плата за обслуживание кредитных карт в этом банке составляет от 600 руб. (классический вариант) до 3000 руб. (карты класса «премиум»). Минимальный ежемесячный платеж: 5-10% от остатка задолженности в зависимости от типа карты. Льготный период для всех кредитных предложений составляет 55 дней. А вот годовая процентная ставка зависит от типа карты и варьируется в пределах от 28% до 36% годовых.

Еще одна особенность кредитных карт от «Русского стандарта» - ее владелец автоматически становится участником «Клуба скидок». Клуб насчитывает больше тысячи магазинов, салонов красоты, ресторанов и развлекательных центров. Рассчитываясь в этих сетях кредиткой от «Русского стандарта», можно получить скидки на товары и услуги до 30% [26].

К основным условиям кредитных карт ВТБ 24 относятся: размер кредитного лимита (устанавливается исходя из платежеспособности заявителя), процентная ставка (от 17%), льготный период (от 50 дней), минимальный разовый платеж (5% от размера задолженности), срок действия карты (2 года), срок кредита не ограничен [27].

ВТБ-24 предлагает аналогичные пластиковые карты:

Visa Классическая и мультивалютная (отличительной особенностью этой программы является возможность иметь одновременно три счета в разных валютах: в евро, долларах и рублях) дебетовые и кредитные карты. Комиссия за обслуживание составляет 750 руб. в год. Лимитная сумма в день - 300 тысяч, но в

месяц она не должна превышать миллиона. Срок действия дебетовой карты ВТБ-24 - 2 года. При снятии наличных через другие банкоматы комиссия составляет 1%.

Зарплатная карта ВТБ-24.

Пластиковые карты Gold ВТБ-24.

«Платиновая» и премиальная кредитные и дебетовые карты Visa. Отличительной чертой данной кредитной программы является возможность вернуть часть потраченных денежных средств. Имеется возможность выбрать одну наиболее часто используемую из предлагаемых категорий услуг и товаров (рестораны, автозаправки, косметика, аптеки), совершая покупки в данной сфере, 5% от заплаченной суммы вернется обратно на счет.

Партнерская программа предоставления скидок на полеты - кобрэдинговая карта ВТБ-24 и Трансаэро.

Бонусная программа «Мои условия» MasterCard Standard.

Основным преимуществом является возможность возврата на карту 5% от стоимости покупки, предусмотренной регламентированным списком. При приобретении товаров, не вошедших в список, банк ВТБ-24 вернет на счет сумму в размере 1% от затрат [27].

Условия предоставления пластиковой кредитной карты тем или иным банком незначительно отличаются друг от друга. В каждом из трех банков предусматривается индивидуальный подход к клиенту. Процентная ставка по кредиту будет зависеть от вида кредитной карты, от дохода заемщика и от суммы займа.

Рассмотренные выше банки используют два вида платежных систем - Visa и Master Card. При использовании кредитных карт Visa и Master Card в пределах Российской Федерации различий между ними нет.

Эти различия проявляются при выезде за рубеж. Дело в том, что конвертация валют в системе Visa происходит через доллар США, а в системе MasterCard - через евро. Поэтому для людей, часто посещающих европейские

страны, наиболее подходящей будет кредитная карта MasterCard, а для всех других стран - кредитная карта Visa. Во всех остальных случаях каждый может выбрать ту систему, которая ему больше нравится.

Таким образом, банки-лидеры предлагают аналогичные карточные продукты. В каждом банке существуют партнерские программы, как по дебетовым, так и по кредитным картам. Продукты предлагаются для премиального и классического сегмента.

2.3. Анализ предоставления и использования кредитных карт ПАО «Сбербанк России»

Кредитные карты остаются одним из важных элементов продуктовой линейки Банка, успешно применяемого для перекрестных продаж существующим клиентам. За год Банк увеличил объем ссудной задолженности по кредитным картам с 410 до 441 млрд руб. и упрочил позицию лидера этого рынка в России: доля на рынке кредитных карт выросла с 29,9% до 33,4%. Количество действующих кредитных карт достигло 15,6 млн.

В 2016 году в рамках мер реагирования на рыночную ситуацию Сбербанк увеличил процентные ставки по задолженности по вновь оформляемым кредитным картам. Увеличена комиссия за снятие наличных денежных средств с кредитных карт.

В апреле ПАО «Сбербанк России» ввел временную процедуру уменьшения кредитных лимитов по действующим кредитным картам. Процедура затронула клиентов, допускающих просрочки платежей. Расчет новых лимитов ведется на базе скоринговой модели.

С апреля лимиты снижены в общем на 28 млрд руб., что высвободило Банку 3,2 млрд руб. резервов.

ПАО «Сбербанк России» выпускает кредитные карты без PIN-конвертов:

клиент самостоятельно назначает PIN-код по своей карте в момент ее получения. С сентября клиенты Сбербанка могут заказать кредитную карту с одобренным лимитом в 50 тыс. банкоматов, где установлена платформа «Сириус»: карту Classic можно сразу получить в ближайшем отделении, а премиальную карту Gold - через несколько дней.

ПАО «Сбербанк России» выпускает несколько видов банковских карт. Каждый клиент может выбрать платежный инструмент в зависимости от его цели использования, функциональных возможностей и стоимости. Срок действия кредитной карты Сбербанка составляет 3 года. Исключение составляет пластик моментальной выдачи, он действителен в течение 1 года.

Источником средств кредитной карты предназначенной для безналичной оплаты товаров и услуг, является заемный капитал, предоставленный банком.

По кредитным картам есть [возможность снятия наличных через банкомат](#), но такие операции невыгодны для клиента.

За обналичивание средств банк взимает комиссию, которая может различаться в зависимости от типа пластика. Например: за снятия денег с кредитной VISA GOLD предусмотрена комиссия 3% от суммы, минимум 199 рублей.

По кредиткам предусмотрен [льготный период, составляющий до 50 дней](#). При безналичном расчете и возврате средств в этот промежуток проценты за пользование заемными средствами не начисляются.

Кредитные карты ПАО «Сбербанк России» для клиентов разработал систему бонусов. На них распространяется программа «Спасибо от Сбербанка», предусматривающее возврат части стоимости покупки в виде баллов. Бонусы можно обменять у партнеров банка.

ПАО «Сбербанк России» является абсолютным лидером рынка кредитных карт, поэтому его кредитки есть практически у всех трудоспособных граждан России. Льготный период – именно то, что вызывает максимальное количество вопросов у его клиентов. Разберемся, как пользоваться кредитной картой

Сбербанка и не переплачивать на процентах.

Основные характеристики кредитных карт ПАО «Сбербанк России» приведены в таблице 14.

Таблица 14 - Основные характеристики кредитных карт ПАО «Сбербанк России»

Наименование продукта	Платежная система	Процентная ставка	Описание
Моментальные	VISA	25,9%	Обслуживание: 350-3000 руб., макс лимит: 120 тыс. руб.
	MasterCard Momentum Credit	25,9%	Обслуживание: 750-3000 руб., макс лимит: 500 тыс. руб.
Стандартные	VISA	25,9%	Обслуживание: 750-3000 руб., макс лимит: 600 тыс. руб.
	Classic MasterCard Standart	33,9%	Обслуживание: 750-3000 руб., макс лимит: 500 тыс. руб.
	VISA Gold «Подари жизнь»	25,9%	При ее использовании 0,3% от суммы покупки перечисляется в благотворительный фонд на помощь больным детям. Со второго года использования списывается годовое обслуживание 3500 руб. Из этой суммы 50% также направляется в фонд.
	VISA Gold «Аэрофлот»	25,9%	Обслуживание: 900 руб. По карте начисляется единовременно 1000 миль. В дальнейшем клиент получает 1,5 мили за каждые 50 рублей, израсходованные по карте.
Премиальные	VISA Gold	17,9%	Обслуживание: 350-3000 руб., макс лимит: 120 тыс. руб.
	MasterCard Gold	33,9%	Обслуживание: 450-3000 руб., макс лимит: 600 тыс. руб.
Молодежные	VISA Classic	33,9%	Обслуживание: 350-1500 руб., макс лимит: 50 тыс. руб.
	MasterCard	33,9%	Обслуживание: 750-3000 руб., макс лимит: 120 тыс. руб.

Все кредитные карты банка можно подразделить на несколько групп:

1) Моментальные. Сюда относится VISA/MasterCard [Momentum Credit](#). Это пластик мгновенной выдачи. Кредитки оформляются в день обращения. Единственный документ, который нужно предоставить заемщику – паспорт. Поверхностная оценка кредитоспособности клиентов не позволяет кредитору устанавливать высокий лимит. Максимальная сумма на карте – 120 тысяч рублей. Деньги выдаются под 25,9% годовых в рамках персонального предложения

заемщикам. Карты Momentum Credit выпускаются на 1 год с бесплатным годовым обслуживанием. При активном использовании они перевыпускаются в стандартные кредитки, сроком на 3 года.

Momentum Credit – это идеальный вариант для тех, кто хочет понять, по каким принципам работают кредитки и оценить их все преимущества.

2) Стандартные. Это VISA Classic и MasterCard Standart. Это классические кредитные продукты с оптимальным набором опций. Кредитный лимит устанавливается в зависимости от платежеспособности заемщика, максимальная величина средств на кредитках этого типа – 600 тысяч рублей. Процентная ставка устанавливается на индивидуальной основе. Она составляет 25,9% для участников зарплатных проектов и клиентов по программе лояльности, для заемщиков «с улицы» – 33,9%.

Для оформления кредитки Виза потребуется паспорт и дебетовая карта – для граждан, получающих заработную плату на счет в Сбербанке, для остальных – удостоверение личности и справка 2-НДФЛ или по форме банка за последние 6 месяцев. На оформление кредитки уходит 15-20 минут, но получить ее можно лишь через 10-14 дней.

В эту группу входят также VISA Classic «Подари жизнь» и VISA Classic «Аэрофлот».

3) Премиальные. Это карты VISA Gold и MasterCard Gold. Это пластик с большим набором дополнительных опций. Процентные ставки составляют от 17,9 до 33,9%. Они устанавливаются индивидуально в каждом отдельном случае. Первый год обслуживания – бесплатный, в дальнейшем заемщик уплачивает за карту 3000 рублей. Для получения кредитки требуется подтверждение дохода, максимальный лимит – 600 тысяч рублей.

Разновидностью этой линейки карт является VISA Gold «Подари жизнь». При ее использовании 0,3% от суммы покупки перечисляется в благотворительный фонд на помощь больным детям. Условия в части платы за пользование заемными средствами аналогичны. Однако, начиная со второго года

использования списывается 3500 рублей за годовое обслуживание. Из этой суммы 50% также направляется в фонд.

В эту группу входит также карта VISA Gold «Аэрофлот». Особенностью карты Голд является возможность копить мили и в дальнейшем обменивать их на авиабилеты в любую точку мира компании Аэрофлот.

По карте начисляется одновременно 1000 миль. В дальнейшем при использовании VISA Gold клиент получает 1,5 мили за каждые 50 рублей, израсходованные по карте. Что касается условий, то они в части процентной ставки и срока действия аналогичны. Единственная разница – годовое обслуживание составляет от 900 руб.

Золотые кредитки Сбербанка предоставляют клиентам ряд преимуществ. Во-первых, по VISA Gold предусмотрена возможность экстренной выдачи средств при потере платежного инструмента, что особенно актуально при нахождении ее держателя за пределами страны.

Во-вторых, заемщик может контролировать собственные расходы через интернет-банкинг и мобильный банк. Это позволяет своевременно отслеживать все расходные операции и вносить регулярный платеж в срок.

В-третьих, по золотым кредиткам предусмотрены разнообразные акции. При безналичных расчетах клиент становится участником акций, проводимых эмитентом или международными платежными системами с ценными призами.

4) Молодежные. Это карты Виза Классик и МастерКард Стандарт молодежные с максимальным лимитом – 200 тыс.руб. Для их получения требуется подтверждение дохода (справка о стипендии или иных выплатах). По ним устанавливается фиксированная процентная ставка – 33,9%.

Правила пользования [кредитной картой Сбербанка](#) в первую очередь описывают грейс-период. Он составляет до 50 календарных дней. 50 дней – это максимум. На практике льготный период по Визе или МастерКард может составлять и 20, и 35, и 40 дней.

Точкой отсчета является дата получения карты, указанная на ПИН-

конверте. Например, если дата отсчета платежного инструмента Gold 3 число ежемесячно, то льготный период составляет до 3 числа следующего месяца + еще 20 дней. Отсюда следует, что при совершении покупки 3 числа у заемщика грейс-период будет максимальным, а 15 – всего $50 - (15 - 3) = 38$ дней. Отсюда можно сделать вывод, что выгоднее совершать крупные покупки в первые числа льготного периода.

Для беспроцентного использования заемных средств на карте должны быть соблюдены следующие условия:

- оплата покупки по безналичной форме расчета;
- отсутствие операций по обналичиванию средств с карты в течение действующего грейс-периода.

Другие условия использование кредитных карт Сбербанка:

Анализ выявил, что многие заемщики не знают, как пользоваться кредитной картой Сбербанка. Многочисленные отзывы свидетельствуют, что держатели золотых кредиток нередко путают их функциональные возможности с дебетовым пластиком. В частности, некоторые забывают, что кредитки не предназначены для обналичивания, поэтому за такие операции взимается комиссия.

Она различается в зависимости от типа карты. Так, условия по Визе Голд предусматривают комиссию 3% от суммы минимум 390 рублей. Это означает, что снимать небольшие суммы с кредитной карты клиенту невыгодно. Эта операция обойдется дороже, чем оформить обычный потребительский кредит на сумму 15-20 тыс.руб. Это правило распространяется и на другие золотые кредитные карты.

Если в течение льготного периода заемщик не может внести всю сумму заимствования, но он должен пополнить карту обязательным платежом. Он составляет 5% от израсходованной суммы, как по классическим, так и по золотым картам. При нарушении этого условия начисляются пени за каждый день просрочки.

На безналичные операции по Виза или МастерКард Голд или иному пластику начисляются бонусы «Спасибо от Сбербанка». По общим условиям за 1

потраченный рубль с карты заемщик получает 1 Спасибо. Однако, по привилегированному золотому пластику возможно повышенное начисление бонусных баллов по определенным категориям, например, в разделе «Косметика и парфюмерия» и т.д.

Для получения кредитных карт Сбербанка, за исключением молодежных, должны выполняться следующие условия:

- возраст заемщика – от 18 до 65 лет;
- трудовой стаж – не менее полгода при общем стаже 1 год;
- наличие официального трудоустройства со стабильной заработной платой.

Условия по кредиткам Сбербанка зависят от типа пластика и категории заемщика. Общим для всех карт является льготный период – до 50 дней и наличие комиссии за обналичивание средств. По пластику сегмента Голд предусмотрены расширенные опции в части бонусов и привилегий. Многочисленные отзывы свидетельствуют о наиболее лояльных условиях кредитования Сбербанка по сравнению с конкурентами.

Сбербанк начал использовать при выдаче кредитов систему распознавания лиц, которая помогает выявлять случаи подлога и подделки документов при подаче кредитной заявки, говорится в сообщении крупнейшего российского банка.

Соответствующая система анализа фотоизображений, которая интегрирована с различными базами данных банка с более 20 миллионами наборов документов и фотографий заемщиков, запущена в промышленную эксплуатацию и является элементом «кредитной фабрики» Сбербанка. В частности, система позволяет легко обнаруживать попытки использования мошенниками документов добросовестных клиентов Сбербанка. Новая система представляет собой рациональный, экономный и действенный инструмент предотвращения мошенничества.

«Кредитная фабрика» Сбербанка – процесс кредитования, основанный на централизованной обработке и сопровождении кредитных продуктов. На

сегодняшний день через «кредитную фабрику» Сбербанк выдает потребительские, жилищные, автокредиты, кредитные карты (кроме предодобренных), а также продукты для микробизнеса «Доверие», «Экспресс-Авто», «Экспресс-Актив». «Кредитная фабрика» обрабатывает ежедневно более 40 тысяч заявок на кредит.

Таблица 15 - Анализ доли кредитных карт в портфеле ПАО «Сбербанк России» и Курганском отделении № 8599 ПАО «Сбербанк России»

Наименование показателя	1 января 2014 г.	1 января 2015 г.	1 января 2016 г.	Прирост, %	
				2014/ 2015	2015 /2016
Кредитный портфель ПАО «Сбербанк России», млн. руб.	640000	987000	1376000	54,22	39,41
Кредитные карты в портфеле ПАО «Сбербанк России», млн. руб.	37000	54600	70000	47,57	28,21
Доля кредитных карт в кредитном портфеле ПАО «Сбербанк России», %	5,78%	5,53%	5,09%		
Кредитный портфель Курганского отделения № 8599, млн. руб.	2812	3700	5000	31,58	35,14
Кредитные карты в портфеле Курганского отделения № 8599, млн. руб.	149,317	191,29	250,5	28,11	30,95
Доля кредитных карт в кредитном портфеле Курганского отделения № 8599, %	5,31%	5,17%	5,01%		

Анализируя показатели в таблице 15, мы можем выявить положительную динамику по всем ключевым показателям деятельности банка в сфере кредитования, что свидетельствует о наращивании объемов ПАО «Сбербанк России» в целом и Курганском отделении № 8599, как одного из подразделений банка. Мы наблюдаем стабильный рост кредитного портфеля на протяжении всего исследуемого периода. Темп прироста объема кредитных карт в кредитном портфеле Банка также значителен, хотя и несколько уступает темпам роста всего кредитного портфеля. Темп прироста кредитного портфеля Курганского отделения № 8599 немного ниже по сравнению с общепанковским, но, в то же время он более равномерный. В 2015 году темп прироста объема кредитных карт

в отделении несколько превысили темп прироста этого показателя в среднем по банку.

При сравнении удельного веса объема кредитных карт в кредитном портфеле выявлено следующее. По этому показателю Курганское отделение №8599, незначительно меньше общебанковского. На протяжении всего исследуемого периода, несмотря на прирост в абсолютных показателях, прослеживается тренд к снижению доли кредитных карт в кредитном портфеле. На рисунке 2 этот тренд представлен наглядно, причем, очевидно, что в рамках Курганского отделения № 8599 эта тенденция менее выражена по сравнению с общебанковской. Это снижение происходит на фоне активного развития других форм кредитования в Банке, таких как потребительские, ипотечные, кредиты организациям, не являющимся физическими лицами.

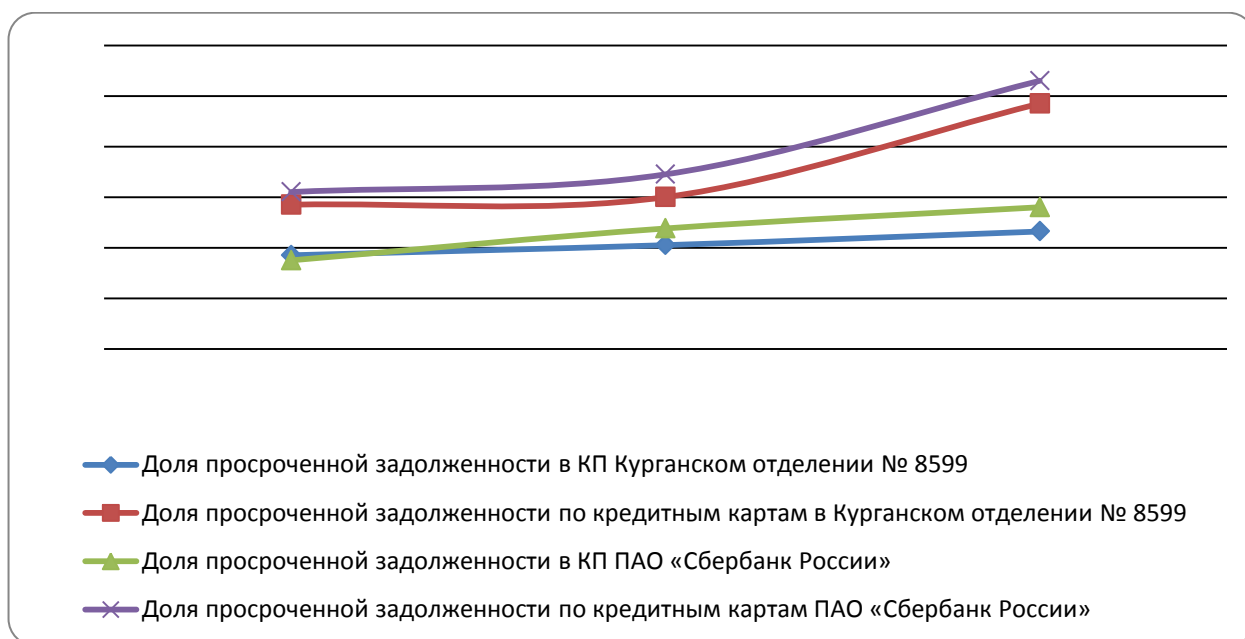


Рисунок 3 - Динамика удельного веса просроченной задолженности по кредитным картам в ПАО «Сбербанк России» и Курганском отделении № 8599

При стремительно развитии кредитования неизбежен и рост показателя просроченной задолженности. Данные об изменении просроченной задолженности в ПАО «Сбербанк России» и Курганском отделении № 8599 за исследуемый период представлены в таблицах 16 и 17.

В целом по ПАО «Сбербанк России» рост этого показателя увеличился с 22,4 млрд.руб. на начало 2014 года до 77,05 млрд. на конец 2016 года. С точки зрения темпа прироста наиболее неблагоприятным в этой связи был 2014 год, когда абсолютные показатели по просроченной задолженности увеличились более чем на 100 %. В 2016 году этот рост был более сдержанным и составил 63,95%.

Таблица 16 - Данные о доле и приросте просроченной задолженности по кредитным картам в ПАО «Сбербанк России»

Наименование показателя	на 1 января 2014 г.	на 1 января 2015 г.	на 1 января 2016 г.	Темп прироста, %	
				2011/2012	2012/2015
Общая просроченная задолженность в ПАО «Сбербанк России», млн. руб.	22400	47000	77056	109,82	63,95
Доля просроченной задолженности в КП ПАО «Сбербанк России», %	3,50%	4,76%	5,60%	-	-
Просроченная задолженность по кредитным картам в ПАО «Сбербанк России», млн. руб.	1388,8	3243	8167,936	133,51	151,86
Доля просроченной задолженности по кредитным картам ПАО «Сбербанк России», %	6,20%	6,90%	10,60%	-	-

В Курганском отделении № 8599 по темпу прироста просроченной задолженности показал себя не с лучшей стороны по сравнению с показателем всего Банка.

Таблица 17 - Данные о доле и приросте просроченной задолженности по кредитным картам в Курганском отделении № 8599

Наименование показателя	на 1 января 2014 г.	1 января 2015 г.	1 января 2016 г.	Темп прироста, %	
				2011/2012	2012/2015
Общая просроченная задолженность в Курганском отделении № 8599, млн. руб.	104,04	151,7	232,0	45,80	52,93
Доля просроченной задолженности в КП Курганском отделении № 8599, %	3,70%	4,10%	4,64%		

Просроченная задолженность по кредитным картам в Курганском отделении № 8599, млн. руб.	5,93	9,1	22,5	53,48	147,20
Доля просроченной задолженности по кредитным картам в Курганском отделении № 8599, %	5,70%	6,00%	9,70%		

В Курганском отделении № 8599 темпы прироста просроченной задолженности удалось удержать на уровне 45-52%, что существенно ниже общепанковских показателей.

Если же рассматривать рост просроченной задолженности по кредитным картам, то здесь ситуация несколько иная. Этот показатель имеет тенденцию к увеличению в 2014-2016 годах. По ПАО «Сбербанк России» прирост просроченной задолженности составил 133% и 151% соответственно.

В Курганском отделении № 8599, если в 2014 году тем прироста просроченной задолженности по кредитным картам почти в три раза ниже общего показателя по ПАО «Сбербанк России», то в 2016 году он достиг 147%, что является, безусловно, негативной тенденцией. Такое резкое увеличение связано с резким ростом эмиссии кредитных карт в Курганском отделении № 8599 в 2016 году.

Обратим внимание на изменение доли просроченной задолженности по кредитным картам в общем объеме кредитного портфеля. Данный показатель мы также рассматриваем в сравнении деятельности всего ПАО «Сбербанк России» и Курганском отделении № 8599. Несмотря на значительные темпы роста абсолютных значений данного показателя, удельный вес просроченной задолженности по кредитным картам находился в диапазоне от 6 до 11% в общем по Банку, и от 5,7 до 9,7% по Курганскому отделению № 8599.

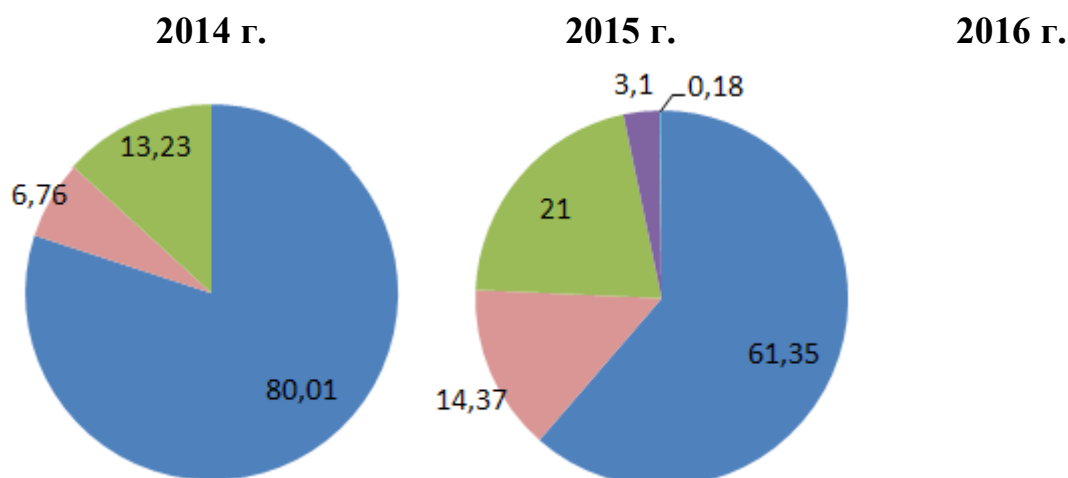
Таким образом, мы отмечаем рост удельного веса просроченной задолженности по кредитным картам. Примечательным является то, что интенсивность роста доли задолженности по кредитным картам совпадает в Курганском отделении № 8599 и в целом ПАО «Сбербанк России». На Рисунке 3 мы видим, что на фоне резкого увеличения доли просроченной задолженности по кредитным картам в ПАО «Сбербанк России», этот показатель практически

параллельно рос и в Курганском отделении № 8599. Безусловно, такой резкий скачок удельного веса просроченной задолженности по кредитным картам является негативным явлением и заслуживает отдельного рассмотрения в дальнейшем.

Таблица 18 - Данные о выпущенных картах в Курганском отделении № 8599 филиала 3652 ПАО «Сбербанк России» в 2014-2016 гг.

Тип кредитной карты	2014 г.		2015 г.		2016 г.		Прирост, %	
	Кол-во, шт.	Доля, %	Кол-во, шт.	Доля, %	Кол-во, шт.	Доля, %	2012/2011	2013/2012
Моментальные VISA	1063	80,01	1008	61,35	3046	61,62	-5,17	202,18
В том числе:								
Выпущено в рамках зарплатных проектов Курганском отделении № 8599	671	49,30	518	31,53	2443	49,42	-22,80	371,62
Выдано через отделение	392	28,80	490	29,82	603	12,20	25,00	23,06
Премиальная Master Card	92	6,76	242	14,37	810	16,39	163,04	234,71
Молодежная VISA Classic	180	13,23	345	21,00	910	18,41	91,67	163,77
Стандартная VISA Gold «Подари жизнь»	-	-	51	3,10	160	3,24	-	22653
Стандартная «Аэрофлот»	-	-	3	0,18	2	0,04	-	-40,00
Общее количество кредитных карт	1335		1649		4928		23,52	198,91

Изменения удельного веса различных видов кредитных карт представлено на рисунке 4.



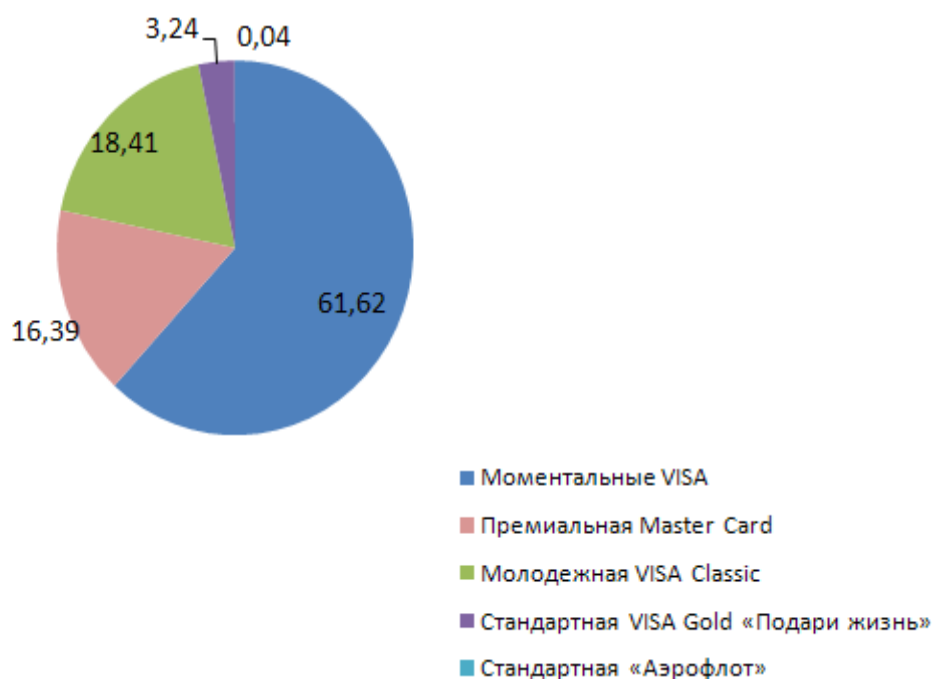


Рисунок 4 - Удельный вес кредитных карт разных видов в 2014-2016 гг. в Курганском отделении № 8599 ПАО «Сбербанк России»

Обратимся к таблице 18, в которой представлены данные о выпущенных картах за 2014-2016 года в Курганском отделении № 8599. На протяжении всего исследуемого периода мы видим постоянный рост общего количества выпущенных кредитных карт, причем в 2016 году, этот рост значительно усилился и составил почти 200%. Примечательным является и тот факт, что более половины роста числа кредитных карт в 2016 году произошло за счет открытия кредитной карты в дополнение к зарплатной.

Как мы видим, доля самой популярной кредитной карты – «Моментальная VISA» - сокращается, за счет увеличения продаж кредитных карт, выполняющие дополнительные функции помимо источника финансовых средств.

Рассмотрим динамику роста отдельных карточных продуктов. Из общего объема кредитных карт, реализованных в рамках зарплатных проектов и через отдел обслуживания клиентов самой популярной картой является «Моментальная VISA».

Динамика роста отдельных карточных продуктов представлена на рисунке 5.

2.4. Проблемы и перспективы развития карточных кредитных продуктов в Курганском отделении № 8599 ПАО «Сбербанк России»

С первых лет внедрения кредитных карт в России банки сталкивались с различными проблемами. В нашем исследовании мы выявили ряд проблем, которые относятся как к банковской системе в целом, так и к ПАО «Сбербанк России» и Курганском отделении № 8599 ПАО «Сбербанк России» в частности.

В теоретической части нашего исследования мы выявили, что в Российской Федерации на данный момент отсутствует регулирование эмиссии кредитных карт и операций по ним на уровне Федерального закона. Вопросы регулирования кредитных карт частично освещены в Гражданском кодексе РФ, Федеральном законе №173-ФЗ «О валютном регулировании», Федеральном законе №161-ФЗ «О национальной платежной системе», Федеральном законе №177-ФЗ «О банках и банковской деятельности», Положении Банка России №266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием». Основным нормативным документом, наиболее подробно рассматривающим функционирование кредитных карт, является Положение Банка России от 24 декабря 2004 г. № 266-П «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием», но оно не охватывает всех аспектов функционирования кредитных карт и ответственности держателя карты и банка-эмитента. Конкретные вопросы регулирования эмиссии кредитных карт и операций с ними банки осуществляют в соответствии с собственными внутренними правилами.

Таким образом, мы видим, что нормативное регулирование использования кредитных карт на федеральном уровне в Российской Федерации не исчерпано. Проект Федерального закона «Об использовании платежных карт в Российской Федерации» существует с 1998 года, но до сих пор не принят. Мы считаем, что отсутствие федерального закона, регулирующего операции по кредитным картам, в некоторой степени сдерживает распространение кредитных карт среди

населения, так как до сих пор к кредитным картам некоторые слои населения относятся со значительной долей настороженности. По данным социального опроса АНО «Левада-Центр» о банковских картах 63% респондентов, участвовавших в соцопросе, ответили, что не имеют банковской карты, позволяющей совершать покупки или снимать наличные в кредит. Причем, по сравнению с 2011 годом, доля таких граждан снизилась лишь на 10%. Мы полагаем, что принятие Федерального закона, регулирующего отношения, возникающие между банком-эмитентом и держателем кредитной карты, способствовало бы повышению доверия со стороны населения к этому платежному инструменту. В свою очередь, это могло бы привести к увеличению доли безналичных расчетов, что, без сомнения, выгодно и государству, и кредитным организациям, и гражданам. В качестве аргумента, свидетельствующего в пользу необходимости принятия Федерального закона, мы приведем тот факт, что в таких странах как США и Канада, где внедрение кредитных карт началось на 40 лет раньше, чем в России, время показало необходимость принятия таких законов, и они были приняты.

Следующей проблемой, которую мы выявили по результатам нашего исследования, является проблема роста просроченной задолженности по кредитным картам. Рост просроченной задолженности по кредитным картам наблюдается как в целом по ПАО «Сбербанк России», так и в Курганском отделении № 8599 ПАО «Сбербанк России». Данные о доле и приросте просроченной задолженности по кредитным картам приведены в таблицах 19 и 20.

Таблица 19 - Данные о доле и приросте просроченной задолженности по кредитным картам ПАО «Сбербанк России»

Наименование показателя	на 1 января 2014 г.	на 1 января 2015 г.	на 1 января 2016 г.	Темп прироста, %	
				2014/2015	2015/2016
Общая просроченная задолженность ПАО «Сбербанк России», млн. руб.	22400	47000	77056	109,82	63,95
Доля просроченной задолженности в КП ПАО «Сбербанк России», %	3,50%	4,76%	5,60%	-	-

Просроченная задолженность по кредитным картам в ПАО «Сбербанк России», млн. руб.	1388,8	3243	8167,936	133,51	151,86
Доля просроченной задолженности по кредитным картам ПАО «Сбербанк России», %	6,20%	6,90%	10,60%	-	-

Уровень просроченной задолженности - это один из основных показателей качества кредитного портфеля и надежности самой кредитной организации. В целом по банковской системе этот показатель свидетельствует о состоянии заемщиков и экономики в целом. Размер просроченной задолженности в конечном итоге оказывает влияние на прибыль банка, его резервы и капитал.

Очевидно, что рост удельного веса просроченной задолженности по кредитным картам зависит от количества выданных кредитных карт. В свою очередь возросший объем выданных кредитных карт в Курганском отделении №8599 есть следствие снижения требований к заемщикам, упрощению процедуры проверок, предшествующим выпуску карты.

Таблица 20 - Данные о доле и приросте просроченной задолженности по кредитным картам в Курганском отделении № 8599

Наименование показателя	на 1 января 2014 г.	на 1 января 2015 г.	на 1 января 2016 г.	Темп прироста, %	
				2014/2015	2015/2016
Общая просроченная задолженность в Курганском отделении № 8599, млн. руб.	104,044	151,7	232,0	45,80	52,93
Доля просроченной задолженности в КП в Курганском отделении № 8599, %	3,70%	4,10%	4,64%	-	-
Просроченная задолженность по кредитным картам в Курганском отделении № 8599, млн. руб.	5930,508	9102	22500	53,48	147,20
Доля просроченной задолженности по кредитным картам в Курганском отделении № 8599, %	5,70%	6,00%	9,70%	-	-

Если при выдаче крупного кредита доходы плательщика, истории

пользовании ранее выданными кредитами изучаются тщательно, то для выпуска кредитной карты с небольшим кредитным лимитом достаточно нескольких документов, подтверждающих личность заемщика.

Конечно, среди причин, обуславливающих рост просроченной задолженности, нельзя игнорировать и макроэкономическую ситуацию в стране. Рост инфляции и уровня безработицы вызывают снижение объемов реальных доходов у населения, что зачастую приводит к невозможности своевременного погашения задолженности по кредитным картам.

Для решения проблемы просроченной задолженности по кредитным картам в Курганском отделении № 8599 ПАО «Сбербанк России» Банк должен сосредоточиться на мероприятиях, которые позволят избежать формирования просроченной задолженности, в частности - на более тщательном отборе клиентов - потенциальных держателей кредитных карт. На данный момент наиболее распространенным методом оценки платежеспособности клиентов, желающих получить кредитную карту, является технология кредитного скоринга. В основе этой технологии лежит математическая модель, позволяющая присвоить числовые значения характеристикам потенциального держателя карты. Важным аспектом такого инструмента оценки платежеспособности как скоринг является необходимость адаптации скоринговой модели к реалиям экономической ситуации в стране. Это особенно актуально в текущих сложных экономических условиях. Разумным мы также считаем рекомендовать Курганскому отделению №8599 расширить список документов, необходимых для подтверждения дохода клиента при принятии решения о выпуске кредитной карты. Требуется также вести более тщательную консультационную работу с клиентом перед выдачей карты: в частности, более подробно объяснять особенность функционирования льготного периода и начисления процентов на остаток долга по кредитной карте.

Мы должны отметить важность услуги sms-информирования клиентов о необходимости внесении минимального платежа за пользование кредитным лимитом. Данная услуга активно используется в ПАО «Сбербанк России»

применительно ко всем кредитным продуктам. Безусловно, такое информирование способствует улучшению показателя просроченной задолженности. Активную работу по информированию должен вести Банк и с клиентами-должниками. Держатели карт, имеющие просроченную задолженность, должны быть уведомлены о негативных последствиях, которые могут быть спровоцированы задержкой по оплате кредита.

Еще одной проблемой является, на наш взгляд, проблема оптимизации линейки кредитных карт. При анализе количества кредитных карт, выданных в Курганском отделении № 8599 ПАО «Сбербанк России», мы выявили, что один из продуктов на протяжении всего исследуемого периода показывает стабильно незначительный удельный вес в общем количестве выданных кредитных карт. Карта «Стандартная Аэрофлот» - была выпущена в 2012 году и, ожидалось, что она будет столь же привлекательна для клиентов, как и кобрендинговая карта «Премиальная MasterCard». По данным 2015 и 2016 годов доля этой карты в общем объеме продаж кредитных карт Курганском отделении № 8599 не превысила даже 0,5%. Для наглядности мы представили динамику изменения доли кредитных карт ПАО «Сбербанк России» - кредитная карта «Стандартная Аэрофлот» на графике относительно показателя аналогичного продукта «Премиальная MasterCard».

По результатам пяти лет существования кобрендинговая карта «Стандартная Аэрофлот» не пользуется спросом у клиентов Курганского отделения № 8599. Мы предполагаем, что это связано с очень выгодным с точки зрения накопления премиальных баллов альтернативным предложением - картой «Премиальная MasterCard». Авиакомпания «Аэрофлот» находится на втором месте в рейтинге пассажирских авиакомпаний России и, возможно, в связи с этим является более привлекательной для клиентов. Кроме того, география полетов авиакомпании «Аэрофлот» достаточно широка. Большую часть направлений, на которые возможно оформить премиальный билет за мили, накопленные по карте, находится на территории России. Среди регулярных рейсов авиакомпании

относительно немного международных рейсов. Мы считаем, что продукт «Стандартная Аэрофлот» не интересен клиентам Курганском отделении № 8599, соответственно, у них не возникло потребности в карте, выпускаемой Банком.

В сентябре 2016 года в средствах массовой информации появилась информация о финансовых проблемах у компании «Аэрофлот» в связи с чем, рассматривается сокращение маршрутной сети и самолетного парка авиакомпании. Исходя из изложенных выше данных, мы рекомендуем исключить этот продукт из линейки кредитных карт банка.

Исследование динамики удельного веса различных видов кредитных карт, выданных в Курганском отделении № 8599 в 2014-2016 годах, показало, что безусловным лидером на протяжении всего периода оставалась кредитная карта «Моментальная VISA». Причем в год наибольшего роста общего количества кредитных карт - 2016 - темп прироста данного продукта был одним из наиболее высоких и составил более 200% и свыше 50% от общего объема прироста кредитных карт.

Мы считаем этот продукт главным в линейке кредитных карт Курганском отделении № 8599 и видим дальнейшие перспективы для увеличения его продаж. Хорошим стимулом для освоения кредитного лимита по кредитной карте «Моментальная VISA» может стать программа лояльности «Спасибо», запущенная банком в 2016 году. Держатель кредитной карты «Моментальная VISA» может зарегистрироваться в программе и накапливать бонусные баллы за совершенные покупки. При накоплении определенной суммы бонусных баллов клиент может выбрать вознаграждение на сайте бонусной программы.

Выбор вознаграждений достаточно широк и включает возможность приобретения товаров различных категорий, авиабилетов, бронирования гостиниц и автомобилей, подписки на журналы и т. д. Каталог вознаграждений постоянно пополняется, что позволяет удовлетворить интересы различных групп клиентов-держателей карт. Кроме того, бонусные баллы можно накапливать и при покупках в магазинах-партнерах программы «Спасибо», но, к сожалению, таких партнеров

на данный момент всего четыре, и ни у одного из них нет магазина в г. Кургане. Из всей линейки кредитных карт ПАО «Сбербанк России» программа лояльности «Спасибо» доступна только для кредитной карты «Моментальная VISA».

Необходимо отметить, что в условиях жесткой конкуренции между банками и борьбы за клиента программы лояльности перестают быть лишь дополнительным бонусом для держателя карты. Все крупнейшие игроки рынка, в том числе и в Кургане, уже успешно внедрили свои программы лояльности. Более того, данные социологического опроса показали, что 25% респондентов ответили положительно на вопрос о том, влияет ли наличие программы лояльности при выборе банка. Таким образом, для роста объемов продаж кредитных карт в Курганском отделении № 8599 мы считаем необходимым информировать клиентов о преимуществах программы лояльности банка. Также мы рекомендуем рассмотреть возможность привлечения крупных компаний города в программу лояльности «Спасибо».

Еще одним маркетинговым инструментом для увеличения продаж кредитных карт в Курганском отделении № 8599 могло бы стать расширение дисконтной программы партнеров банка. В Москве число партнеров, при покупке услуг или товаров которых держатель карты получает скидку, достигает почти 200 компаний. В Кургане скидку при покупке по кредитной карте «Премиальная MasterCard» можно получить только в магазинах сети «Askona». Мы считаем, что возможность оплаты товаров и услуг со скидкой в большем количестве точек розничной торговли и предприятий сферы обслуживания смогла бы привлечь большее количество клиентов, а также увеличить обороты по кредитным картам Курганском отделении № 8599. Мы видим сложность в том, что для ПАО «Сбербанк России» в качестве партнеров по дисконтной программе интересны федеральные сети, но, как правило, такие сети имеют собственную дисконтную программу для клиентов.

Несмотря на то, что мы рекомендовали в предыдущем параграфе отказаться от кобрендинговой кредитной карты «Стандартная Аэрофлот», мы видим

большие перспективы в развитии кобрендинговых карточных продуктов. На наш взгляд, рост числа кобрендинговых карт - это одна из основных тенденций рынка кредитных карт в России. Согласно исследованию портала «Занимаем.ру» в 2016 году наиболее распространенными среди кобрендинговых карт в России стали совместные карты банков с сетями розничной торговли и авиакомпаниями.

Результаты анализа выпуска кредитных карт в Курганском отделении №8599 выявили стремительно растущий спрос на кредитную карту «Премиальная MasterCard», причем мы наблюдали рост по общему числу карт, так и рост доли.

Кредитная карта «Премиальная MasterCard» является наиболее популярным кобрендинговым продуктом в Курганском отделении № 8599, несмотря на более высокую стоимость годового обслуживания карты по сравнению с базовыми кредитными картами. Мы видим дополнительный потенциал роста продаж этого продукта в Курганском отделении № 8599 благодаря нескольким факторам. Во-первых, для клиентов эта карта интересна еще и одним из лучших предложений на рынке по скорости накопления баллов на премиальный билет. Второй фактор, способствующий росту продаж кредитной карты «Премиальная MasterCard», - относительно низкие процентные ставки в сравнении с другими предложениями на рынке кредитных карт банков.

В качестве варианта дополнительного привлечения клиентов мы рекомендуем заключить договоры с крупными туристическими фирмами города Кургана по распространению рекламных материалов о кредитной карте «Премиальная MasterCard».

Потенциал для развития мы видим также в кредитной карте ПАО «Сбербанк России» «Стандартная VISA Gold» «Подари жизнь».

Хорошие показатели по объемам продаж и росту доли в общем объеме продаж кредитных карт в Курганском отделении № 8599 показал продукт «Молодежная VISA Classic», несмотря на небольшое снижение удельного веса в 2016 году.

На данный момент держателям карты предлагается выбор из четырех

категорий товаров и услуг для возврата части суммы покупок: автозаправки, рестораны, аптеки, магазины косметики. Мы считаем, что увеличение объемов продаж кредитной карты «Молодежная VISA Classic» может быть достигнуто за счет увеличения количества категорий товаров и услуг. Можно, например, добавить возможность возвращать долю от суммы покупок в сетевых магазинах одежды и обуви, предприятий сферы развлечений.

Таким образом, наиболее перспективными направлениями внедрения кредитных карт в Курганском отделении № 8599 Филиала № 3652 ПАО «Сбербанк России» являются дальнейшее развитие программы лояльности банка, расширение партнерской базы дисконтной программы банка в г. Кургане, развитие кобрендинговых кредитных карт.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Кредитные карты являются одним из наиболее перспективных банковских продуктов в сфере финансового розничного бизнеса. В России широкое распространение кредитные карты получили относительно недавно, и многие аспекты внедрения этого банковского продукты заслуживают дальнейшего изучения.

Целью нашего исследования являлась разработка предложений по усовершенствованию эффективности деятельности Курганского отделения № 8599 ПАО «Сбербанк России» на рынке кредитных карт.

В первой главе нашей работы нами были рассмотрены исторический и теоретический аспекты операций коммерческих банков с кредитными картами. Мы изучили историю возникновения и развития кредитных карт в России и за рубежом. Мы также подробно рассмотрели действующее законодательство в сфере кредитных карт, описали сущность этого банковского продукта и функционирование системы, обслуживающей кредитные карты. Таким образом, мы выяснили, что кредитная карта - «инструмент безналичных расчетов, предназначенный для совершения физическими лицами, в том числе уполномоченными юридическими лицами, операций с денежными средствами, предоставленных кредитной организацией - эмитентом клиенту в пределах установленного лимита». Отличительной чертой развития кредитных карт в Российской Федерации в сравнении с историей этого финансового инструмента в зарубежных странах является то, что в России кредитные карты появились после дебетовых, в то время как на Западе развитие происходило в обратном направлении.

При изучении нормативной базы, регулирующей функционирование кредитных карт в Российской Федерации, мы выявили, что на данный момент отсутствует законодательный акт в статусе федерального закона, регламентирующий эмиссию и операции по кредитным картам. Проект

Федерального закона существует с 1998 года, но до сих пор не принят.

Во второй главе мы провели анализ деятельности Курганском отделении №8599 ПАО «Сбербанк России» в сфере кредитных карт. ПАО «Сбербанк России» является одним из крупнейших банков в Российской Федерации, специализирующимся на обслуживании физических лиц, индивидуальных предпринимателей и предприятий малого бизнеса. Анализ финансовой отчетности ПАО «Сбербанк России» за 2014-2016 гг. показал, что на протяжении всего исследуемого периода Банк уверенно наращивал объемы бизнеса. Динамика ключевых финансовых показателей это подтверждает. Темп прироста активов банка составил 25,6% и 37,87% в 2015 и 2016 годах соответственно. Такой уверенный рост был обусловлен ежегодным 30%-ным увеличением такой статьи активов, как чистая ссудная задолженность. Наблюдался также рост и привлеченных средств физических лиц - важнейшего показателя - с 823 млн. руб. в начале 2015 года до 1338,3 млрд. руб. на конец 2016 г.

При анализе деятельности Курганского отделения № 8599, мы опирались на данные о количестве выпущенных кредитных карт в период с 2014 по 2016 г, данные о размере кредитного портфеля Курганского отделения № 8599 и о размере просроченной задолженности по кредитным картам. Курганское отделение № 8599 предлагает своим клиентам полную линейку кредитных карт ПАО «Сбербанк России». В настоящее время кредитные карты в банке представлены четырьмя продуктами: моментальные, стандартные, премиальные, молодежные, основанными на международных платежных системах VISA и MasterCard.

На основании анализа выявлено, что доля кредитных карт в портфеле Курганском отделении № 8599, в 2014-2016 гг. находилась в среднем на уровне чуть выше 5% с тенденцией к снижению. Ежегодный прирост объема кредитных карт в портфеле Курганского отделения № 8599 составил 28,11% и 30,95% ежегодно, что позволило сделать вывод о стабильном росте спроса на кредитные карты среди клиентов банка. Одним из последствий увеличения объемов

кредитования населения через кредитные карты стал растущий уровень просроченной задолженности по кредитным картам. Несмотря на то, что в Курганском отделении № 8599, этот показатель был ниже общебанковского, доля просроченной задолженности в общей просроченной задолженности с 2014 года возросла на 4% и составила 9,7%.

При анализе данных о количестве выпущенных кредитных картах в Курганском отделении № 8599 было выявлено следующее:

1. Наибольший прирост по общему количеству выпущенных кредитных карт произошел в 2016 году и составил 199,39% против 21% - в 2015 году.

2. На протяжении всего исследуемого периода наиболее популярной кредитной картой оставалась кредитная карта «Моментальная VISA». Удельный вес этого типа карт среди общего количества кредитных карт составил 77% в 2014 году, 61% и 62% - в 2015 и 2016 гг. соответственно.

3. Среди кредитных карт наибольший темп прироста имела карта «Премиальная MasterCard». В 2015 году темп прироста количества выпущенных кредитных карт «Премиальная MasterCard» составил 168,89%, в 2016 году - 234,71%.

4. Наименьшим спросом в линейке кредитных карт пользуется карта «Стандартная «Аэрофлот». Удельный вес этого продукта в общем количестве выданных карт за весь исследуемый период был менее 1%.

В третьей главе нашей работы мы рассмотрели проблемы и перспективы внедрения кредитных карт в Курганском отделении № 8599. Одной из основных проблем, которая касается не только Курганского отделения № 8599, но и всех коммерческих банков, мы считаем отсутствие федерального закона регламентирующего эмиссию кредитных карт и операции по ним. Вторая проблема, связанная с выпуском кредитных карт - это растущий уровень просроченной задолженности по кредитным картам. Еще одна проблема носит более частный характер и связана с очень низким спросом на один из продуктов в линейке кредитных карт - карту «Стандартная «Аэрофлот».

Перспективными направлениями в сфере увеличения продаж кредитных карт мы считаем развитие программы лояльности банка, расширение партнерской базы дисконтной программы, активное продвижение кобрендинговых кредитных карт.

В результате проведенного исследования мы предлагаем ряд рекомендаций, которые будут способствовать эффективности внедрения кредитных в Курганском отделении № 8599 ПАО «Сбербанк России»:

5. Принятие Федерального закона, регламентирующего права и обязанности держателя и банка-эмитента кредитной карты. Данный закон должен повысить уровень доверия среди населения к кредитным картам, что в свою очередь позволит Курганскому отделению № 8599 привлечь новых клиентов, заинтересованных в получении кредитных карт.

6. Проведение более тщательной оценки платежеспособности клиентов - потенциальных держателей кредитной карты. Это возможно при внесении изменений в скоринговую модель оценки заемщиков. Также одним из мероприятий по этому направлению может стать расширение списка документов, подтверждающих доход клиента.

7. Пересмотр предложений в линейке кобрендинговых кредитных карт. Мы считаем, что в связи с низким спросом кредитная карта «Стандартная «Аэрофлот» может быть исключена из линейки кредитных карт банка. В то же время необходимо развивать спрос на карту «Премиальная Master Card», которая на данный момент является лучшим предложением на рынке совместных карт банков и авиаперевозчиков по критерию доступности премиального билета. В качестве варианта дополнительного привлечения клиентов мы рекомендуем заключить договоры с крупными туристическими фирмами города Кургана по распространению рекламных материалов о кредитной карте «Премиальная Master Card».

8. Расширение партнеров дисконтной программы ПАО «Сбербанк России» в г. Кургане и развитие программы лояльности «Спасибо». Возможность получать

скидки в магазинах-партнерах Банка и приобретать выгоду в форме бонусных баллов программы лояльности «Спасибо» должны стать дополнительным стимулом для клиентов в приобретении кредитной карты и использовании кредитного лимита.

_____ Шестакова М.А.
(Ф.И.О., подпись)
« ____ » _____ 2018 г.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. - 04.08.2014. - № 31. - Ст. 4398.
2. Типовые правила эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением. Утверждены письмом Минфина РФ от 30.08.93 г. №104 // СПС КонсультантПлюс. – 2016. – Февраль.
3. Положение об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием (утв. Банком России 24.12.2004 № 266-П) (ред. от 14.01.2015) (Зарегистрировано в Минюсте России 25.03.2005 № 6431) // Вестник Банка России. - № 17. - 30.03.2005.
4. Положение о порядке эмиссии кредитными организациями банковских карт и осуществления расчетов по операциям, совершаемым с их использованием (утв. Банком России 09.04.1998 № 23-П) (ред. от 28.04.2004) // Утратил силу с 10 апреля 2005 года в связи с изданием Указания ЦБ РФ от 24.12.2004 № 1537-У.
5. Гищенко, Ю.Н. Развитие кредитных карт на рынке банковских услуг в сфере потребительского кредитования, 2015. - с.164.
6. Голдовский, И.М. Организации финансового рынка и финансово-правовые механизмы урегулирования их несостоятельности: монография / Гузнов А.Г., Рождественская Т.Э. - М.:Юр.Норма, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 304 с.
7. Голдовский, И.М. Платежные карты: Бизнес-энциклопедия / Голдовский И.М., Гончарова М.Ю., Грачев А.Н. и др., - 2-е изд. - М.:ЦИПСИР, 2016. - 560 с.
8. Гофман, Ю.В. Потребительский кредит и кредитная карта: преимущества и недостатки // Стратегия устойчивого развития регионов России. - 2016. - № 5. - С. 219-224.
9. Ерохина, М.Г. Банковские карты и операции, совершаемые с их

- использованием // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. - 2016. - № 9. - С. 67-72.
10. Ерохина, М.Г. Практические вопросы, возникающие при использовании банковских карт // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта. - 2016. - № 3. - С. 148-153.
 11. Звонова, Е.А. Деньги, кредит, банки: Учебник / Е.А. Звонова, М.Ю. Богачева, А.И. Болвачев; Под ред. Е.А. Звоновой. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 592 с.
 12. Иванова Е.В. Анализ рынка банковских операций с пластиковыми картами в России // Наука о человеке: гуманитарные исследования. - 2016. - № 2 (16). - С. 93-102.
 13. Коваленко, О.Г., Зубова М.Н. Правовые риски, связанные с пластиковыми картами // Экономика и управление. - 2016. - № 1 (12). - С. 56-58.
 14. Коробова Ю.И. Банковские операции: Учебное пособие / Г.Г. Коробова, Е.А. Нестеренко, Р.А. Карпова; Под ред. Ю.И. Коробова - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 448 с.
 15. Коровяковский Д.Г. Экономико-правовая безопасность в сфере безналичных расчетов пластиковыми (банковскими) картами // Финансы и кредит. - 2017. - № 1. - С. 8-14.
 16. Кочергин, Д. А. Электронные деньги : учеб. пособие / Д. А. Кочергин. - М.: Маркет ДС : ЦИПСИР, 2017. - 424 с.
 17. Крестовский И.А., Попова Н.Ю. Операции с использованием банковских пластиковых карт // Ученые записки Российской Академии предпринимательства. - 2016. - № 30. - С. 145-156.
 18. Куликов А.В. Правовая сущность банковской карты // Бизнес и закон. Международный экономико-юридический журнал. - 2015. - № 1. - С. 223-226.
 19. Маркова, О.М. Операции сберегательных банков: Учебное пособие / О.М. Маркова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2016. - 288 с.
 20. Панова Г.С. Оптимальное соотношение наличных и безналичных платежей // Вестник МГИМО Университета. - 2014. - № 1. - С. 114-126.

21. Петров, Д.В. Динамика кредитных операций с использованием пластиковых карт в России // Вестник Академии знаний. - 2015. - № 1 (4). С. 66-70.
22. Пластиковые карты /Л. В. Быстров, А. С. Воронин, А. Ю. Гамольский. и др. Изд-во «БДЦ-Пресс», 2015. – 85 с.
23. Рубенштейн Т.Б., Мирошкина О.В. Развитие банковской системы и инновационные банковские продукты: Пластиковые карты. - М.: Гелиос АРВ, 2014. - 416 с.
24. Свеженцева, И.Н. Роль и место банковских карт в системе потребительского кредитования // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. - Менеджмент. - 2015. - № 2. - С. 203-207.
25. Шайхразиева Г.Р., Булатова А.И. Кредитные карты: преимущества и недостатки // Сборник статей Международной научно-практической конференции. - Научный центр «Аэтерна»; 2014. - С. 107-109.
26. Шубина, Л.В. Внедрение пластиковых карт при осуществлении операций с бюджетными средствами (на примере казначейства Франции) // Международный бухгалтерский учет. - 2016. - № 39. - С. 51-54.
27. Официальный сайт РБК. Рейтинг [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://rating.rbc.ru>.
28. Официальный Сайт Сбербанка (ОАО) [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://sberbank.ru/>.
29. Официальный сайт Банка «Русский Стандарт» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rsb.ru/>.
30. Официальный сайт Банка ВТБ 24 [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vtb24.ru/>.
31. Официальный сайт рейтингового агентства «Эксперт РА» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.raexpert.ru>.
32. Данные о платежах по российским картам запретят передавать за рубеж [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://top.rbc.ru/economics/21/03/2015/912777.shtml>.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Диаграмма. Структура торговых транзакций через кредитные карты в России за 2016 г. по каждому федеральному округу (в %)

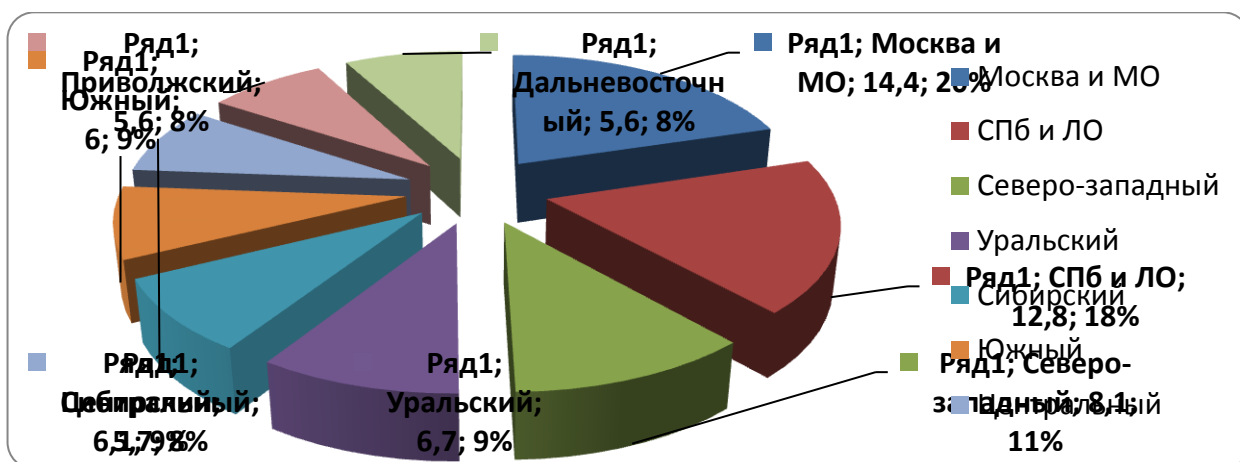
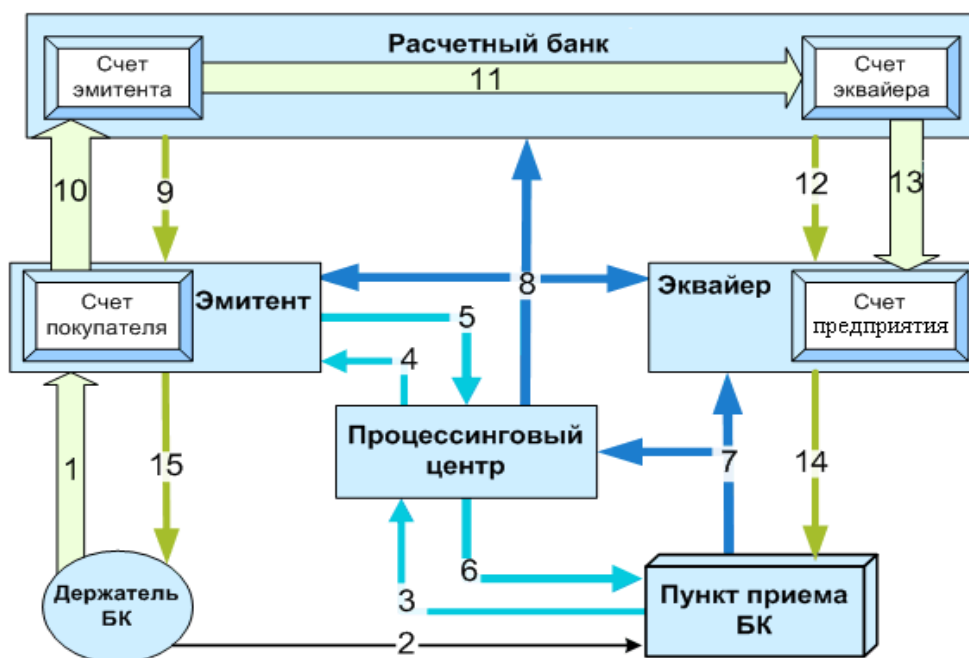


Схема. Типовая система расчетов:

Начальная стадия (1,2); Процесс авторизации (3-6); Процесс движения файлов финансовых подтверждений (7,8);
Процесс перевода денежных средств (9-15)



Начальная стадия

1. Клиент зачисляет денежные средства на свой карточный счет.

2. Клиент оплачивает товары/услуги банковской картой.

Процесс авторизации

3. В пункте приема БК формируется и отправляется запрос авторизации в процессинговый центр.

4. Процессинговый центр, получив авторизационный запрос, проверяет наличие карты в стоп-листах, по номеру карты определяет эмитента и пересылает ему запрос.

5. Эмитент, получив авторизационный запрос, также осуществляет проверку на возможность клиента платить по карте, блокирует указанную в запросе сумму на карточном счете и дает подтверждение авторизации. (В том случае, если проверки не дали положительного результата, например, требуемой суммы нет на счете и лимит кредитования исчерпан), в процессинговый центр возвращается отказ авторизации с указанием причины.

6. Процессинговый центр, получив ответ авторизации, пересылает его в пункт приема БК.

Процесс движения файлов финансовых подтверждений

7. Пункт приема БК в конце дня формирует журнал операций за день в виде файла финансового подтверждения проведенных операций с помощью банковских карт, который отсылается в процессинговый центр и эквайеру.

8. Процессинговый центр, получив журнал сообщений, сортирует его и формирует реестр платежей, после чего необходимая его часть отправляется: эмитенту, эквайеру, расчетному банку.

Процесс перевода денежных средств:

9. Расчетный банк отправляет эмитенту, согласно реестру платежей, требование по оплате эмитенту.

10. Эмитент, получив файлы финансового подтверждения, в виде реестра платежей, из процессингового центра и требование по оплате из расчетного центра, снимает блокировку с карточных счетов клиентов по тем картам, номера которых присутствовали в файле, списывают указанную суммы с этих карточных счетов и перечисляют их в расчетный банк для зачисления на свой счет.

11. Расчетный банк, на основании полученного реестра платежей списывает средства со счетов эмитента и зачисляют их на счет эквайера.

12. Расчетный банк отправляет эквайеру извещение о зачислении средств на счет эквайера в РБ.

13. Эквайер зачисляет денежные средства на счет предприятия, через пункт приема БК которого была осуществлена операция оплаты по карте.

14. Эквайер информирует предприятие об операциях по счету.

15. Эмитент информирует клиента, держателя БК, об операциях на карточном счете.

