

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ
Кафедра финансов, инвестиций и инноваций

ОЦЕНКА ОПЕРАЦИЙ КОМЕРЧЕСКОГО БАНКА С ПЛАСТИКОВЫМИ КАРТАМИ

Выпускная квалификационная работа студента

очной формы обучения
направления подготовки **38.03.01 Экономика** профиль «**Финансы и кредит**»
4 курса группы **06001301**
Баа Хейфорд Кофи

Научный руководитель
к.э.н., проф. кафедры финансов,
инвестиций и инноваций
доц. Пацукова И.Г.

БЕЛГОРОД 2017

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы квалификационной работы определена тем, что в современных условиях развития экономики происходит процесс интеграции банковских систем отдельных государств и развития платежных систем, в частности, в направлении увеличения безналичных форм расчетов, которые, в свою очередь, нашли широкое применение в современном мире.

Актуальность выбранной темы заключается в перспективах развития и дальнейшего увеличения доли безналичных расчетов в общей массе финансовых операций.

Однако, несмотря на давнюю историю использования пластиковых карт в зарубежных банках, в условиях развития российской банковской системы этот инструмент появился сравнительно недавно и его эффективность использования еще недостаточна.

Потребители пластиковых карт во всем мире хотят получать от банков финансовое обслуживание по принципу 24 / 7 - значит круглосуточно и ежедневно.

Следующим требованием является безопасность финансовых услуг. По данным пресс-службы Центрального банка РФ перевод операций по международным картам на обработку в Национальную систему платежных карт (НСПК) не снизит уровень безопасности транзакций. В ЦБ отметили, что подавляющее большинство пользователей не должны заметить никаких изменений, в том числе это не повлияет на безопасность производимых операций [3, стр. 230].

Пластиковые карты - это электронные расчеты, которые основаны для финансового обслуживания клиентов и включающие в себя операции, осуществляемые при помощи банкоматов, а также электронных различных систем в торговых предприятиях и систем банковского обслуживания клиентов на дому и рабочем месте.

В настоящее время способ безналичных расчетов получил такое широкое распространение. Это супермаркеты, авиа и другие кассы, отели и гостиницы всего мира, готовые обслужить клиента, приняв пластиковую карту, как средство оплаты электронных расчётов.

Но доверие потребителей к банкам России снижается, особенно в условиях санкций ЕС и Америки, повышения курсов валют доллара и евро, завышенных процентных ставок по кредитам. Все это влияет на выбор банковских пластиковых карточек различных платёжных систем при совершении платёжных операций банков.

Выпуск в обращение новых денежных купюр, обмен старых, содержание большого персонала, неудобства и большие потери времени рядовых клиентов - все это тяжелым бременем ложится на экономику страны. Одним из возможных и самых перспективных способов разрешения проблемы наличного оборота - создание эффективной автоматизированной системы безналичных расчетов. По оценкам экспертов данная система сможет обеспечить сокращение наличного денежного обращения более половины.

Степень изученности проблемы. Вопросам развития рынка пластиковых карт в России посвящено немало работ отечественных и зарубежных ученых, таких как Бикмаева Ш.Р., Данилина В.А., Бармановой О.Р., Дубровиной А.М. В своих работах ученые подчеркивают недостаточное развитие российского рынка пластиковых карт и предлагают различные экономические и правовые меры по его совершенствованию.

Цель выпускной квалификационной работы – изучение основ организации и практической реализации операций коммерческих банков с пластиковыми картами, а также выработка практических мероприятий по совершенствованию этих операций на примере ПАО Сбербанк.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие конкретные задачи:

- ознакомиться с механизмом обращения пластиковых карт;

- провести анализ деятельности с пластиковыми картами;
- провести экономический анализ деятельности ПАО Сбербанк;
- рассмотреть и проанализировать операции ПАО Сбербанк с пластиковыми картами;
- определить пути совершенствования операций с пластиковыми картами.

Объектом изучения в выпускной квалификационной работе выступают операции коммерческого банка с пластиковыми картами.

Предметом исследования является организация работы банка с пластиковыми картами.

В ходе исследования использовались общенаучные **методы**: анализ, синтез, аналогия, графический метод, метод пространственного и динамического сравнения, метод качественных оценок, сравнительный анализ, расчетный метод, метод структурирования показателей, метод системного анализа, анализ структуры активов и пассивов баланса.

Теоретико-методологической базой квалификационной работы стали: учебные пособия и монографии отечественных авторов, законодательные и нормативные документы, периодическая литература, аналитические и статистические материалы, регламентирующие документы банка, бухгалтерская отчетность, Интернет - ресурсы.

Информационную базу исследования составили: банковское и гражданское законодательство Российской Федерации; нормативно правовые акты Банка России, российских и международных платежных систем на основе пластиковых карт; периодические печатные и электронные издания.

Практическая значимость квалификационной работы состоит в том, что полученные теоретические и методологические результаты могут быть использованы для повышения эффективности операций коммерческого банка с пластиковыми картами.

Структура выпускной квалификационной работы включает введение, две главы, заключение и список использованных источников.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ ПЛАСТИКОВЫХ КАРТ В БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

1.1. Понятие, виды и значение пластиковых карт в современной рыночной экономике

Пластиковая карта - это многоразовый платежный и кредитный инструмент длительного пользования, обладающий наиболее высокой на сегодня степенью защиты от подделок и к тому же содержащий идентификационную информацию о держателе карточки, позволяющий производить проверку его платежеспособности [23, стр. 3].

Прием карточки к оплате и выдача наличных по ней осуществляются в предприятиях торговли, сервиса и банках, входящих в платежную систему, осуществляющую обслуживание карточки [13, стр. 26]. Общая классификация банковских карт представлена на рис. 1.1.

Но чаще всего встречается классификация в зависимости от экономического содержания операций по карте (рис. 1.2).

Рассмотрим основные виды пластиковых карт:

1. Дебетовая банковская карта - платежная карта, которую эмитирует банк и привязывает к счету клиента, лимит устанавливается самим клиентом.

Чтобы понять, какими суммами позволительно распоряжаться, банк выясняет месячный доход клиента и устанавливает лимит [36, стр. 97].

2. Кредитная карта банковская карта, лимит которой устанавливается самим банком для пользования клиентом.

3. Карты с функцией Cash Back - карта, с помощью которой на счет возвращается определенный процент, от суммы совершенной клиентом покупки.

4. Карты с дополнительным бонусом для путешествий - кредитная карта зачастую не просто оказывается нужным «кошельком», но и необходимой вещью:

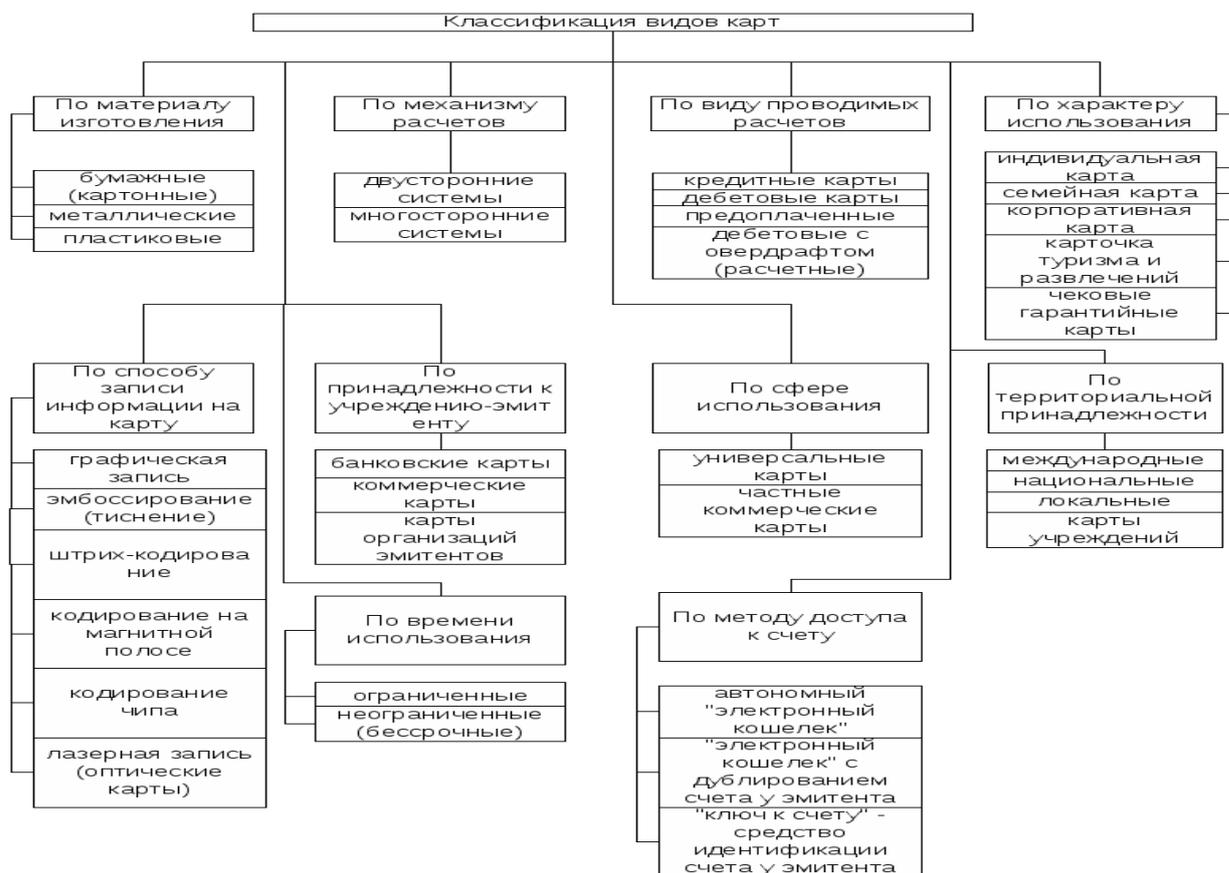


Рис. 1.1. Классификация банковских карт

- во-первых, для бронирования отеля необходимо указывать реквизиты карты - это нужно отелю для гарантии на случай недобросовестных клиентов;
- во-вторых, наличие банковской карты экономит время, так как можно через Интернет: купить билеты, заказать такси, купить страховку;
- в-третьих, в Европе уже встречаются магазины и гостиницы, где наличные расчеты просто не принимают.

5. Предоплаченная карта предназначена для совершения операций по оплате товаров или услуг, а также выдачи наличных денег и удостоверяет право требования ее держателя к банку-эмитенту произвести эти выплаты.

Пластиковая карточка-это платежный инструмент, с помощью которого ее держатели могут вносить безналичные расчеты за товары, работы и услуги получать наличные денежные средства. Карточка является лишь средством доступа к средствам на счете держателя, из которого она осуществляет вышеуказанные

сделки, за исключением электронных денежных карточек. В этом определении хотел бы упомянуть три основных момента:



Рис. 1.2. Классификация банковских карт в зависимости от экономического содержания операций

- во-первых, пластиковая карта является средством доступа к счету, в ней содержится определенная информация, а также индивидуальный код (PIN) и доступ держателя к денежным средствам на его счету;

- во-вторых, пластиковая карта является средством оплаты, а не средством оплаты. То есть карточка не заменяет собой саму денежную сумму (законное торговое средство) и не заменяет или не дублирует такую функцию денежных средств как средства платежа. Это лишь инструмент, с помощью которого деньги выполняют эту функцию;

- в-третьих, карточка не является денежным суррогатом. Как упоминалось выше, карточка содержит только определенную информацию о счете, а не о деньгах. Сам по себе он не имеет никакого значения (за исключением значения пластмассы) [2, стр. 23].

С учетом недавнего развития банковских карточек в качестве средства расчета терминология и названия наиболее распространенных видов еще не

согласованы. Наиболее подходящим является разделение всех карт, используемых в коммерческих и банковских операциях, на следующие категории:

- платежные и кредитные карточки. Платежные карточки должны быть основой для неденежных расчетов через банковскую систему или с помощью системы записей счетов клиентов. Чисто кредитные (торговые) карточки только для поселения эмитента (торговая организация) и его связи с последним.

- торговые и банковские карточки. Эмитентами торговых карточек являются субъекты, не являющиеся банковскими секторами. Наиболее известными из них в белорусской практике сегодня являются карта метро, «Белтелеком», карты Интернета, карты отдельных систем заправочных станций, в отличие от торговли, банковские карточки выдают банки. В настоящее время могут быть получены оба вида выплат и кредитов;

- дебетовые, кредитные и дебетовые кредитные карточки. Дебетовые банковские карточки включают использование средств, ранее введенных в счет, в пределах введенных сумм. Кредитные карточки дают возможность потратить (обычно в пределах указанного лимита кредитной линии) больше денег, чем первоначально было сделано. Затем, в течение указанного периода кредитная задолженность выплачивается с процентами. Банковские кредитные карточки объединяют свойства как дебетовых, так и кредитных карточек: до определенной суммы покупки производятся без авторизации, а только затем с подтверждением сальдо по счету;

- являются персонализированными (в противном случае — карточки магнитной полосы) и неперсональными (в других случаях смарт-карты, чипы, смарт-карты, электронные деньги, карточки с кошельком). Личные карточки почти всегда включают открытие определенной карточки (скфгс) для держателя. Неперсонализированные карточки (например, электронные банковские карточки кошелька и торговые карточки, но они всегда дебетовые карточки) могут не предполагать разглашения имени владельца;

- карты, использующие режим реального времени в режиме онлайн и автономного режима. Онлайн-банковские карточки основываются на магнитной технологии; В отключенном режиме используются смарт-карты. Основное различие между двумя режимами заключается в том, что: в первом режиме происходит непрерывный обмен данными, в то время как во втором случае фактическое перемещение записей счетов откладывается на определенный момент времени.

Стороны, участвующие в расчетных операциях, именуется следующим образом:

1. Банк эмитента является банком, выдающим карточку, либо своей собственной (частной системой), либо любой (международной или внутренней) платежной системой и исполняющим условно исчисленные и/или материальные средства держателей;

2. Владелец карточки является законным (для корпоративных карточек, которые затем могут использоваться доверенными лицами) или физическими (для личных карточек) лицам, которые наказываются в банке с планом счетов. Могут также выдаваться Семейные карточки, позволяющие более чем одному лицу использовать одну карту;

3. Владелец является физическим лицом, которое на основании карточки соглашения имеет запись с использованием карточки. Обычно совпадает с держателем карточки счета, за исключением случаев, когда держатель действует по доверенности;

4. Фонд торговли и услуг (ПТК) является юридическим лицом, которое на основе контракта с банком принимает карточку для оплаты товаров (услуг);

5. Приобретение банковских услуг (приобретение) — это банк, не являющийся эмитентом, который выполняет оценочную службу ПТК и кассира держателя карточки;

б. Центр обработки является юридическим лицом или его структурным подразделением, которое осуществляет информационно-техническое взаимодействие между членами системы платежей.

Клиринговый банк (агент по урегулированию) является банком или специализированной организацией, которая проводит (после обработки) расчеты между членами банка платежной системы.

В ходе разработки пластиковых карт появились различные типы пластиковых карт с разными назначением использования, функциональными и техническими характеристиками.

На основе двусторонних соглашений между членами расчетов были созданы двусторонние карточки, в которых Держатели карточек могут использовать их для покупки товаров в замкнутых сетях, контролируемых эмитентом карточек (универмаги, газ). Напротив, многосторонние системы, возглавляемые национальными банковскими карточками, а также компаниями, выдающими туристические и развлекательные карточки (Американская экспрессия), предоставляют владельцам возможность покупать товары по кредитам от различных торговцев и организаций, которые признают эти карточки в качестве платежного средства. Карточки этих систем также позволяют получать денежные авансы, использовать торговые автоматы для снятия наличных денег с банковского счета.

Кредитные и дебетовые карточки различаются.

Первая из них связана с открытием кредитной линии в банке, что позволяет владельцу использовать кредит для покупки товаров или денежных ссуд.

Вторая предназначена для создания наличных средств на торговых автоматах банка или для покупки товаров с расчетом через электронные терминалы.

Деньги дебетуется с учетной записи владельца банковской карты. Некоторые из них идентифицируют специальные карточки по категориям в качестве типа кредитной карты. Разница заключается в том, что общая сумма

задолженности по использованию карточки должна быть выплачена в полном объеме в течение определенного периода времени после получения выписки без продления кредита. Рассмотрим кратко основные типы карточек:

1. Банковские кредитные карточки предназначены для покупки товаров с использованием банковских кредитов и получения денежных авансов. Основной функцией этой карточки является открытие банка кредит - строки, который используется автоматически при каждом приобретении товара или при покупке кредита наличными. Кредитная строка используется в пределах, установленных банком. Индивидуальные и корпоративные карточки различаются. Индивидуальные клиенты выдаются отдельным банковским клиентам и могут быть «стандартными» или «золотом» (для лиц с высокой кредитоспособностью и многими льготами для пользователей). Корпоративная карточка выдается организации (фирмам), которая может на основе этой карточки выдавать индивидуальные карточки отдельным лицам (менеджерам или просто ценным сотрудникам). Они открывают личные счета, которые «привязаны» к счету корпоративной карточки. Ответственность перед банком за счет корпоративного счета несет организация, а не индивидуальные владельцы карточек.

2. Развлекательный и досуговый туризм (карты путешествий и развлечения). Это «платежные» карточки в соответствии с вышеуказанной терминологией. Они выдаются компаниями, специализирующимися на обслуживании указанной сферы (Американская Экспресс-клуб). Эти карточки принимаются сотнями тысяч торговцев и предприятий сферы услуг во всем мире для оплаты товаров или услуг, а также предоставляют различные льготы владельцам карточек для бронирования авиабилетов, гостиничных номеров, скидок по цене товаров, страхования жизни. Главными различиями в этом типе карточки с банковских кредитных карточек являются:

- во-первых, отсутствие одноразового лимита покупки,
- во-вторых, что владелец карточки обязан уплатить долг в течение месяца без права продлевать ссуду.

Если оплата задерживается, держатель карточки будет взимать повышенный интерес. Эти системы также имеют индивидуальные и корпоративные карточки.

3. Частные карточки, платы за розничную торговлю, карточки магазина, карты сходства, торговые и сервисные предприятия. Использование этих карточек ограничивается определенной замкнутой сетью торговых учреждений, таких, как Департамент магазинов, система заправочных станций определенной компании. Кредит предоставляется самой компанией, и она получает проценты по ссудам.

4. С 1970-х годов частные карточки (банковские частные карточки) были распределены, с которыми можно было бы повозиться в некоторых магазинах с дисконтом, но выдача карточек, выдача кредита на покупку и оплата торговых счетов осуществляются банком-участником соглашения. Иногда такой вид карточки выдается членам определенных профессиональных групп (пилотов, адвокатов) или лицам, представляющим общий интерес (например, филателистической). Они называются «клубными» карточками.

5. Карточки банковского автомата (АТМ-карты). Это разновидность дебетовой карты, которая позволяет владельцу банковского счета получать наличные средства в балансе счета с помощью автоматических устройств, установленных в банках, торговых залах. Если карточка доступна, вы можете получать деньги в любое время суток и в выходные дни. Некоторые виды штурмовых винтовок осуществляют более широкий круг операций, чем простое изъятие средств из счета; Они позволяют деньги вносить взносы, выплачивать ссуду, получать банковскую выплату, переводить деньги с одного счета на другой.

Другая классификация кредитных карточек связана с их технологическими характеристиками. Наиболее распространенными являются две карточки просмотра — магнитная полоса и встроенная микросхема (карточка микросхемы, смарт-карта, смарт - карточка):

1. Карточки с магнитной полосой имеют на обороте магнитную полосу, где требуются данные для идентификации личности держателя карты при использовании в банковских автоматах и электронных терминалах торговых учреждений. При вставке карточки в соответствующее средство чтения индивидуальные данные владельца передаются через коммуникационные сети для получения разрешения на реализацию транзакции. На карточках крупных международных ассоциаций по карточкам, на магнитной полосе Visa и плато имеется несколько треков для сбора необходимой информации в кодированной форме. Одна из треков записывает личный идентификационный номер, который вводится владельцем карты с помощью специальной клавиатуры при использовании торговых автоматов банка и POS-терминалов. Число цифр сравнивается с ПИН - кодом, записанным в полосе. Если они не совпадают, владельцу предоставляется возможность сделать еще несколько попыток установить ПИН - код. Затем карточка отозвана или возвращена владельцу (еврокарта).

2. Карта микросхемы (карта чипа, смарт-карта) была изобретена во Франции в 1974 и получила широкое распространение в этой стране и за рубежом. Чип, встроенный в карточку, является хранителем информации, которая написана заранее, а затем может быть обновлена во время операции. Это повышает функциональность карты и повышает ее надежность. На основании информации, приведенной в микросхеме, транзакция на карте может быть отключена (вне линии), т.е. без прямой связи с мэйнфреймом банковской компьютерной системы во время операции. Поскольку в карточке хранится объем средств, доступных на банковском счете, в данном случае авторизация не требуется: если превышено предельное значение. Если сумма проводки меньше суммы лимита, сумма свободного лимита уменьшается на момент ее фиксации, а новый баланс регистрируется и может использоваться для следующей покупки. Когда вы делаете деньги на счете, предельное значение восстанавливается, и в чип создается новая запись.

1.2. Платежная система и ее участники, основные операции с банковскими пластиковыми картами

В денежных системах, где функции денег как средства обращения и средства платежа выполняют полные металлические монеты, проблемы создания, и регулирования платежной системы не возникают. Передача всех полноценных денег от продавца покупателю, от кредитора к должнику означает, что платеж и выплата задолженности были окончательно доработаны. Что касается бумажных и кредитных денег, то необходимо разработать специальные правила для их процедур обработки и передачи, которые должны обеспечить, чтобы все участники имели четкое признание факта платежа и выплаты задолженности. Формируется специальная система передачи платежной информации.

Важность этих правил, процедур и систем значительно возрастает с переходом к использованию безналичных расчетов и электронных денег. В каждой стране в рамках финансовой системы создается отдельная платежная система. При развитии международного обмена были созданы международные платежные системы для обеспечения выплаты взносов между участниками международных рынков в различных странах.

Платежная система представляет собой набор правил, договорных отношений, технологий, методов расчета, внутренних и внешних правил, позволяющих всем участникам производить финансовые операции и платежи друг другу. Рассмотрим определение каждого компонента платежной системы. С точки зрения системы все элементы последнего должны быть в сотрудничестве, только в этом случае можно добиться эффективности ее функционирования.

Эффективность платежной системы заключается в своевременности и надежности передачи и регистрации платежных ресурсов. При эффективном функционировании платежной системы существенно сокращаются операционные издержки, и имеются возможности для совершенствования управления ликвидностью, как в банках, так и в предприятиях. Различные сбои,

непреднамеренные или неожиданные задержки в платежах существенно подрывают доверие к платежной системе, и экономические агенты начинают сомневаться в том, будут ли платежи производиться вообще. Все это повышает риск и тем самым увеличивает расходы участников платежной системы и кризиса платежей. Этот момент иллюстрирует кризисы 1994 и 1998. В России, когда неуплата заказчиков влечет за собой неуплату коммерческих банков.

Задачи и функции платежной системы. К числу основных задач, стоящих перед системой платежей, относятся следующие:

1. преемственность, безопасность и эффективность функционирования;

Надежность и долговечность для обеспечения отсутствия сбоев или сбоев в системе платежей;

2. эффективность, обеспечение оперативного, экономичного и точного потока операций;

3. справедливый подход, такой, как требование об участии в платежной системе лиц, отвечающих необходимым квалификационным критериям.

Основная функция любой системы платежей заключается в обеспечении динамичного и устойчивого экономического оборота. Эффективная система платежей помогает контролировать валютную сферу, помогает банкам активно управлять ликвидностью, уменьшая тем самым потребность в больших и избыточных резервах. В результате этого кредитно-денежная программа упрощена, а операции по финансовой политике ускоряются. Элементы платежной системы. К ним относятся следующие:

1. учреждения, предоставляющие услуги для перевода денежных средств и выплаты задолженности;

2. финансовые инструменты и системы связи для обеспечения перевода средств между экономическими субъектами;

3. договорные механизмы, регулирующие поступление денежных платежей.

Элементы системы платежей тесно взаимосвязаны, и их взаимодействие регулируется определенными нормами, закрепленными в правовых актах государства и международных соглашениях.

Основными участниками платежной системы являются:

- Центральный банк,
- коммерческие банки,
- небанковские учреждения, включая центры клиринговых и расчетных центров.

Они служат в качестве учреждений, оказывающих услуги по переводу денежных средств и погашению задолженности. Гарантия непрерывности платежей непосредственно помещается в Центральный банк государства. Работа платежной системы тесно связана с главной целью центрального банка, стабильностью банковской системы. В то же время Центральный банк может выполнять следующие функции:

1. пользователь платежной системы, т.е. для осуществления своих собственных операций;
2. член платежной системы, т.е. для фиксации или получения платежей от имени своих клиентов;
3. поставщики услуг по оплате;
4. адвокат, т.е. выполнить функцию «регулирующего» платежной системы, осуществляя надзор за ее участниками и устанавливая общие правила их работы:

I. Применение профилактических мер к коммерческим банкам, оказавшимся в бедственном положении;

II. Контроль за деятельностью кредитных организаций в области оплаты;

III. Разработка правовых норм, регулирующих платежи между экономическими субъектами;

Для снижения рисков, связанных с системами платежей, важно соблюдать определенные принципы их строительства.

Принципы создания платежной системы. Основные принципы строительства систем оплаты определяются Комитетом по платежной системе, который действует в рамках Базельского комитета по банковскому контролю. Они применяются ко всем платежным системам различных государств и являются следующими:

- система должна располагать хорошо развитой правовой базой во всех соответствующих правовых системах;

- правила и процедуры системы должны давать участникам четкое представление о ее влиянии на каждый из финансовых рисков, которые они несут в результате участия в системе;

- система должна иметь четко определенными процедурами управления кредитами и ликвидными рисками, устанавливать соответствующие обязанности оператора системы и его участников и обеспечивать надлежащие стимулы для управления этими рисками и их сдерживания;

- система должна обеспечивать быстрый окончательный расчет в день даты, предпочтительно в течение дня или, по крайней мере, в конце;

- система, в которой осуществляются многосторонние взаимозачеты, должна, как минимум, обеспечивать своевременное завершение ежедневных выплат в случае, если член, обладающий самым крупным обязательством по расчету, не может произвести расчет;

Кроме того, Комитет по платежной системе определил роль центральных банков в платежной системе государства и их задачи в соответствии с основными принципами. Центральному банку следует четко определить свои цели и принять руководящие принципы политики в отношении соответствующих платежных систем.

Центральный банк должен обеспечить соблюдение основных принципов в рамках систем, которыми он управляет. Центральный банк должен осуществлять надзор и обеспечивать соблюдение основных принципов систем, которыми он не управляет.

Платежная система состоит из трех основных процессов расчета:

- инициирование платежа - процесс, при помощи которого хозяйствующий субъект поручает обслуживающему его банку перевести денежные средства другому хозяйствующему субъекту.

- процесс передачи и обмена платежными инструментами между банками - участниками платежной системы;

- процесс расчета между банками-участниками, которые списывают денежные средства со счетов своих клиентов.

Роль банков состоит в том, чтобы обеспечить обслуживание движения денежной наличности:

- выдача их из наличных средств банка,
- депонирование,
- сбор,
- хранение.

Центральный банк должен выдавать денежные средства в распоряжение, устанавливать правила для сделок с ними, прогнозировать необходимость в обороте, регулировать структуру денежных средств. Обращение денежных средств происходит в небанковском обороте, правила расчета наличных средств по существу являются правилами операций с наличными.

В случае безналичных расчетов все платежи осуществляются в рамках банковской системы. Для их проведения предприятие в коммерческом банке открывает рассчитанный или текущий счет, который содержит свои свободные деньги. В случае неденежного платежа денежные средства должны быть выделены из счета плательщика и кредитуются на счет получателя-другого предприятия. Если счета плательщика и получателя платежа находятся в одном банке, то перевод средств на счета является простым. Если их счета открыты в различных банках, то эти средства переводятся из одного банка в другой, т.е. осуществляются межбанковские платежи.

Корреспондентский счет — это счет, который один банк, являющийся ответчиком банка, открывает в другом банке (банк-корреспондент) для выполнения операций по контракту между ними. На балансе банка респондентов он называется НОСТРО. Главные записи сделаны в лоро счете. Они имеют решающее значение для обеспечения своевременности расчетов. Проводки по счету любви выполняются на основе метода зеркального учета.

Расчетные проводки по счетам осуществляются при условии, что их балансы обеспечиваются на повседневной основе и отражаются в сальдо банковского счета и банка-корреспондента на одну календарную дату (число, месяц, год), дату передачи платежа (парковка). В центральном банке Российской Федерации необходимо открыть корреспондентские счета коммерческих банков. Каждый банк имеет один корреспондентский счет в расчетной единице центрального банка РФ. Расчетные единицы Банка России включают головные кассовые центры и кассовые центры.

Любое взаимодействие членов платежной системы основывается на определенных контрактных отношениях. В соответствии с контрактом в банке Российской сети счетов и корреспондентских счетов в других банках и кредитных организациях открывается корреспондентский счет.

Виды платежных систем. Для определения характерных моделей, используемых в системах перевода денежных средств, необходимо различать основные различия между ними, например:

- I. Оператор системы;
- II. Механизм расчета;
- III. Кредитный механизм (с участием или без кредита участника в течение рабочего дня).

Для более подробного рассмотрения этих концепций следует рассмотреть вопрос о классификации систем платежей на рис.1.3, классификация платежных систем представлена на различных основаниях.



Рис. 1.3. Классификация платежных систем представлена на различных основаниях

Иерархия или степень подчиненности, различие между централизованными системами, где каждая группа членов нижнего уровня устанавливает отношения с одним из членов на самом высоком уровне, а последняя подчиняется одному центру и децентрализована, где индивидуальные отношения между участниками могут быть сформированы независимо от других. Центральная система представляет собой систему расчетов Банка России и децентрализованной системы межбанковских расчетов путем установления прямых корреспондентских связей между кредитными организациями, клиринговой системой межбанковских расчетов, внутренней (филиал) системы платежей.

Что касается приема, то участники проводят различие между системами, обладающими равными требованиями и равным доступом для всех участников, а также системами, которые накладывают ограничения (например, размер акционерного капитала и объем выплат участника).

По порядку резервирования средств, существуют различия в платежных операциях, которые производятся лишь после предварительного депонирования средств участниками на счетах отдельных счетов и без предварительного депонирования. Так, в банке России операции осуществляются только в том

случае, если имеются средства на корреспондентских счетах кредитных организаций. В системах межбанковских расчетов, основанных на клиринговых расчетах, участники расчистки могут иметь нулевые балансы на счете в начале их осуществления.

По методам получения окончательного платежа (механизма урегулирования) различаются в отношении валовых расчетов или валовых расчетов, а также систем чистых платежей или расчетов на чистой основе. Системы, в соответствии с которыми межбанковские платежи рассчитываются по регулярным сделкам для каждой отдельной операции, а затем суммированы по одному за другим, называются системами валового расчета. К ним относятся расчеты между учреждениями Банка России, прямые платежи между кредитными организациями. Выделяются два основных вида систем брутто-расчетов, в которых:

- операции могут рассчитываться только в том случае, если на счете имеется достаточное количество денег;

- расчеты проводятся в реальном времени, несмотря на то, что на момент расчета необходимые деньги не могут быть получены.

По возможности предоставления кредита, системы различаются, предусматривающие автоматическое прекращение расчетных проводок, с временным дефицитом счетов участников счетов и системой, в которой участнику предоставляется кредит, когда средства недостаточны в течение относительно короткого периода времени (главным образом кредит в форме пересчета накладных).

В настоящее время в РФ имеется несколько межбанковских платежных систем, которые могут рассматриваться в качестве основного инструмента, используемого в системах расчета.

1.3. Методика анализ операции банка с пластиковой картой

Под экономической эффективностью системы пластиковых карт необходимо понимать то, какую реальную выгоду приносит СПК для конкретного банка. Поэтому главная задача методики оценки эффективности СПК заключается в получении ответа на основные вопросы, которые волнуют, прежде всего, руководителей, принимающих решения на использование выделенных на комплексные программы ресурсов.

Основные же виды доходов карточного бизнеса можно разбить на следующие группы:

- доход от размещения остатков по карточным счетам клиентов;
- доходы от обслуживания кредитных и овердрафтных соглашений;
- доходы от обслуживания зарплатных проектов;
- доходы в виде эмитентских, эквайринговых комиссий и торговых уступок по операциям с банковскими картами в банкоматной и терминальной сети;
- доходы в виде комиссий за проведённые операции по банковским картам, полученные от международных платежных систем;
- доходы за процессирование операций с использованием банковских карт и сопровождение информационных баз данных клиентов [12].

Доля доходов по операциям с пластиковыми картами (Эд) находится следующим образом:

$$\text{Эд} = \text{Доп} / \text{Днеп} (\text{Добщ}), \quad (1)$$

где Доп - доходы по операциям с пластиковыми картами;

Днеп - непроцентные доходы коммерческого банка;

Добщ - общие доходы коммерческого банка в стоимостном выражении [33, стр. 101].

Быстрое распределение банковских карт, их преобразование в инструмент расчета массы и неуклонное повышение их популярности среди крупных групп

населения свидетельствуют о том, что эта форма расчета выгодна основным категориям участников системы.

Эффективность банковских операций с пластиковой картой определяется в результате анализа. Анализируя эффективность операций с пластиковой картой, можно выполнить ряд задач, включая анализ выдачи пластиковых карт, анализ поведения клиентов и анализ операций с карточками.

Анализ операции — это процедура, используемая для определения эффективности различных аспектов деловой операции. Большинство докладов включают тщательный анализ производственных методов компании, материальных издержек, осуществления оборудования и условий работы. Специалисты-консультанты часто привлекаются из внешних компаний для проведения непредвзятого оперативного анализа, который предоставляет компаниям жесткие данные, касающиеся вопросов, связанных с отходами, и оперативных рисков. Многие компании используют информацию из такого анализа для принятия решения о том, какие изменения необходимо внести для улучшения операций.

Процесс, как правило, начинается с периода наблюдения: лицо или группа, выполняющие анализ, и принимает подробные заметки обо всех повседневных операциях предприятия на этом начальном этапе. В течение периода наблюдения для получения статистической информации по этому докладу можно было бы провести время или отслеживать некоторые сведения о производстве и обслуживании клиентов. Сотрудникам обычно предлагается выполнять задачи, как обычно, и пытаться игнорировать присутствие оценщиков. Наблюдение на месте может длиться один день или несколько недель в зависимости от размера компании.

Анализ операций с пластиковыми карточками начинается с изучения количества карточек, выданных коммерческим банком. Для этого причины, можно сравнить эту динамику:

- аналогичная динамика других коммерческих банков;

- с динамикой производства пластиковых карт филиалов;
- с динамикой выпуска в предыдущие периоды.

Анализ оценивает тенденции в дебетовом сальдо счетов карты. Важным моментом является изучение количества пластиковых карточек, производимых клиентом.

В результате анализа определяется:

- доля средства в общей структуре привлеченных ресурсов, создаваемая при открытии счетов клиентов в банке;
- соотношение темпов роста задолженности по дебету к общему объему привлеченных ресурсов.

Маркетинговый анализ теперь имеет центральное значение для операции с пластиковой картой в любом коммерческом банке. Отправной точкой для любого решения банка в области пластиковых карточек является маркетинговый анализ (маркетинговые исследования).

Основная цель исследований в области маркетинга заключается в предоставлении информации, которая поможет выявить проблемы и возможности, а затем, при необходимости, принять оптимальные решения изучить ситуацию в рынке, с тем, чтобы выбранная маркетинговая программа осуществлялась с наилучшими результатами. Одним из ключевых инструментов маркетинговой политики является мнение банка о рекламной деятельности, прямом маркетинге и генерировании и стимулировании спроса.

Внедряя практику неденежного оборота какой-либо пластиковой карты, Банк стремится предоставить клиентам любые сопутствующие услуги или скидки, которые способствуют увеличению спроса на данный тип банковского продукта, например, при введении банком пластиковых карточек «Visa Аэрофлот» для привлечения клиентов были организованы акция розыгрыши и замещения бесплатных карточек.

Маркетинговый анализ позволяет оценить прибыльность операций с пластиковыми картами с точки зрения получения дополнительных банковских

доходов. Эта цифра отражает сумму прибыли в рублях, полученную банком с определенной суммой услуг по плате.

Рентабельность операций с пластиковой картой (P_o) определяется как отношение прибыли к сальдо на счетах клиента.

Обобщающая характеристика доходности операций с пластиковыми карточками достигается путем установления доли поступлений от производства пластиковых карточек в общей сумме чистых процентных поступлений и общих валовых поступлений (доходов) банка.

Сотрудники обычно приводятся отдельно для того, чтобы высказать свое мнение и озабоченность по поводу бизнеса сотрудникам по анализу операций в ходе второго этапа оценки. Заметки на этапе наблюдения обычно рассматриваются для разработки полезных вопросов для собеседований с сотрудниками. Те, кто занимается анализом, практически всегда ищут полезный взгляд и идеи у сотрудников, которые они могут впоследствии включить в аналитический отчет. Трудящимся, как правило, предлагается полностью разъяснить свою работу и уровень производства, который они обслуживают. Некоторые сотрудники опасаются этих собеседований и считают, что они делаются для защиты своей позиции в компании; четкая связь с целью анализа может оказаться полезной не только для морального духа сотрудников, но и для получения наиболее точной и правдивой информации.

В отчетах о прибылях и убытках и отчеты о контроле запасов часто выполняется поиск шаблонов и ошибок для завершения исследования. Анализ этих цифр может дать сотруднику представление о том, что такое и не работает в компании. Неограниченный доступ к отчетам компаний предоставляет персоналу оперативного анализа информацию о том, как все аспекты бизнеса влияют на конечный результат на балансе.

Оперативная эффективность — это способность предприятия предоставлять товары или услуги своим клиентам наиболее эффективным с точки зрения затрат

способом, обеспечивая при этом высокое качество его продукции, услуг и поддержки.

Оперативная эффективность часто достигается за счет рационализации основных процессов компании в целях более эффективного реагирования на постоянно меняющиеся рыночные силы.

Для достижения оперативной эффективности компании необходимо свести к минимуму избыточность и отходы при одновременном использовании ресурсов, которые вносят наибольший вклад в ее успех и с использованием самых лучших из своих кадровых, технологических и бизнес-процессов. Снижение внутренних издержек, обусловленное оперативной эффективностью, позволяет компании добиться более высокой прибыли или более успешно конкурировать на рынках с высокой конкуренцией.

Для оценки размера рынка используется объем сделок, осуществляемых при использовании банковских карт с объемом ВВП, если оценка рассчитана на весь рынок в России.

Если будет оцениваться региональный рынок для пластиковых карт, то формула будет более применяться, когда объем операций с пластиковыми картами на территории данного региона находится в ВРП [7, стр. 65].

Аналогичным образом, с использованием материалов, содержащих показатели рынка для пластиковых карточек, можно оценить следующие области:

- динамика развития рынка пластиковых карт международных и внутренних платежных систем (количество карт, операций с пластиковыми картами);
- структура рынка для пластиковых карточек по типам: расчетные, кредитные, расчетные с овердрафтом, предоплаченные карты;
- структура розничных платежей, совершенных через различные устройства: мобильные банковские операции, банкоматы, POS-терминалы;
- количество эмитированных карточек на банкомат и один POS - терминал;

- структура рынка пластиковых карточек по типам сделок: денежные платежи, снятие наличных средств;

- структура рынка для пластиковых карт по видам деятельности: активные карточки, пассивные пластиковые карты [31, стр. 68].

После анализа и формулирования основных выводов о тенденциях развития рынка пластиковых карточек перейти к основам анализа банка с пластиковыми карточками. В результате анализа необходимо оценить, насколько тенденции развития банка соответствуют рынку, и выявить причины противоречащих тенденций. Для определения места исследуемого банка на рынке пластиковых карт, необходимо произвести оценку объема операций с пластиковыми картами в других региональных банках.

Еще одним критерием для оценки пластического бизнеса в банке является создание сети приобретения, т.е. создания банка инфраструктуры, включая банкоматы и терминалы, что позволяет банку поддерживать как свои карты, так и карты банков третьих сторон за плату. Количество банкоматов, установленных банком, является важным фактором увеличения оборота банковских карточек, однако рост этого показателя будет иметь безусловное влияние на увеличение объема снятия наличных средств с карт.

Результаты исследования банка в отношении пластиковых карточек должны начинаться с долей средств, привлекаемых к работе с пластиковыми диаграммами, а также рассмотреть динамику поступающих объемов денежных средств. Банк открывает счет «счета физических лиц» (40817) для учета движения денежных средств клиентов, поступающих в пластиковые карточки. Получение средств для пластиковых карточек по экономическому содержанию может быть отнесено к физическим лицам, поэтому необходимо рассчитать долю пластиковых карточек в общем объеме вкладов населения. Результаты будут оценивать масштабы операций банка с отдельными лицами в направлении деятельности, связанной с пластиковыми карточками [28, стр. 65].

Основными показателями использования пластиковых карточек являются:

- количество выписанных карточек;
- количество операций по картам;
- объем сделок, осуществляемых на картах банка (получение денежной наличности, оплата с использованием карты, другие операции);
- сальдо на счетах пластиковых карт;
- комиссионная прибыль по пластиковым картам.

Важным для результатов анализа является изучение структуры выданных пластиковых карт для систем платежей [38, стр. 77].

Банки были пионерами в осуществлении кредитных и других видов карт, надеясь получить следующие выгоды:

- увеличение потребительских ссуд;
- увеличение привлеченных ресурсов (денежные средства на счетах, страховые депозиты);
- расширение сферы деятельности банка в отдаленных районах;
- перекрестные продажи дополнительных продуктов и услуг владельцам карточек;
- организация более быстрых и удобных для пользователей вычислений;
- сокращение объема наличных средств, используемых в расчетах, и тем самым снижение стоимости операций;
- разработка новых, более прогрессивных и безбумажных технологий;
- выгрузка центрального офиса банка из притока клиентов;
- комиссионные, которые Банк принимает для всех операций с карточками.

Кроме того, клиент оплачивает карточку своей ежегодной службы;

- повышается конкурентоспособность банка в связи с тем, что во всем мире наблюдается тенденция к вытеснению не только наличными, но и чеков, а доверие к банку в качестве участника инновационных процессов растет;
- престиж и реклама банка на пластиковых карточках, которые клиенты используют не только в качестве средства оплаты, но и в качестве признака определенного социального статуса.

Для того чтобы проекты карточек были эффективными, банки вынуждены идти на высокие расходы:

- членство в группах и платежные системы,
- расходы на организацию собственного центра обработки,
- стоимость создания инфраструктуры обслуживания карточек.

В рамках этой работы для выявления наиболее важных характеристик рынка банковских платежных карточек используются следующие критерии:

- количественные и качественные параметры выдачи банковских платежных карточек в абсолютном и относительном выражении;
- число эмитентов и покупателей;
- доля платежей с использованием банковских платежных карточек и операций по расчистке наличных средств;
- параметры состояния платежных карточек банка службы.

Необходимо проанализировать эффективность использования банковских платежных карточек.

В соответствии с процедурой, установленной правилами платежной системы, члены системы платежей могут стать членами платежных систем при условии соблюдения правил платежной системы:

1) операторы перевода денежных средств (включая, электронные денежные операторы);

2) организаторы торговли, действующие в соответствии с федеральным законом от 21 ноября 2011 года N 325-ФЗ «Об организованных торгах», профессиональные участники рынка ценных бумаг, клиринговые организации, а также юридические лица, являющиеся членами организованных торгов, и участники расчистки;

3) страховые организации, которые осуществляют обязательное страхование гражданской ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4) Федеральное Казначейство.

ГЛАВА 2. СОПШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ПЛАСТИКОВЫМИ КАРТАМИ В ПАО СБЕРБАНК

2.1. Организационно – экономическая характеристика ПАО Сбербанк

ПАО Сбербанк является крупнейшим банком России и СНГ с самой широкой сетью подразделений, предлагающих весь комплекс инвестиционных и банковских услуг. Основателем и основным акционером банка ПАО является Центральный банк РФ, который владеет 50 % уставного капитала и одним избирательным действием; свыше 40 % акций принадлежит иностранным компаниям. Около половины российского рынка частных депозитов, а также каждый третий корпоративный и розничный кредит в России приходятся на ПАО Сбербанк. Полное фирменное наименование банка: Публичное акционерное общество Сбербанк. Сокращенное наименование банка: ПАО Сбербанк. История Сбербанк России начинается с указа Императора Николая I от 1841г о создании сберегательного фонда, первый из которого был открыт в Санкт - Петербурге в 1842 году.

Сбербанк СССР состоял из 15 республиканских банков, в том числе российского республиканского банка. В настоящее время, несмотря на значительное незаметное качество обслуживания в большинстве отделений, банк лидирует не только к размеру активов, но и по количеству расчетных счетов юридического лица. На рынке частных депозитов (вкладов) ПАО Сбербанк является монополистом, контролирующей 45 % рынка (основная часть депозитов «физиков» - это так называемые пенсионные вклады в рублях). Следует отметить, что доля банка в начале 2002 составляла 71,4 %. Дальнейшее сокращение доли рынка, занимаемого Сбербанком, облегчается системой страхования вкладов и увеличением суммы страховых возмещений.

В ПАО Сбербанке около 11 млн. человек получают зарплату и 12 млн. пенсий. Банк выпустил более 30 млн. пластиковых карточек, количество

установленных банкоматов превышает тыс. Число сотрудников по состоянию на 31 декабря 2012 было более 233 тыс. человек.

Основная цель деятельности ПАО Сбербанка заключается в привлечении средств, поступающих от физических и юридических лиц, в проведении клиринговых и других банковских операций и в решении вопросов, связанных с физическими лицами и организациями, для получения прибыли.

Миссия Банка - заключается в обеспечении того, чтобы каждый клиент, включая частный, корпоративный и общественный секторы, обладают наивысшим качеством и надежностью банковских услуг на всей территории России, обеспечивая устойчивое функционирование российской банковской системы, экономию вклада населения и инвестированию в реальные сектора, способствуя развитию российской экономики.

Банк имеет уникальную филиальную сеть. Филиалы банка (территориальные банки, филиалы) действуют на основе правил, утвержденных Советом банка, имеют штамп (логотип) Сбербанк и реквизиты, установленные правилами Сбербанка России, а также другие пломбы и марки. Основными направлениями банковской деятельности являются:

1. Корпоративная деятельность:

- обслуживание расчетных и текущих счетов,
- открытие депозитов,
- обеспечение всех видов финансирования,
- предоставление гарантий,
- поддержание экспортно-импортных операций клиентов,
- услуги инкассации,
- кассовые услуги,
- услуги по конверсии,
- услуги по переводу средств общественностью в пользу юридических лиц,
- сделки в простых векселях и другие.

2. Розничный бизнес:

- предоставление банковских услуг клиентам - физическим лицам, с тем чтобы они могли принимать средства на кредиты,
- обслуживание банковские карты,
- драгоценные металлы,
- сберегательные кассы и векселя,
- покупки и продажи иностранной валюты,
- платежи,
- денежные переводы, в том числе без открытия банковских счетов,
- хранения ценных материалов и других.

3. Сделки на финансовых рынках:

- ценные бумаги,
- производные,
- валютные операции;
- местонахождение и привлечение средств на межбанковских и капитальных рынках и в других странах.

В рамках этой деятельности ПАО Сбербанк предлагает широкий спектр банковских продуктов и услуг. В дополнение к банковским операциям банк осуществляет:

- выдача поручительства третьим сторонам;
- приобретение претензий третьих сторон;
- доверительное управление денежными средствами;
- профессиональная деятельность на рынке ценных бумаг, включая брокерские, дилерские и депозитарные мероприятия и другие операции и услуги.

На сегодняшний день ПАО Сбербанк является крупнейшим банком Российской Федерации, Центральной и Восточной Европы и является одним из крупнейших финансовых рынков России и одной из крупнейших банков мира. Структура акционерного капитала Сбербанк свидетельствует о его привлекательности для инвестиций. Международные рейтинги Сбербанк отражают доверие к банку в мировом банковском сообществе

На общем собрании акционеров принимает решения по основным вопросам деятельности банка. Перечень вопросов, входящих в сферу компетенции общего собрания акционеров, определяется федеральным законом «Об акционерных обществах» от 26.12.1995 № 208 - ФЗ и уставом банка.

В компетенции наблюдательного совета относятся вопросы определения приоритетных направлений деятельности банка, назначения членов правления и досрочное прекращение их полномочий, вопросы созыва и подготовки общих собраний акционеров, рекомендации по размеру дивидендов по акциям, периодическое заслушивание отчетов президента, председателя правления банка о деятельности банка и другие вопросы. Комитеты наблюдательного совета являются органами, созданными для предварительного рассмотрения наиболее важных вопросов, отнесенных к компетенции наблюдательного совета, и подготовки рекомендации по ним.

Комитеты формируются ежегодно из числа членов Наблюдательного Совета банка. В состав каждого комитета входят независимые директора. Комитеты облегчают рабочее взаимодействие с руководством банка. Деятельность банка в настоящее время осуществляется под руководством Председателя, Председателя Совета и Совета банка.

В целях повышения эффективности работы и развития бизнеса в банке функционирует ряд коллегиальных рабочих органов, подотчетных правлению ПАО Сбербанк, основными задачами которых является решение вопросов проведения единой, согласованной политики по различным направлениям операционной деятельности банка. Рассмотрим финансовое состояние ПАО Сбербанк.

Прирост активов в 2015 году по отношению к 2014 году составил 4,42 %. Отклонение капитала банка в 2015 году по отношению к 2014 году составило 18,4%, а в 2016 году по отношению к 2015 году темп прироста сократился до 16,2%. Рассмотрим динамику и структуру балансовых показателей банка.

Таблица 2.1

Основные финансовые показатели ПАО Сбербанк за 2014 – 2016 гг., млн. руб.

Показатель	2014	2015	2016	Отклонение 2015 от 2014, %	Отклонение 2016 от 2015, %
Активы	21746760	22706916	21721078	4,42	- 4,34
Прибыль до налогообложения	429206	306899	647894	- 28,5	111
Прибыль после налогообложения	311212	218387	498289	- 29,8	128
Капитал	2311530	2658051	3124381	14,9	17,5

Из табл. 2.2. видно, что активы банка в 2014 году увеличились на 34% по отношению к предыдущему периоду, тогда как в 2015 году рост составил 4 % по сравнению с 2014 годом. Основными факторами роста активов банка являются:

- увеличение чистой ссудной задолженности, которое составило 74,29 % в 2015 году и 73,1 % в 2014 году,

- рост вложений в ценные бумаги на 0,07 % в 2014 году и на 32 % в 2015 году.

Таблица 2.2

Структура активов ПАО Сбербанк за 2014 – 2016 гг., млн. руб.

Показатель	2014		2015		2016	
	сумма	%	сумма	%	сумма	%
1	2	3	4	5	6	7
Денежные средства	1240712	5,7	732791	3,23	614848	2,85
Средства кредитных организаций в ЦБ Российской Федерации	369676	1,7	586685	2,58	967162	4,46
Обязательные резервы	142522	0,6	118363	0,52	154714	0,72
Средства в кредитных организациях	356487	1,61	355985	1,57	347943	1,61
Финансовые активы, оцененные по справедливой стоимости через прибыль или убыток	825688	3,8	405978	1,79	141343	0,66
Чистая ссудная задолженность	15889379	73,1	16869803	74,29	16221622	74,68
Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	1745490	8,02	2316357	10,2	2269613	10,4

Продолжение таблицы 2.2

1	2	3	4	5	6	7
Инвестиции в дочерние и зависимые организации	385839	1,76	536732	2,36	691906	3,19
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	366474	1,69	436472	1,92	455961	2,1
Требования по текущему налогу на прибыль	67058	0,31	19774	0,09	8124	0,04
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	478612	2,2	467474	2,06	469121	2,16
Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	-	-	9881	0,04	8077	0,04
Прочие активы	407184	1,87	505716	2,23	217264	1,0
Всего активов	21746760	100	22706916	100	21721078	100

Также в 2015 году наблюдается значительный прирост денежных средств. Увеличение темпов прироста совокупных активов обусловлено увеличением прироста по основным статьям активов. Рассмотрим анализ структуры активов ПАО Сбербанк.

Наибольшую долю в структуре активов банка занимает чистая ссудная задолженность, которая держится на том же уровне в исследуемом периоде. Чистые вложения в ценные бумаги занимают 10,4 % актива баланса банка, что свидетельствует о высокой инвестиционной активности банка.

Таблица 2.3

Анализ динамики собственных средств ПАО Сбербанк за 2014 — 2016 гг.,
млн. руб.

Показатель	2014 г	2015 г	2016 г	Отклонение 2015 г к 2014 г		Отклонение 2016 г к 2015 г	
				сумма	%	сумма	%
1	2	3	4	5	6	7	8
Средства акционеров	67761	67761	67761	0	0	0	0
Эмиссионный доход	228054	228054	228054	0	0	0	0
Резервный фонд	3527	3527	3527	0	0	0	0

Продолжение таблицы 2.3

1	2	3	4	5	6	7	8
Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии до продажи	- 197450	- 46427	39900	151023	23,5	86327	85,9
Переоценка основных средств	80536	66357	45401	- 14179	- 17,6	- 20956	- 31,6
Нераспределенная прибыль прошлых лет	1488697	1790493	1945988	301796	20,3	155495	8,68
Неиспользованная прибыль за отчетный период	311213	218387	498289	- 92826	- 29,8	279902	128
Всего источников собственных средств	1982338	2328152	2828921	345814	17,4	500769	21,5

Из данных табл. 2.3 динамики собственных средств можно сделать вывод, что в промежутке с 2014 по 2016 гг. наблюдается увеличение некоторых показателей, таких как:

- «нераспределённая прибыль прошлых лет»,
- «неиспользованная прибыль за отчётный период».

В современных условиях, в период рыночных отношений каждое предприятие должно правильно оценивать свой финансовый потенциал, правильно выбирать тактику и стратегию своего дальнейшего развития. Такие же требования предъявляются и к предприятиям в сфере банковской деятельности.

Содержание, место и роль анализа финансового состояния в банковском бизнесе во многом зависят от специфики деятельности кредитных учреждений, а также от ситуации на российском рынке, в том числе и в периоды кризиса. Нарушение экономической безопасности кредитных организаций и возникновение кризисной ситуации нередко являются следствием применения к нему другими хозяйствующими субъектами различных форм недобросовестной конкуренции.

2.2. Финансово - экономический анализ деятельности ПАО Сбербанк

Банк лидирует не только по активам, но и по количеству расчетных счетов юридических лиц. Анализ основных экономических показателей деятельности ПАО Сбербанк показал, что в сравнении с 2015:

- активы банка выросли на 960156 млн. руб. или на 4,42 %;
- собственный капитал банка вырос на 345814 млн. руб.;
- темп роста составил 117,44 %;
- кредитный портфель вырос на 217010 млн. руб.;
- темп роста кредитного портфеля оставлял 158,70 %;
- привлеченные средства банка увеличились на 57488 млн. руб.;
- темп роста составил 130,40 %;
- доля стабильного банковского дохода значительно возросла.

Чистый процентный и комиссионный доходы на протяжении трех лет сохраняли устойчивую положительную динамику.

Незначительное влияние в 2015 г. на рост доходов оказали такие производительные активы, как дивиденды, полученные от участия в уставном капитале. Доходы от дивидендов в 2015 г. составил 5332 млн. руб.

Таким образом, на увеличение доходов банка повлияли в части производительных активов в основном, проценты, полученные от кредитных операций, от операций по ценным бумагам, от операций с иностранной валютой.

Динамика и структура операционных расходов ПАО Сбербанк за период 2014 - 2016 гг. показала увеличение расходов. Влияние на увеличение расходов оказали как операционные расходы, так и неоперационные расходы.

Анализируя динамику и структуру операционных доходов ПАО Сбербанк за 2014 - 2016 гг. выявили, что абсолютный размер доходов ПАО Сбербанк вырос на 328910 млн. руб., при этом темп его прироста составил 80,20 %. За 2014 - 2015 гг. ведущее место в деятельности ПАО Сбербанк заняли следующие виды операций:

- процентные доходы. Темп роста доходов от размещения средств в кредитных организациях за анализируемый период составил 119,79 %, от ссуд предоставленных клиентам – на 196,98 % за счет роста объемов кредитов клиентам и доходности кредитов юридическим лицам. Кредитные операции принесли банку, подавляющую часть доходов. На увеличение доходов от кредитных операций повлияли, проценты, полученные по срочным кредитам;

- процентные доходы, полученные от операций с ценными бумагами. За данный промежуток времени доходы от операций по ценным бумагам в целом увеличились на 1147 млн. руб. Увеличение доходов по данному виду операции произошло в результате увеличения доходов, полученных от перепродажи ценных бумаг и от вложения ценных бумаг в долговые обязательства;

- комиссионные доходы, которые составили в 2014 г. - 24,54 %. Комиссионные доходы в динамике увеличились на 56586 млн. руб. и составляли в 2014 г. – 39013 млн. руб., в 2015 г. – 52207 млн. руб., в 2016г. – 56586 млн. руб. При этом темп роста комиссионных доходов за анализируемый период составил 127,20 %;

- прочие операционные доходы за анализируемый период уменьшились на 3782251 млн. руб. или 9,0 %.

Расходы по уплате процентов физическим и юридическим лицам по депозитным операциям, а также по выпущенным долговым обязательствам ПАО Сбербанк за анализируемый период времени 2014 - 2016 гг. увеличились на 430202 млн. руб. и составили в 2015 г. – 702161 млн. руб., в 2014 г. – млн. руб., в 2016 г. – 1132363 млн. руб.

Операционные расходы за анализируемый период времени 2014 - 2016 гг. увеличились на 52164 млн. руб. и составили в 2014 г. – 466383 млн. руб., в 2015 г. – 598666 млн. руб., в 2016 г. – 650830 млн. руб. При этом темп роста по данной статье за анализируемый период времени составил 108,71 %.

Комиссионные расходы за анализируемый период времени 2014 - 2016 гг. увеличились на 14078 млн. руб. и составили в 2014 г. – 17681 млн. руб., в 2015 г. –

23939 млн. руб., в 2016 г. – 31759 млн. руб. При этом темп роста по данной статье за анализируемый период времени составил 132,65 %.

За анализируемый период процентная маржа банка наращивала свой темп, что объясняется опережающими темпами роста процентных доходов над процентными расходами. Темп роста процентной маржи составил 161,27 %.

Прибыль ПАО Сбербанк до налогообложения снизилась на 195889 млн. руб., при этом прибыль после налогообложения за анализируемый период также снизилась на 218688 млн. руб.

Таблица 2.4

Анализ структуры собственных средств ПАО Сбербанк за 2014— 2016 гг.,
млн. руб.

Показатель	2014 г.		2015 г.		2016 г.	
	сумма	%	сумма	%	сумма	%
Средства акционеров	67760	3,4	67760	2,9	67760	2,4
Собственные акции, выкупленные акционеров	0	0	0	0	0	0
Эмиссионный доход	228054	11,5	228054	9,8	228054	8,1
Резервный фонд	3527	0,2	3527	0,2	3527	0,1
Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи	-197450	-10,0	-46427	-2,0	39900	1,4
Переоценка основных средств	80536	4,1	66357	2,9	45400	1,6
Нераспределенная прибыль прошлых лет	1488697	75,0	1790492	76,9	1945987	68,9
Неиспользованная прибыль за отчетный период	311212	15,7	218387	9,4	498289	17,6
Всего источников собственных средства	1982338	100	2328152	100	2828920	100

По данным таблицы наибольшую долю в структуре собственных средств занимает реинвестированная прибыль, при этом наблюдается устойчивый рост удельного веса по статье нераспределенная прибыль прошлых лет, а доля неиспользованной прибыли отчетного периода имеет тенденцию к снижению. Также снижается доля сумм переоценки основных средств акционеров, эмиссионного дохода.

Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи, представляет отрицательную величину, что свидетельствует об убытках от инвестиционной деятельности.

Таблица 2.5

Анализ структуры привлечённых средств ПАО Сбербанк за 2014 – 2016 гг.,
млн. руб.

Показатель	2014		2015		2016	
	сумма	%	сумма	%	сумма	%
Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	3515817	17,8	768989	3,8	581160	3,1
Средства кредитных организаций	794856	4,0	618363	3,0	364499	2,0
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	14026723	71,0	17722423	87,0	16881988	89,4
Вклады физических лиц и ИП	7999051	40,5	10221284	50,2	10937747	58,1
Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль и убыток	6179444	31,3	228167	1,1	107586	0,6
Выпущенные долговые обязательства	513402	2,6	647694	3,2	610931	3,2
Обязательство по текущему налогу и прибыль	2170	0,01	5404	0,5	5771	0,03
Отложенное налоговое обязательство	42891	0,2	93348	0,6	17878	0,1
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и по операциям с резидентами оффшорных зон	36530	0,2	37805	0,2	42145	1,5
Прочие обязательства	216252	1,1	256566	3,8	280194	1,5
Всего обязательств	19764421	100	20378763	100	18892157	100

Наибольшую долю в структуре привлеченных средств занимают средства клиентов, не являющихся кредитными организациями, их удельный вес на конец 2016 года составил 60 %. Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации также составили значительную долю в структуре привлеченных средств в 2016 году.

Проанализировать табл. 2.6 можно сделать следующие выводы. За период с 2014 по 2016 годы средства клиентов увеличились на 59,26 % и составили

3695700 млрд. рублей. Следует отметить, что с каждым годом происходит увеличение клиентской базы.

Таблица 2.6

Анализ состава, структуры и динамики обязательств ПАО Сбербанк за 2014 – 2016 гг., млрд. руб.

Привлеченные средства	2014 год	2015 год	2016 год	Темп прироста, %
1. Кредиты ЦБ РФ	3515817	768989	581160	6,5
2. Средства кредитных организаций	794856	618363	364499	-54,1
3. Вклады физических лиц	7999051	10221284	10937747	11,7
4. Выпущенные долговые обязательства	513402	647694	610931	19,0
5. Обязательство по текущему налогу и прибыль	2170	5404	5404	49,03
6. Отложенное налоговое обязательство	42891	93348	17878	-58,3
7. Прочие обязательства	216252	256566	256566	18,6
8. Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	14026723	17722423	16881988	20,4
9. Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера и прочим возможным потерям	36530	37805	42145	15,4
Всего обязательств	19764421	20378763	18892157	-4,4

В целом ситуацию нельзя назвать критической, объем просроченной задолженности находится в пределах нормы, но наблюдается рост этого показателя.

Следующим этапом исследования будет анализ прибыльности ПАО Сбербанк (табл. 2.7).

Таблица 2.7

Анализ динамики прибыли ПАО Сбербанк за 2014 - 2016годы

Показатели	2014 г, млн. руб.	2015 г, млн. руб.	2016 г, млн. руб.	Темп прироста, %
1	2	3	4	5
1. Процентные доходы	1661885	1990795	2079766	25,14
2. Процентные расходы	702161	1132363	878207	25,07
3. Маржа абсолютная	959724	1877532	1201559	25,20
4. Всего доходов	1315766	355231	563660	-57,16
5. Всего расходов	785966	329581	252309	-67,90
6. Прибыль до налогообложения	249206	306899	647894	159,98

Продолжение таблицы 2.7

1	2	3	4	5
7. Начисленные налоги	117993	88512	149605	26,79
8. Прибыль за отчетный период	311212	218387	498289	60,11

Проанализировав табл. 2.7 можно сделать следующие выводы. Прибыль банка за период с 2014 по 2016 год увеличилась на 60,11 % или на 187077 млн. рублей и составила в 2016 году 498289 млн. рублей. В основном увеличение прибыли произошло за счет доходов, полученных от процентной разницы, которые возросли на 25,20 %.

Для того чтобы сохранить прибыль и рентабельность на прежнем уровне ПАО Сбербанк необходимо наращивать объемы кредитования и объемы предоставляемых отделением услуг.

Далее необходимо произвести анализ рентабельности за 2014 - 2016 годы (табл. 2.8).

Таблица 2.8

Анализ обобщающих показателей ПАО Сбербанк за 2014 - 2016 годы, млн. руб.

Показатели	2014 г, млн. руб.	2015 г, млн. руб.	2016 г, млн. руб.	Абсолютное изменение
1. Всего активов,	21746760	22706916	21721078	-25682
2. Собственные средства	1982338	2328152	2828920	846582
3. Привлеченные средства	19764421	20378763	18892157	-872264
4. Прибыль за отчетный период	311212	218387	498289	187077
5. Всего доходов	5024024	5221524	7188784	2164760
6. Всего расходов	1615854	2088364	1203263	-412591
8. Рентабельность капитала = прибыль / собственные средства, %	15,7	9,4	17,7	1,9
9. Рентабельность активов, %	1,4	1,0	2,3	0,9
10. Маржа прибыли, %	32,2	16,7	16,7	-15,5
11. Использование активов = доходы / активы, %	23,1	23,0	33,1	10,0

Из расчетов, произведенных в таблице видно, что рентабельность капитала возросла на 1,9 % и составила в 2016 году 17,7 %. Анализ обобщающих показателей ПАО Сбербанк за 2014 – 2016гг, показывает, что банк имеет положительный рентабельности капитала.

2.3. Анализ и оценка операций ПАО Сбербанк с банковскими картами

Карточный рынок, несмотря на кризис, жесткую позицию регулятора по отношению к банкам, санкции и многие другие непростые факторы, чувствует себя неплохо и с оптимизмом смотрит в будущее. Так, за 2016 год количество эмитентов карт на банковском рынке сократилось с 522 до 343 единиц. Ухудшилась инфраструктура обслуживания: если в 2015 году было установлено 213534 платежных терминалов, то в прошлом году их появилось только 207694 единиц. Количество банкоматов сократилось на 4224 единиц до 126711 единиц. При этом за тот же год объем эмиссии карт увеличился на 16 млн. руб., а оборот по ним вырос на 26 %.

Согласно статистическим данным, опубликованным на официальном сайте ЦБ РФ, количество банковских карт, эмитированных кредитными организациями, составляет на 01 января 2016 года 254762 тыс. единиц.

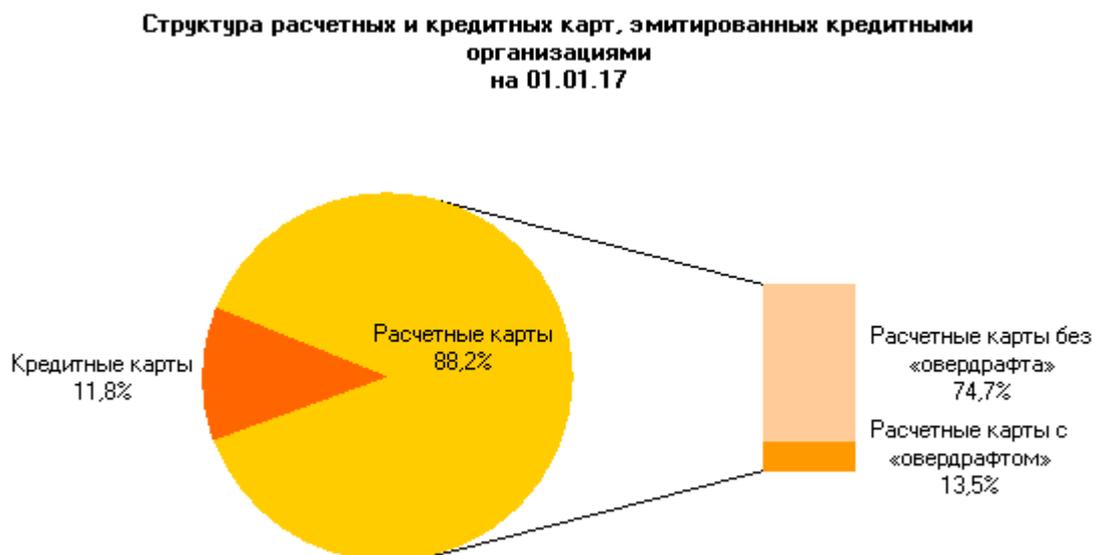


Рис. 2.1. Структура кредитных и расчетных карт, эмитированных кредитными организациями на 01.01.2017

Дебетовые карты без овердрафта лидируют среди других видов банковских карт – их выпущено 224617 тыс. штук, дебетовых карт с овердрафтом на 01

января 2017 года находится в обращении 34230 тыс. штук. Классических кредитных карт выпущено 30144 тыс. штук (рис. 2.2).

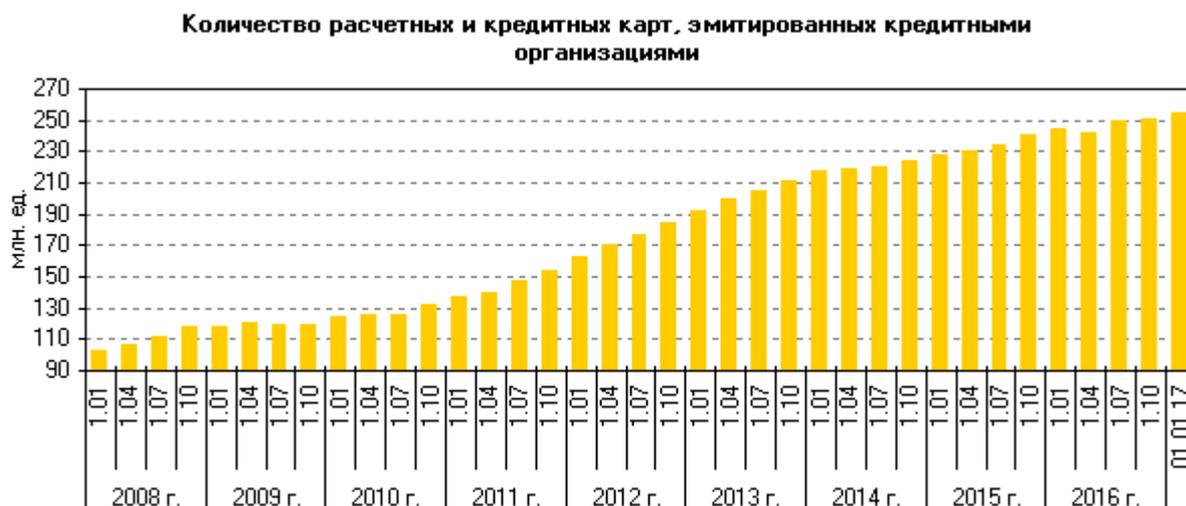


Рис. 2.2. Количество расчетных и кредитных карт, эмитированных кредитными организациями

Дебетовая карточка - карта банковского платежа, которая используется для оплаты товаров и услуг и получения наличных средств в банкоматах. Такая карта позволяет осуществлять распоряжение средствами только в пределах имеющихся остатков на передней счету (расчетный текущий счет), к которому она привязана. Функция дебетовой карты в первую очередь предназначена для замены бумажных денег на конверсию и реализацию неденежных выплат собственными средствами заказчика. В отличие от кредитных карточек с разрешенным овердрафтом (превышением кредита), дебетовые карты не могут быть зачтены банковскими деньгами. Однако в некоторых случаях возможен несанкционированный овердрафт.

До середины 2000 года дебетовые карты были почти единственным видом банковской карты, используемой в России, и на них приходилось более 99 % всех платежных карточек, выданных российскими банками. Это объясняется главным образом специализацией большинства российских банков в области преступной деятельности, такими, как незаконное обналичивание денег и, в меньшей степени, недоверие банка к населению. Кроме того, многие банки, чтобы открыть дебетовую карту определенного класса, требуют наличного залога для

предотвращения возможных случаев несанкционированных переделок и мошенничества со стороны клиентов. И только развитие кредита привело к сокращению доли дебетовых карточек в общей массе платежных карточек. Дебетовые карточки банка ПАО Сбербанк России:

1. Дебетовые карточки классические визы (visa) и Master card «Бесконтактная»

Стоимость обслуживания:

- 900 рублей / 30 евро за первый год
- 600 рублей / \$ 20 / 20 евро во втором и последующих годах

Преимущества:

- бесконтактная технология оплаты Visa pay Wave / MasterCard Pay Pass
- скидки и специальные предложения из визовых платежных систем Visa Master Card
- подготовка дополнительных карт с бесконтактной технологией
- получение денежной наличности в России и филиалах за рубежом на тех же условиях
- выпуск в рамках зарплатного договора.

Классическая Visa Classic Бесконтактная / Master Card Standard Бесконтактная - это Международная банковская карточка, обеспечивающая доступ ко всему комплексу услуг: безналичные платежи, переводы, дистанционное управление счетом, которое доступно круглосуточно и экономит время, а также обеспечивает неконтактную оплату товаров и услуг по пайпаве «Visa pay Wave» / кассовой пайпасс технологии «MasterCard Pay Pass.».

Виртуальная карточка не имеет физических носителей, но имеет все реквизиты для оплаты в Интернете:

- 16-значное число и срок действия, которые отражены в «частном кабинете» в банке онлайн;
- код CVV2 или CVC2 — это код безопасности, состоящий из трех цифр.

Код отправляется на мобильный телефон в виде SMS - сообщения. Чтобы сделать покупки в Интернете, клиенту просто нужно будет указать все необходимые данные.

Кредитная карточка-карточка банковского платежа, предназначенная для совершения сделок, рассчитанных исключительно на основе денежных средств, предоставленных банком клиенту в пределах установленного лимита по условиям договора о кредите.

Кредитная карточка может заменить потребительские кредиты и кредиты на срочные нужды. Основным преимуществом кредитных карточек перед кредитом является возможность использования кредита без отчетности в банк о его предполагаемом использовании, а также возможность постоянного возобновления кредитной линии (максимальный размер кредита, установленного банком для клиента). Кредитная карточка может предполагать, что кредит выдается клиенту или нет. Кредитные карточки ПАО Сбербанк банк:

1. Кредитные карты Visa Classic и Master Card Standard ПАО Сбербанк России. Кредитная карточка с оптимальным набором банковских услуг и привлекательной стоимостью услуг является удобным способом для покупки по всему миру, где принимают банковские карточки для оплаты. Преимущества:

- кредитный лимит до 600 тыс. руб.
- проценты по кредиту: 25,9 %

2. Visa Classic и Master Card Standard Сбербанка — кредитные карты с широкими сетями обслуживания. При низких затратах на обслуживание эти карты обеспечивают доступ ко всему комплексу услуг.

По соглашению с центральным банком России в 2016, россияне потратили 50 триллионов на карты. Внутренний рынок платежных карточек уже близок к мировым показателям. Таким образом, если один житель России имеет 1,7 платежную карточку, то в мире имеется в среднем две карты на человека.

Исходя из данных приведенных в табл. 2.9, количество выпущенных расчетных карт за 2014 год составило 195904 тыс. штук, за 2015 год составило

214443 тыс. шт., за 2016 составило 224617 тыс.шт., структура выпущенных кредитных карт за 2014 год составила 31761, за 2015 год составила 29464, за 2016 год составила 30144.

Таблица 2.9

Количество платежных карт, эмитированных кредитными организациями за
2014 – 2016 гг.

Банковские карты	2014 г.	2015 г.	2016 г	Откл. от 2014 г	Откл. от 2015 г	Темп прирост, %
Расчетные карты	195904	214443	224617	+18539	+ 10174	+ 14,66
Расчетные карты с овердрафтом	39726	37621	34230	-2105	-3391	- 13,84
Кредитные карты	31761	29464	30144	-2297	+ 680	-5,09
Всего банковских карт	227666	243907	254672	+16241	+10765	+ 11,86

Такие статистические данные в банковских карточках конференции: практика и трансформация привела директор национальной системы платежей банка ЦБ Алла Бакина.

С умеренным увеличением объема эмиссии карт (в России он вырос в 2016 на 4,5 %). Операции с картами увеличились более чем на 36 % и на 23 % по объему. В абсолютных цифрах это было бы около 18 миллиардов сделок, и более 50 триллионов рублей по количеству, она заметила.

По словам директора национальной платежной системы банка, в России растет популярность в виде денежных выплат. В частности, это способствует улучшению положения с получением инфраструктуры платежных карточек.

Статистика ЦБ РФ гласит, что в 2016 сеть POS-терминала увеличилась в России более чем на 20 % до 1,8 млн. единиц. Банкоматная сеть показала падение на 2,5 % - до 201,5 тыс. единиц. Это объясняется определенной оптимизацией оперативной модели банков. Однако в начале 2017 у российского гражданина было почти 15 тыс. устройств (банкоматов).

Количество платежных карточек, выпущенных в России, превысило четверть миллиарда.

Российские банки продолжают увеличивать объем эмиссии платежных карт, о чем свидетельствует статистика. По состоянию на 1 октября 2016 года они выпустили почти 251 млн. карт, 4,5 % больше аналогичного показателя 2015. Как и в предыдущие годы, основная часть платежных карточек состоит из дебетовых продуктов (88 %).

В период с января по сентябрь 2016 года держателями карт было совершено 11,8 млрд. операций с их использованием на 27,8 трлн. рублей. В то же время данные свидетельствуют о том, что граждане России все чаще используют картами для снятия наличных средств из банкоматов и кассах банков и, наоборот, более склонны использовать этот платежный инструмент для оплаты товаров и услуг. Так доля операций по снятию наличных средств с карт по состоянию на 1 октября 2016, была сокращена почти на 6 п.п., до 21,6 %. На 1 октября 2016, 458 кредитных организаций занимались в эмиссии и/или получении платежных карт.

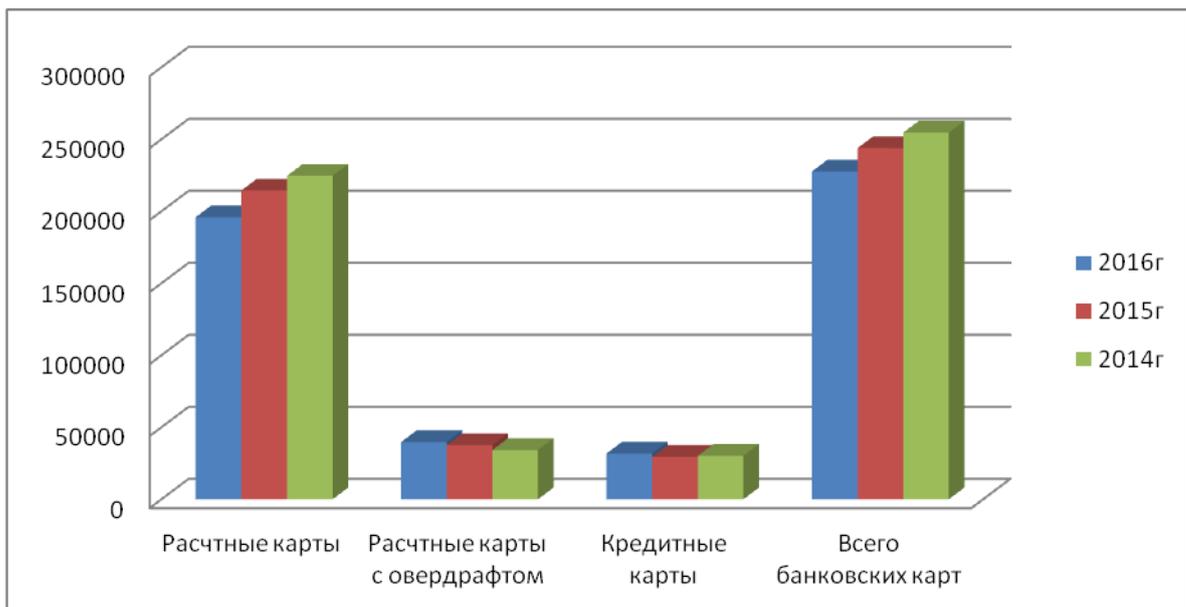


Рис. 2.2. Количество действующих банковских карт, эмитированных кредитными организациями за 2014 - 2016гг.

На рисунке видно что, количество банковских карт в 2014 году составило 227666 тыс. шт., в 2015 году составило 243907 тыс. шт., в 2016 году составило 254672 тыс. шт. Наблюдается тенденция роста кредитных карт к 2015 году.

2.4. Предложение по совершенствованию операций с банковскими пластиковыми картами

Дальнейшему совершенствованию операций ПАО Сбербанк с пластиковыми картами должны способствовать следующие мероприятия:

1. Широкое распространение среди держателей карт возможности легко и быстро оплачивать такие услуги, как оплата коммунальных платежей, услуг телефонной связи, авиа- и железнодорожных билетов, услуги кабельного телевидения, подписки на периодику, погашение кредитов. Возможность роста спроса на пластиковые карты существует за счет эмиссии пластиковых платежных карт с уникальным дизайном, а также внедрение технологически новых карточных продуктов, таких, как бесконтактные чиповые карты, позволяющие быстрее и удобнее осуществить оплату товаров и услуг.

2. Кобрендинг как один из способов привлечь и удержать клиентов.

Рекомендации и предложения, касающиеся развития карточного бизнеса, повышения эффективности работы акционерного капитала с пластиковыми банковскими карточками могут быть даны в нескольких основных направлениях. Рассмотрим каждую из них более подробно.

1. В первом направлении следует рассмотреть вопрос о необходимости совершенствования системы контроля банка за операциями, осуществляемыми держателями карточек ПАО Сбербанк. Она основана на средней модели поведения клиента, имеющей ряд параметров. Если система записывает, что поведение клиента отклоняется от обычной схемы, банк получает сигнал, т.к. система выполняет техническую функцию, а сотрудники банка связываются с клиентом, чтобы выяснить, совершалась ли та или иная операция по карте. Разработка модернизированной схемы в двух направлениях:

- в случае банк получает сигнал тревоги, то он получает сообщение «связаться с банком», а операция покупателя может быть приостановлена до тех пор, пока карточка не будет проверена и не будет получена личность держателя;

- на этапе выпуска и функционирования банковской карты держатель может определить свое стандартное поведение. Для этого требуется банк разработки программного обеспечения, разработка новых технологий для управления параметрами функционирования карты, организация соответствующей рекламной компании в среде держателей карточек.

Параметры, определяющие поведение, могут включать следующее:

- область использования карты (меньшее число, меньшее риск успешного использования поддельной карты);

- ограничения на сумму и количество операций по наличности и закупкам (1 день, неделя, месяц);

- определение категорий торговых точек, где карта не будет использоваться (Интернет, почтовые заказы).

Для повышения мотивации клиентов к установке картографической области могут быть введены некоторые ограничения на ее использование в странах с повышенным риском использования банковских карточек, нотифингинг их клиентам и не допуская их значительных неудобств.

Например, если получено подтверждение от клиента, которое находится в стране риска, можно удалить все ограничения на использование карточки в течение указанного периода времени. Можно настроить конкретную группу стран для посещения клиента в течение определенного периода времени. В среднем потерянные (украденные) карточки используются максимум на три дня, поэтому наиболее важной частью минимизации банковских потерь является блокирование карточки как можно скорее. В качестве профилактической меры можно рекомендовать клиентам использовать систему лимитов транзакций.

2. Важное направление совершенствования пластиковых карт, которое, среди прочего, предназначено для повышения безопасности проведения операций с их использованием, и снизить банковские риски, внедрение чиповых (смарт) карт. В докризисные времена данное направление развития рынка наметило хорошую тенденцию к росту. Важно, чтобы в России была создана

инфраструктура для обслуживания чиповых карт (70 % банкоматов имеют необходимые карточки чтения), что является основой для дальнейшего развития технологии обслуживания клиентов. Банки рассмотрели и оценили преимущества таких карт в дополнение к усилению безопасности - они могут быть одновременно и дебетовыми, и кредитными, учитывать скидки, бонусы, поездки на транспорте, залитый бензин, служить пропуском и удостоверением личности и многое другое. К сожалению, многие российские банки начинают реализовывать миграцию микропроцессоров только после того, как проявляется компромисс и мошенничество с большим количеством выпущенных магнитных карточек. В конце 2016 г. доля чиповых карт в общем объеме эмитированных отечественных банков составляет около 11,8 % [46, стр. 123].

Стоимость ежегодного обслуживания магнитных карт и клиентов смарт-карт в банках, уже связанных с их релизом, находится на одном уровне. Однако, для самого банка выпуск карточки с микросхемой намного дороже, чем обычная карточка магнитной полосы. По себестоимости производство простейшей карточки с обычной магнитной полосой (Visa Electron, Maestro) обходится в диапазоне 1 - 2 долларов, но карточка того же класса с чипом будет стоить около 20 долларов. Банк имеет смысл эмитировать смарт-карту, если она готова не только использовать ее в качестве обычного тендера, но и дополнить эти карточки другими услугами и программами, которые необходимы клиентам и которые могут амортизировать расходы, понесенные банком при их осуществлении. Для получения значимых финансовых результатов требуется непрерывное применение новых технологий. Возможно, вы сможете ввести неконтактные платежи, объедините чип с неконтактными технологиями и мобильными телефонами.

Таким образом, основная задача ПАО Сбербанк в этом направлении - развивать новые приложения, которые предоставляют дополнительные возможности держателям карт чипа, эмитированных ПАО Сбербанк. Проведение торговыми сетями программ лояльности с использованием дисконтных карт

теряет свою актуальность на фоне современных программ, проводимых совместно с банками с помощью смарт-карт, позволяющих предоставлять систему дифференцированных скидок и различных бонусов. Встроенная микросхема позволяет хранить разнообразную информацию на карте, начиная от личной информации владельца до количества покупок или платежей наличными. Использование различных приложений, в которых хранится информация о скидках, премии держателя карты капитала, приложения, которые платят штрафы, различные услуги позволят заказчикам заменить многие пластиковые карты на одну карточку ПАО Сбербанк. Кроме того, возможно создание резервной копии всей хранящейся на чипе информации на случай размагничивания карты для удобства клиента.

3. Следующее направление рекомендаций связано с развитием сетевых проектов, предполагающих привлечение к объединению в одну банкоматную сеть банков, менее обеспеченных устройствами по обслуживанию пластиковых карт. Приобретение новых устройств требует больших объемов инвестиций (стоимость банкоматов без наличных средств колеблется от 13 до 20 000 долларов и его содержание примерно в 2500 в год). Несколько лет назад в среднем банкомате составляли около 20 сделок в день «иностраных» клиентов, в настоящее время - три, поскольку в кризисе нежелание держателей карточек платить комиссионные увеличилось. В результате этого вместо нескольких глобальных платежных систем в стране существует, по существу, большое число местных банкоматов [35, стр. 230].

4. Важной областью деятельности, которая связана с созданием отношений банка с торговыми сетями по вопросу о приобретении. Для того чтобы увеличить сумму безналичной оплаты товаров российскими держателями банковских карточек, необходима эффективная политика обеспечения доступности POS - терминалов для покупателей, предпочитающих расплачиваться с помощью карты. В настоящее время торговые точки в среднем платят банку, приобретающему 1,5 – 2 % суммы покупки в форме комиссии, которую они не могут поставить в цену

товара (это запрещает правила международных платежных систем). Внутренние банки вынуждены пройти всевозможные способы, чтобы побудить ритейлеров ,установить в своих магазинах POS - терминалы.

В рамках следующего направления - развития системы дистанционного обслуживания клиентов с помощью сети Интернет - можно рекомендовать ПАО Сбербанк следующее:

I. Разработать новую службу для заказа банковской карты с сайта банка. Служба «онлайновая заявка» позволит вам подавать заявку на изготовление пластиковой карты 24 часа в сутки, независимо от режима работы отделений банка. Для оформления заявки клиенту необходимо будет на странице сервиса выбрать желаемую карту, указать валюту счета и срок действия, а также указать персональную информацию, необходимую для выпуска карты. Конфиденциальность данных должна обеспечиваться путем шифрования передаваемой информации. После рассмотрения заявления банк пересылает решение по указанной контактной информации. Процесс оформления заявки на карту должен сопровождаться информированием клиента о полной стоимости данной карты, а также о сроке ее изготовления, уведомлением о готовности карты.

II. Развивать направление электронной коммерции путем запуска совместной службы с крупнейшими Интернет - магазинами (например, «мир детей»), позволяя клиентам выплачивать свои пластиковые карты в Интернете. Денежные средства при безналичном способе расчета переводятся моментально, комиссия за пользование таким сервисом не взимается. Такой проект повысит уверенность клиентов в оплате онлайн-покупок с помощью пластиковых карточек.

Одним из способов повышения конкурентоспособности продукции ПАО Сбербанк для карточек является совершенствование политики ценовой и неценовой конкуренции. Цена выполняется путем изменения цен. Неценовые

конкуренция основываются на улучшении качества продукции и содействии проведению целенаправленной политики дифференциации.

5. Следующее направление совершенствования связано с внедрением новых карточных продуктов, наиболее полно отвечающих потребностям клиентов и обеспечивающих удобство и надежность их использования. Известно, что многие держатели пластиковых карт, даже, несмотря на предпринимаемые банками меры по улучшению технологии защиты данных, передаваемых в сети Интернет, опасаются совершать покупки в Интернет - магазинах путем безналичной оплаты с помощью банковской карты. В связи с этим спросом среди клиентов ПАО Сбербанк сможет пользоваться специальная карта для проведения расчетов в сети Интернет. Это не зарплатная карта, не карта для депозитного счета, а отдельная дебетовая карта, используя которую покупатель товара в Интернете не рискует зарплатой или суммой депозита, а несет риск Интернет - мошенничества лишь в рамках внесенной им на счет суммы. Для клиентов, планирующих большие или частые платежи, отсутствует лимит по расходам со счета.

6. Упрощение системы регистрации кредитных карт для клиентов с положительным кредитным журналом уменьшит время обработки для приложения. В среднем скорость обслуживания для одного клиента в кредитной карте составляет 30 минут. Предлагаемые меры не будут тратить время специалиста на проверку дополнительных документов, их обработку (сканирование, передачу данных в электронное приложение) на 5 минут. Поэтому, если в нормальных условиях максимальное число клиентов, которые специалист в отделе может обслуживать в течение 1 рабочей смены (8 часов), составляет 16 человек, после того как предлагаемые мероприятия будут использованы, один эксперт по кредитам сможет увеличить число клиентов, которых он обслуживает на три человека.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На протяжении последних лет рынок банковских розничных услуг демонстрирует динамичный рост по всем показателям.

В выпускной квалификационной работе были рассмотрены теоретические аспекты операций коммерческих банков с пластиковыми картами.

Дальнейшее развитие рынка банковских карт в России позволит не только увеличить прозрачность операций на финансовом рынке, но и привлечь денежные средства в банковскую сферу, что в свою очередь повысит кредитные возможности банков. Также минимизируются издержки, связанные с обслуживанием наличного денежного оборота, увеличатся налоговые поступления, будут развиваться такие сферы деятельности как социальная, производственная, сфера занятости.

Суть основной стратегии ПАО Сбербанк – создание универсального банка, который развивается во всех областях как корпоративного, так и розничного бизнеса, представлен практически на всей территории России и опирается в развитии бизнеса на собственную филиальную сеть, являющуюся его основным конкурентным преимуществом.

В ходе исследования, проведенного в рамках этой дипломной работы, было установлено, что в настоящее время платежные системы, основанные на пластиковых карточках, стали неотъемлемой частью финансовой системы любого промышленно - развитого государства, что ускорило процесс платежей при безналичных расчетах.

Сейчас трудно представить себе банк, который не участвует в операциях с пластиковой картой. Пластиковые карты являются сравнительно новым банковским продуктом, но они уже имеют место среди банковских услуг. Использование высококачественных линий связи позволило значительно ускорить расчет платежей между участниками платежных систем.

Преимущества держателей карточек имеют большое значение: скидки на оплату товаров и услуг, авиабилеты, путевые маршруты.

В ходе выполнения работы были решены следующие задачи, поставленные перед началом исследования:

- рассмотреть понятия и типами пластиковых карточек;
- классификация банковских карточек и их выдача;
- рассмотреть и проанализировать операции ПАО Сбербанк с пластиковыми картами;
- провести экономический анализ деятельности ПАО Сбербанк;
- рассмотреть совершенствование работы с пластиковыми картами.

Было установлено, что банковские карточки, эмитируемые банками, представляют собой удобный вид безналичных расчетов. Такие расчеты на территории Российской Федерации регулируются Положением Центрального банка Российской Федерации от 24 декабря 2004 г. № 266 - П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемым с использованием платежных карт».

В мире имеется большое количество пластиковых карт. В ходе своего развития возникли различные виды назначения, функциональные и технические характеристики. Поэтому с момента введения пластиковых карточек занимают все большую часть нашей действительности. Постоянно развивая, эволюционируя и совершенствуя, они становятся более безопасными от мошенничества, дешевле и более гибко с точки зрения использования и адаптированы к условиям работы с клиентами. У каждого есть своя собственная история, цель, особенности, качества и недостатки.

Участие в проекте использования пластиковых карт является выгодным для всех участников: для банка, для организаций и для физических лиц и позволяет им эффективно использовать свои собственные финансовые и технологические ресурсы и все преимущества такого вида денег. Они более упорядочены, чем отрицательные стороны. Однако удобство использования карточки может быть

полностью реализовано только при наличии широкой сети коммерческих и сервисных предприятий, принимающих карточки в оплату за товары и услуги. Кроме того, необходимо усовершенствовать российское законодательство, касающееся физических и юридических лиц, использующих пластик, с тем, чтобы повысить осведомленность населения о возможностях и преимуществах использования данного вида денег.

В России масштабы использования платежных карточек по-прежнему значительно ниже среднего показателя для стран Европы. Для российского пользователя банковская карточка больше не является платежным инструментом, а скорее средством устранения денежной наличности, финансовый кризис повредил предложение банковских услуг, развитие телекоммуникационной инфраструктуры в России является низким и не существует гибкой правовой основы для рынка пластиковых карточек. Кроме того, специфика российского рынка заключается в том, что рынок не развивается за счет индивидуальных сбережений и держателей карточек, а в рамках проектов, связанных с заработной платой.

Стимулом к увеличению использования пластиковых карточек в России будет сочетание двух условий.

Во-первых, механизм расчета карточек должен быть таким же удобным, как и использование наличных средств.

Во-вторых, использование карт должно быть как можно более доступным и при минимальных затратах и выгодно для клиента.

Будущее банковских услуг стоит за пластиковой картой. Несмотря на ряд проблем, российский рынок пластиковых карточек развивается достаточно быстрыми темпами, тенденции спроса на пластиковые карточки увеличиваются, а число кредитных организаций, работающих с международными платежными системами, увеличивается. В последние годы рынок пластиковых карточек приобрел характер динамично развивающейся банковской деятельности в России.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) [Электронный ресурс]: федер. закон от 10.07.2002 г. № 86 - ФЗ: в ред. от 01.05.2017г. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_37570
2. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: федер. закон от 02.12.1990г. № 395 - 1 ФЗ: в ред. от. 01.05.2017 г. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/
3. Антонов, Н.Г. Денежное обращение, кредит и банки [Текст]: учебник для вузов / Н.Г. Антонов – М.: ЮНИТИ, 2015. – 342с.
4. Антонович, О.О текущей ситуации в сегменте карточного бизнеса белорусских банков [Текст] / О. Антонович // Банковский вестник. - 2013. - № 16. - С. 41 - 49.
5. Ануриев, С.В. Платежные системы и их развитие в России [Текст]: учебник пособие / С.В. Ануриев. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 288 с.
6. Афолина, С.В. Электронные деньги [Текст]: учебник / С.В. Афолина. – СПб.: Питер, 2014. – 128 с.
7. Артемьева, С.С. Финансы, денежное обращение, кредит [Текст]: учебник / С.С. Артемьева, В.В. Митрохин, В.И. Чугунов. – М.: Академический Проект, Фонд «Мир», 2014. - 480 с.
8. Бабурина, Н.А. Рынок платежных карт в России: анализ ключевых тенденций и детерминант развития [Текст] / Н.А. Бабурина, А.Г. Куцев // Вестник тюменского государственного университета. Социально-экономические и правовые исследования. – 2016 - № 2. - С. 164 - 173.
9. Белоглазова, Г.Н. Банковское дело [Текст]: учеб. пособие / Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 592 с.
10. Беляева, Н. Расчеты с помощью банковских карт [Текст] / Н. Беляева //Аудит и налогообложение. – 2016. – № 1. – С. 100 – 110.

11. Блохина, Т. Концептуальные подходы к созданию российской национальной платежной системы [Текст] / Т. Блохина. // Государственная служба. – 2015. – № 2. – С. 45 - 48.
12. Буевич, С.Ю. Анализ финансовых результатов банковской деятельности [Текст]: учеб. пособие / С.Ю. Буевич, О.Г. Королев. – М.: КНОРУС, 2015. – 160 с.
13. Буйлов, М. Пластиковые операции [Текст] / М. Буйлов // Коммерсантъ - Деньги. – 2013. - № 3. - 37. - С.60 - 61.
14. Бруно, Б.С. Техника банковского дела [Текст]: учеб. пособие / Б.С. Бруно. – М.: Изд-во Сирин, 2014. – 258 с.
15. Буторин, А.Е. Банковские карты: проблемы правового регулирования [Текст]: учебник / А.Е. Буторин – М.: БДЦ - пресс, 2015. – 624с.
16. Ваганова, О.В. Методический подход к определению перспективных отраслей региона в условиях турбулентности экономики / О.В. Ваганова, А.Б. Титов // Научный результат. Серия: Экономические исследования. – 2015. – Т. 1. – № 3 (5). – С. 56-63.
17. Варламова, Т.П. Российский рынок пластиковых карт: нормативно-правовое регулирование и проблемы развития [Текст] / Т.П. Варламова // Информационная безопасность регионов. – 2015 - № 3 (20). - С. 61 - 71.
18. Всяких Ю.В. Платежные карты: достоинства и недостатки использования [Текст] / Ю.В. Всяких // Научно-информационный журнал «Белгородский экономический вестник». – 2014. - № 3. – С. 44
19. Гинсбург, А.И. Пластиковые карты [Текст]: учебник / А.И. Гинсбург. – СПб.: Питер, 2014. – 201 с.
20. Голубович, А.Д. Создание системы кредитных карточек для коммерческих банков [Текст]: учебник / А.Д. Голубович. – М.: АО «Менатеп - Информ», 2015. – 105 с.

21. Давыдова, А.В. Особенности развития рынка банковских карт: правовой аспект [Текст] / А.В. Давыдова // Юридическая работа в кредитной организации. - 2015. – № 3. – С. 10 - 12.
22. Ефимова, Л.Г. Банковские сделки: Право и практика [Текст]: учеб. пособие / Л.Г. Ефимова. – М.: Академия, 2015. – 146 с.
23. Жарковская, Е.П. Банковское дело [Текст]: учебное пособие / Е.П. Жарковская. – М.: Омега - Л, 2013. – 273 с.
24. Иванов, Н.В. Управление карточным бизнесом в коммерческом банке [Текст]: учебник / Н.В. Иванов. – М.: БДЦ - пресс, 2015. – 165 с.
25. Игнатъева, Д.А. Банковские услуги предприятию [Текст]: Учебное пособие / Д.А. Игнатъева, Э.А. Карпов, А.Ф. Виноходова. – М.: ТНТ, 2015. - 512 с.
26. Инновационные банковские технологии и продукты: учебное пособие / М.В. Владыка, О.В. Ваганова, С.А. Кучерявенко, Т.В. Гончаренко, Н.И. Быканова. – Белгород: ИД «Белгород» НИУ «БелГУ», 2016. – 108 с.
27. Калистратов, Н.В. Банковский розничный бизнес [Текст]: учебник / Н.В. Калистратов, В.А. Кузнецов. – М.: БДЦ - пресс, 2016. – 189 с.
28. Качанова, Н.Н. Обзор рынка банковских карт: особенности развития и краткий анализ [Текст] / Н.Н. Качанова, Н.В. Огуреева // Финансовый журнал, 2014. - № 1. – С. 134 - 144.
29. Кедяркина, В.А. Банковские карты: удобства и риски для потребителей [Текст] / В.А. Кедяркина // Модели, системы, сети в экономике, технике, природе и обществе. - 2014. – № 4 (12). - С. 13 - 18.
30. Кишкурно, Е. Опыт Турции в развитии безналичных расчетов по розничным платежам [Текст] / Е. Кишкурно // Банковский вестник. - 2014. – № 6. - С. 65 - 68.
31. Конобеева, Е.Е. Исследование и тенденции рынка банковских услуг в России. / Е.Е. Конобеева, О.Е. Конобеева. //Фундаментальные исследования. - 2015. – № 2 - 7. – С. 1441 - 1445.

32. Королев, О.Г. Анализ финансовых результатов банковской деятельности [Текст]: учеб. пособие / О.Г. Королев. – М.: КНОРУС, 2013. – 160 с.
33. Корниненко, К.А. Влияние развития финансовой среды на процветание» бизнеса в регионе [Текст]: учебник / К.А. Корниненко. – М.: КНОРУС, 2014. – 392с.
34. Кузнецов, В.А. Предоплаченные инструменты розничных платежей - от дорожного чека до электронных денег [Текст]: учеб. пособие / В.А. Кузнецов, А.В. Шамраев. – М.: Маркет ДС, 2015. – 304 с.
35. Кравцова, Г.И. Деньги, кредит, банки [Текст]: учебник для вузов. / Г.И. Кравцовой. – Минск: БГЭУ, 2014. – 44 с.
36. Лаврушин, О.И. Банковские риски [Текст]: учебник / Лаврушин. О.И. – М.: КНОРУС, 2015. – 195с.
37. Лаврушин, О.И. Банковское дело [Текст]: учебник / О.И. Лаврушин. - М.: КНОРУС, 2013. – 768 с.
38. Маткова Л.П. Банковские услуги и факторы, определяющие их развитие [Текст] / Л. П. Маткова // Деньги и кредит. - 2015. – №3. – С. 18 - 23.
39. Мокропуло, А.А. Оптимизация операционного обслуживания предприятий в коммерческом банке [Текст] / А.А. Мокропуло // Научный вестник южного института менеджмента. - 2016 – № 4 (16). – С. 28 - 32.
40. Мордвинцева, Н.В. Розничный банковский рынок в российской федерации [Текст] / Н.В. Мордвинцева // Интеллект и инновации. - 2016. – № 11 – С. 41 - 47.
41. Наточеева, Н.Н. Управление рисками в платежной системе [Текст] / Н.Н. Наточеева, А.Е. Фошкин // Микроэкономика. - 2014. – № 5. – С. 25 - 32.
42. Немчинов, В.К. Учет и операционная техника в банках [Текст]: учеб. пособие / В.К. Немчинов. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2014. – 312 с.
43. Никитин, В.М. Деньги, кредит, банки [Текст]: учебник / В.М. Никитин, И.Н. Юдина. – М.: Азбука, 2014. – 120 с.

44. Орлова, Е.В. Пластиковые карты. Учет и налогообложение [Текст]: учебное пособие / Е.В. Орлова. – М.: Статус - Кво 97, 2014. – 328 с.
45. Пацовский И. Пластиковые карточки: новый уровень развития [Текст] / И. Пацовский // Банковский вестник. - 2013. – № 10. – С. 21- 23.
46. Пашкова А.В. Российский рынок пластика: стратегия выживания [Текст] / А.В. Пашкова // Банковский ритейл. - 2013. № 3. – С. 12 - 14.
47. Ролдугин И.М. Развитие безналичных расчетов с использованием платежных карт [Текст] / И.М. Ролдугин, Ю.В. Шмырина // Деньги и кредит. - 2015. – № 7. – С. 65 - 68.
48. Романова, К.А. Платежные средства. Перспективы развития [Текст] / К.А. Романова // Организация продаж банковских продуктов. - 2015. - № 2. – С. 8 - 12.
49. Смородинов, О. Российский рынок банковских карточек: от зарплатных проектов к кредитным схемам [Текст]: учебное пособие / О. Смородинов. – М.: ФинансМедиа, 2016. – 231 с.
50. Мельникова, Н.С. Методика определения эффективности реинжиниринга бизнес-процессов в коммерческом банке на основе системного подхода [Текст] / Н. С. Мельникова // Сетевой научно-практический журнал «Научный результат. Экономические исследования № 1(11) 2017г . – С. 66-72.
51. Сергеев, И.В. Экономика организации (предприятия) /Сергеев И.В., Веретенникова И.И. Учебник и практикум / Москва, 2016. Сер. 60 Бакалавр. Прикладной курс (6-е изд., пер. и доп).
52. Инновационные банковские технологии и продукты: учебное пособие / М.В. Владыка, О.В. Ваганова, С.А. Кучерявенко, Т.В. Гончаренко, Н.И. Быканова. – Белгород: ИД «Белгород» НИУ «БелГУ», 2016. – 108 с.
53. Vladyka, M.V. Investments to the innovation economy of Russian regions: dynamics, structure. Risks. International Business Management. 2016. Т. 10. № 19. С. 4592-4596.

54. Management of innovative process in the economy at the regional level // Vaganova O.V., Vladyka M.V., Balabanova V., Kucheryavenko S.A., Galtsev A.V. International Business Management. 2016. № 10. С. 3443.

55. Азаренкова, Г.М. Анализ особенностей краудфандинга как способа привлечения средств в финансовый проект начинающих предпринимателей [Текст] / Г.М. Азаренкова, Н.С. Мельникова // Сборник научных трудов «Финансово-кредитная деятельность: проблемы теории и практики», 2017. – С. 91-96

56. Снегова, Е.Г. Особенности применения скоринговых моделей для случая экспресс - кредитования [Текст]: учебник пособие / Е.Г. Снегова. – М.: МЭСИ, 2015. – 251 с.

57. Специвцева, А.В. Новые пластиковые деньги [Текст]: учебник / А.В. Специвцева – М.: Перспектива, 2013. – 248 с.

58. Тавасиев, А.М. Банковское дело: дополнительные операции для клиентов [Текст]: учебник / А.М. Тавасиев. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 541 с.

59. Тавасиев, А.М. Банковское дело. Управление и технологии [Текст]: учебник / А.М. Тавасиев. – М.: ЮНТИТ - ДАНА, 2015 – 671 с.

60. Тедеев, А.А. Электронные банковские услуги и Интернет - банкинг: правовое регулирование и налогообложение [Текст]: учебник / А.А. Тедеев. – М.: Новый индекс, 2014. – 315 с.

61. Феоктистов, И.А. Пластиковые карты: зарплатные пластиковые карты, корпоративные карты, дисконтные карты, топливные карты, карты экспресс - оплаты [Текст]: учебник / И.А. – М.: ГроссМедиа, 2013. – 500 с.

62. Щипанова, Н.Ю. Расчетная банковская карта [Текст]: / Н.Ю. Щипанова // Пищевая промышленность: бухгалтерский учет и налогообложение. - 2013. – № 3. – С. 43 – 78.

63. Официальный сайт Сберегательного Банка РФ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.sberbank.ru/ru/person>

64. Официальный сайт Центрального Банка РФ [Электронный ресурс]. -
Режим доступа: <http://www.cbr.ru/>

Приложения

Приложение 1

Таблица 1

Динамика активов ПАО Сбербанк за 2014 – 2016гг., млрд. руб.

Показатель	2014	2015	2016	Отклонение 2015 от 2014		Отклонение 2016 от 2015	
				сумма	%	сумма	%
1	2	3	4	5	6	7	8
Денежные средства	1240712	732789	614848	-507923	-41	-117941	-16
Средства кредитных организаций в ЦБ	369675	586685	967161	217010	59	380476	65
Обязательные резервы	142522	118363	154713	-24159	-17	-7	
Средства в кредитных организациях	356487	355984	347942	-503	-0,1	-8042	
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыли или убыток	825688	405977	141343	-419711	-51	-264634	-65
Чистая ссудная задолженность	15889379	16869803	16221622	980424	6	-648181	-4
Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в	1745489	2316356	2269613	570867	33	-46743	-2

наличии для продажи								
Инвестиции в дочерние и зависимые организации	385839	536732	691905	150893	39	155173	29	
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	366474	436472	455961	69998	19	19489	5	
Требование по текущему налогу на прибыли	67057	19774	8124	-47283	-71	-11650	-59	

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4	5	6	7	8
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	478611	477354	469120	-1257	-0.3	-8234	-2
Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	0	0	0	0	0		0
Прочие активы	407183	505716	217263	98533	24	-288453	-57
Всего активов	21746760	22706916	21721078	960156	4	-985841	-4

Таблица 2

Анализ структуры собственных средств ПАО Сбербанк за 2014— 2016 гг.,
млн. руб.

Показатель	2014 г.		2015 г.		2016 г.	
	сумма	%	сумма	%	сумма	%
Средства акционеров	67760	3,4	67760	2,9	67760	2,4
Собственные акции, выкупленные акционеров	0	0	0	0	0	0
Эмиссионный доход	228054	11,5	228054	9,8	228054	8,1
Резервный фонд	3527	0,2	3527	0,2	3527	0,1
Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи	-197450	-10,0	-46427	-2,0	39900	1,4
Переоценка основных средств	80536	4,1	66357	2,9	45400	1,6
Нераспределенная прибыль прошлых лет	1488697	75,0	1790492	76,9	1945987	68,9
Неиспользованная прибыль за отчетный период	311212	15,7	218387	9,4	498289	17,6
Всего источников собственных средства	1982338	100	2328152	100	2828920	100

Таблица 3

Анализ состава, структуры и динамики обязательств ПАО Сбербанк за
2014 – 2016 гг., млрд. руб.

Привлеченные средства	2014 год	2015 год	2016 год	Темп прироста, %
1. Кредиты ЦБ РФ	3515817	768989	581160	6,5
2. Средства кредитных организаций	794856	618363	364499	-54,1
3. Вклады физических лиц	7999051	10221284	10937747	11,7
4. Выпущенные долговые обязательства	513402	647694	610931	19,0
5. Обязательство по текущему налогу и прибыль	2170	5404	5404	49,03
6. Отложенное налоговое обязательство	42891	93348	17878	-58,3
7. Прочие обязательства	216252	256566	256566	18,6
8. Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	14026723	17722423	16881988	20,4
9. Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера и прочим возможным потерям	36530	37805	42145	15,4
Всего обязательств	19764421	20378763	18892157	-4,4

Таблица 4

Количество действующих кредитных карт, эмитированных ПАО Сбербанк за
2014 – 2016 гг.

Виды карт	Количество карт млн. за 2014год	Количество карт млн. за 2015 год	Количество карт млн. за 2016 год	Откл от 2014	Откл от 2015
Кредитные карты	14,1	15,6	17,4	+ 1,5	+ 1,8

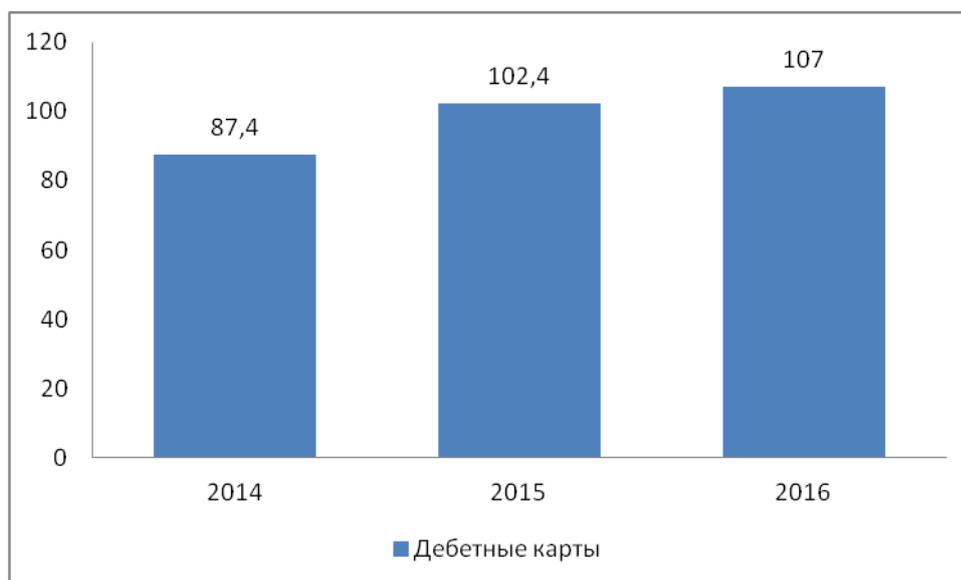


Рис. 1. Количество действующих кредитных карт, эмитированных ПАО Сбербанк за 2014-2016гг.

Таблица 5

Количество действующих дебетных карт, эмитированных ПАО Сбербанк за 2014 – 2016 гг.

Виды карт	Количество карт млн. за 2014год	Количество карт млн. за 2015 год	Количество карт млн. за 2016 год	Откл от 2014	Откл от 2015
Дебетовые карты	87,4	102,4	107,0	+ 15	+ 4,6



Рис. 2. Количество действующих дебетных карт, эмитированных ПАО Сбербанк за 2014 – 2016 гг.

Таблица 6

Структура выпущенных карт в ПАО «Сбербанк России» за 2013-2015гг.

Виды карт	Количество карт млн. за 2014г	Количество карт млн. за 2015г	Количество карт млн. за 2016г	Структура выпущенных карт, %		
Кредитные карты	14,1	15,6	17,4	13,9	13,2	14,0
Дебетовые карты	87,4	102,4	107,0	86,1	86,6	86,0
Итого	101,5	118,2	124,4			

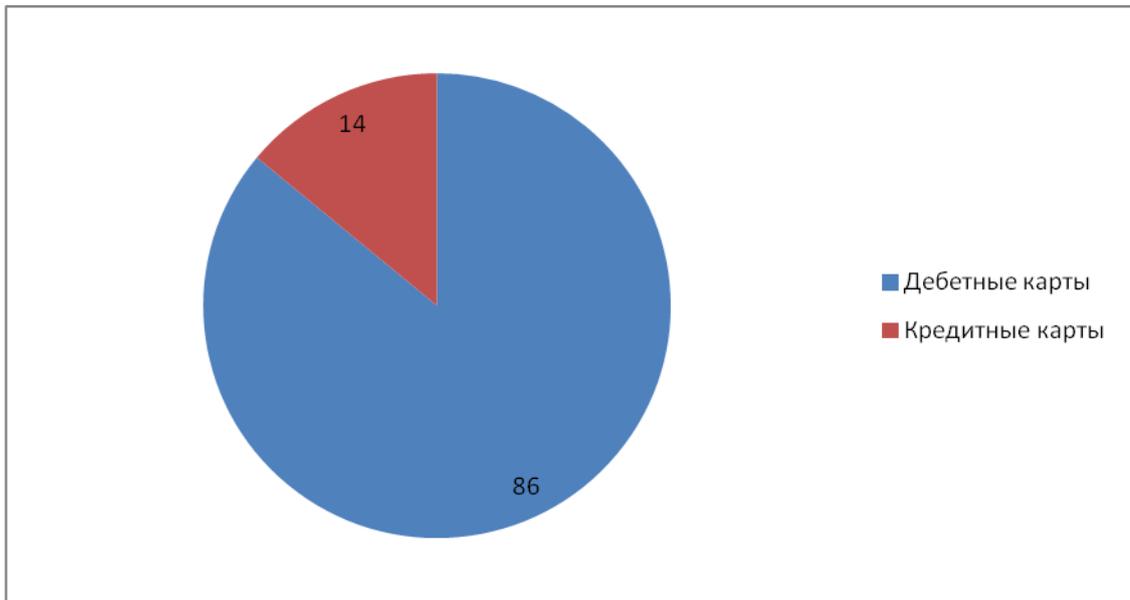


Рис. 3. Структура пластиковых карт в ПАО Сбербанк за 2014 г.

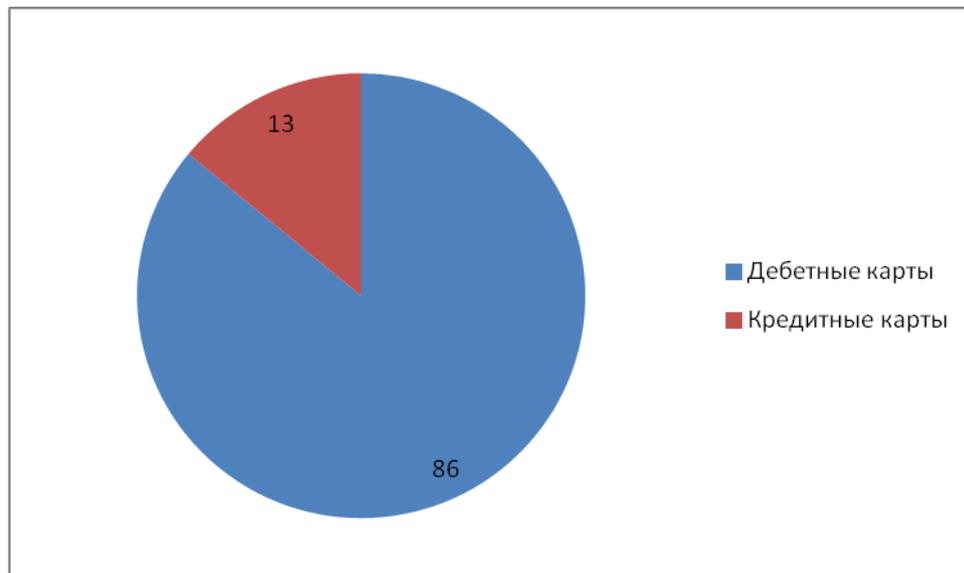


Рис. 4. Структура пластиковых карт в ПАО Сбербанк за 2015 г.

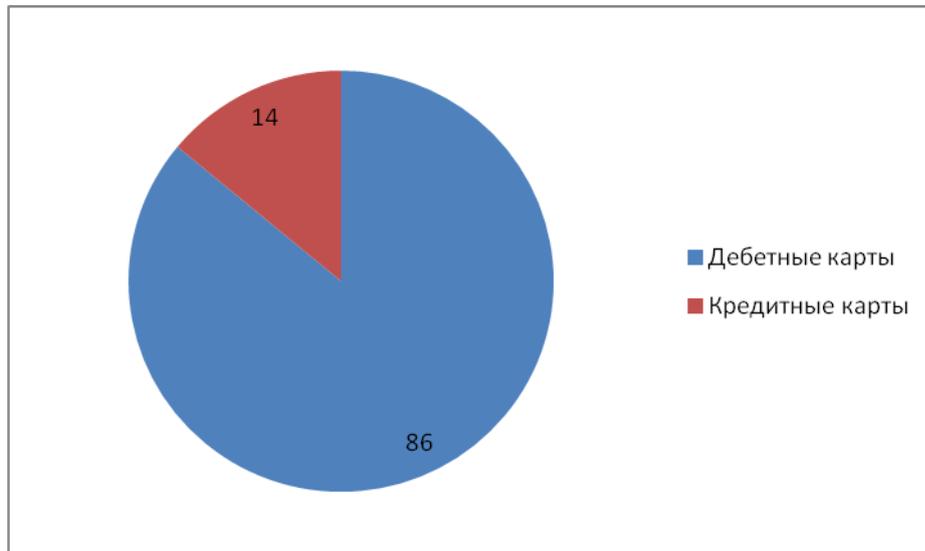


Рис. 5. Структура пластиковых карт в ПАО Сбербанк за 2016 г.