

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
профессионального образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
**(ФГБОУ ВПО «АмГУ»)**

Факультет Экономический  
Кафедра Финансов  
Направление подготовки 38.03.01 - Экономика  
Профиль Финансы и кредит

ДОПУЩЕН К ЗАЩИТЕ  
Зав. кафедрой  
\_\_\_\_\_ Е.А. Самойлова  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

на тему: Переход на расчеты пластиковыми картами как альтернатива  
наличному денежному обращению на примере ПАО АКБ Связь-банк

Исполнитель  
студент группы 271об- 1

\_\_\_\_\_ А.А. Иргит  
(подпись, дата)

Руководитель  
доцент, к.э.н

\_\_\_\_\_ Г.А. Трошин  
(подпись, дата)

Нормоконтроль  
инженер

\_\_\_\_\_ С.Ю. Колупаева  
(подпись, дата)

Благовещенск 2016г.

**Министерство образования и науки Российской Федерации**  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(ФГБОУ ВПО «АмГУ»)

Факультет Экономический  
Кафедра Финансов  
Направление подготовки 38.03.01 - Экономика  
Профиль Финансы и кредит

УТВЕРЖДАЮ  
Зав.кафедрой  
\_\_\_\_\_ Е.А. Самойлова  
«\_\_»\_\_\_\_\_ 2016 г.

**ЗАДАНИЕ**

К бакалаврской работе (проекту) студента Иргит Арселан Александрович

1. Тема бакалаврской работы: Переход на расчеты пластиковыми картами как альтернатива наличному денежному обращению на примере ПА АКБ Связь-банк

(утверждено приказом от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_)

2. Срок сдачи студентом законченной работы \_\_\_\_\_

3. Исходные данные к бакалаврской работе : \_\_\_\_\_

4. Содержание бакалаврской работы (проекта) (перечень подлежащих разработке вопросов): \_\_\_\_\_

5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.) \_\_\_\_\_

6. Консультанты по бакалаврской работе (проекту) (с указанием относящихся к ним разделов) \_\_\_\_\_

7. Дата выдачи задания \_\_\_\_\_

Руководитель бакалаврской работы: \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество должность, ученая степень, ученое звание)

Задание принял к исполнению (дата): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(подпись студента)

## РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа 94 с., 23 таблицы, 15 рисунков, 67 источников, 3 приложения.

БАНКОВСКАЯ КАРТА, ПЛАСТИКОВАЯ КАРТА, МЕЖДУНАРОДНАЯ ПЛАТЁЖНАЯ СИСТЕМА, ЭКВАЙРИНГ, БАНКОМАТ, ПЛАТЁЖНЫЙ ТЕРМИНАЛ, ТРАНЗАКЦИЯ, БЕЗНАЛИЧНАЯ ТРАНЗАКЦИЯ, БЕЗНАЛИЧНАЯ ОПЕРАЦИЯ, НАЛИЧНАЯ ОПЕРАЦИЯ.

Целью написания бакалаврской работы является разработка мероприятий, направленных на совершенствование деятельности ПАО АКБ «Связь-Банк» по обслуживанию клиентов с использованием пластиковых карт. Для этого рассматриваются теоретические аспекты использования пластиковых карт - их история возникновения и развития, рассматривается классификация банковских карт. Изучается порядок проведения расчетов и особенности использования пластиковых карт в комплексном обслуживании клиентов.

Проводится исследование деятельности ПАО АКБ «Связь-Банк» на рынке пластиковых карт, для чего даётся финансово-экономическая характеристика банка, проводится анализ его деятельности на рынке пластиковых карт, а также оценка эффективности при обслуживании клиентов.

Выявляются недостатки обслуживания клиентов с использованием пластиковых карт в банке, формируются направления совершенствования обслуживания клиентов с использованием пластиковых карт в банке, даётся оценка их экономической эффективности.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1 Понятие, виды и особенности использования банковских пластиковых карт	7
1.1 История возникновения и развития банковских карт.	7
Классификация банковских карт	
1.2 Классификация банковских карт	14
1.3 Порядок проведения расчетов и особенности использования пластиковых карт	20
2 Исследование деятельности ПАО «Связь-Банк» на рынке пластиковых карт	32
2.1 Финансово-экономическая характеристика банка	32
2.2 Анализ деятельности ПАО «Связь-Банк» на рынке пластиковых карт	49
2.3 Оценка эффективности деятельности ПАО «Связь-Банк» на рынке пластиковых карт	60
3 Направления совершенствования использования пластиковых карт в ПАО «Связь-Банк»	68
3.1 Выявленные недостатки организации деятельности ПАО «Связь-банк» части пластиковых карт	68
3.2 Перспективные направления развития системы пластиковых карт в ПАО «Связь-банк»	73
3.3 Оценка экономической эффективности предлагаемых мероприятий	78
Заключение	88
Библиографический список	91
Приложения А	98
Приложение Б	99
Приложение В	100

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования применения пластиковых карт для безналичного и комплексного обслуживания клиентов обуславливается тем, что в нашей стране начался активный период качественного изменения кредитной системы. Если ранее демонстрировался объёмный рост, состоящий в увеличении показателей количества пластиковых карт, размеров инфраструктуры и подобных, то сейчас на первый план выходит вопрос повышения удобства использования карт, удовлетворения потребностей клиентов с учётом их предпочтений. В результате этого, у клиентов банков возникает потребность не в отдельных услугах, а в том, чтобы получать обслуживание на постоянной основе в нужных им объёмах.

Использование пластиковых карт в безналичном обслуживании клиентов занимает центральное место по той причине, что они используются для организации доступа к банковскому счёту, поэтому практически любое обслуживание частных лиц предполагает использование пластиковых карт. Однако, в российских условиях развитие банковских пластиковых карт сковано, прежде всего, инфраструктурными проблемами (отсутствием связи, персонала), а также низким уровнем финансовой грамотности населения, в результате чего большинство операций, проводимых с использованием пластиковых карт в РФ на сегодняшний день - это снятие наличных. Использование пластиковой карты как платёжного инструмента широко развито в крупных городах, с налаженной инфраструктурой. Тем не менее, данный процесс идёт, причём во многих сферах использование пластиковых карт является единственно возможным способом проведения платежа.

Важнейшими факторами деятельности на рынке банковских пластиковых карт является два обстоятельства. Первым из них является увеличение популярности пластиковой карты как платёжного средства. Если сейчас она в РФ используется, преимущественно, как инструмент снятия наличных, то далее она всё более будет использоваться как инструмент расчетов. Вторым аспектом

является то, что будут меняться формы и способы использования пластиковых карт. Данный аспект обуславливается, прежде всего, необходимостью постоянного повышения удобства пользования пластиковой картой. Если на начальных этапах своей эволюции пластиковая карта была в большей степени идентификационным инструментом, то на сегодняшний день она всё более и более превращается в комплексный инструмент, посредством которого возможна идентификация, проведение платёжных операций, получение привилегий и прочее.

Для ПАО АКБ «Связь-Банк» использование пластиковых карт как инструмента обслуживания клиентов ещё более важно, по той причине, что значительная их доля живёт в сельской местности, где процессы развития платёжной инфраструктуры идут с малой скоростью. При этом, данный банк является лидером по обслуживанию сельских жителей, что даёт ему преимущества в знании их психологии и предпочтений. Соответственно, у него появляются возможности по комплексному их обслуживанию с использованием пластиковых карт. Однако, сдерживающим фактором здесь будет выступать относительно более низкий уровень финансовой грамотности населения, что требует от банка комплексного подхода при продвижении своих услуг, выражающегося не только в продажах, но также и в определённом обучении своих клиентов способам эффективного и современного использования пластиковых карт.

Цель бакалаврской работы - разработка мероприятий, направленных на совершенствование деятельности ПАО АКБ «Связь-Банк» по безналичному обслуживанию клиентов с использованием пластиковых карт.

Предмет исследования - деятельность банка по безналичному обслуживанию клиентов с использованием пластиковых карт.

Объект исследования - ПАО АКБ «Связь-Банк».

Задачи работы:

1) исследовать историю возникновения и развития банковских карт, дать классификацию банковских карт;

- 2) охарактеризовать порядок проведения расчетов и особенности использования пластиковых карт в комплексном обслуживании клиентов;
- 3) дать финансово-экономическую характеристику банка;
- 4) исследовать деятельность банка на рынке пластиковых карт;
- 5) оценить эффективность деятельности банка при обслуживании клиентов с использованием пластиковых карт;
- 6) выявить недостатки обслуживания клиентов с использованием пластиковых карт в банке;
- 7) сформировать направления совершенствования обслуживания клиентов с использованием пластиковых карт в банке;
- 8) дать оценку экономической эффективности предлагаемых мероприятий.

Временной период исследования - 2013-2015 гг.

Информационной базой исследования послужили публикации в учебной, научной и периодической печати, данные государственных регулирующих органов, бухгалтерская финансовая отчетность ПАО АКБ «Связь-Банк».

# 1 ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И ОСОБЕННОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ БАНКОВСКИХ ПЛАСТИКОВЫХ КАРТ

## 1.1 История возникновения и развития банковских карт

Дадим определение банковской пластиковой карты. В учебной и научной литературе возможно встретить следующие определения:

1) банковская пластиковая карта - это персонифицированный платежный инструмент, предоставляющий ее владельцу возможность безналичной оплаты товаров и услуг, а также получения наличных средств в отделениях (филиалах) банков и банковских автоматах (банкоматах). Прием карты к оплате и выдача наличных по ней осуществляются в предприятиях торговли и сервиса и банках, входящих в платежную систему, осуществляющую обслуживание карт;<sup>1</sup>

2) банковская карта - пластиковая карта, привязанная к одному или нескольким расчетным счетам в банке. Используется для оплаты товаров и услуг, в том числе через Интернет, а также снятия наличных;<sup>2</sup>

3) банковские карты - это финансовые карты, которые банки выпускают и используют в качестве инструмента привлечения средств клиентов;<sup>3</sup>

4) банковская пластиковая карта - это одна из разновидностей финансовых карт, которая является персонифицированным платёжным средством, предназначенным для оплаты товаров, услуг и получения наличных денежных средств в банках и банковских автоматах (банкоматах);<sup>4</sup>

5) банковская пластиковая карточка – это инструмент безналичных расчетов и средство получения кредита.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Воронцова, Е.А. Анализ структуры и динамики обращения банковских пластиковых карт, классифицируемых по функциональному назначению, в рыночной экономике России // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. – 2014. – №3. – С. 211.

<sup>2</sup> Иванов, Н.В. Управление карточным бизнесом в коммерческом банке. – БДЦ-пресс, 2013. – С.18.

<sup>3</sup> Банковское дело: дополнительные операции для клиентов / под ред. А.М. Тавасиева. – М.: Финансы и статистика, 2015. – 416 с. – С.158.

<sup>4</sup> Банковское дело / под ред. Г.Г. Коробовой. – М.: Экономистъ, 2016. – 766 с. – С.492.

<sup>5</sup> Скрипченко, А.В. Банковские пластиковые карточки, их виды, механизм работы в платёжных системах и способы подделки // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. – 2012. – №54. – С. 160.



Анализ данных определений позволяет сделать вывод о том, что банковская пластиковая карта является, инструментом, нацеленным на совершение тех или иных операций, за счёт привязки её к счёту в банке. При этом, важной особенностью пластиковой карты является то, что она однозначно определяет её владельца, как за счёт персонификации его данных на самой карте, так и за счёт использования прочих технологий, обеспечивающих сокрытие данной привязки, но, тем не менее, не отменяющих её.

Символической точкой отсчета в мировой истории пластиковых карт принято считать встречу внука основателя одного из крупнейших американских универмагов Альфреда Блумингдейла, главы небольшой финансовой компании Hamilton Credit Corporation Фрэнка Макнамары и юриста этой компании Ральфа Шнайдера, которая случилась в 1949 г. в одном из ресторанов Манхэттена (Нью-Йорк, США). В результате этой дружеской беседы за столом и появилась на свет карта Diners Club – первая массовая платежная карта в мире, как считают многие исследователи. Что именно подсказало друзьям идею выпуска платежной карты – на этот счет история не дает однозначного ответа. По одной версии это был опыт некоего американца, позволявшего знакомым за определенный процент пользоваться его счетом в банке для оплаты покупок, по другой – опыт японских предприятий, которые после окончания Второй мировой войны, когда Япония оказалась в кризисной ситуации, выдавали сотрудникам сначала «расписки», по которым люди могли получить в определенных магазинах и столовых товары и продукты в счет будущей зарплаты, а потом вместо расписок стали выдавать картонные карты. Вполне возможно, что на самом деле процесс открытия платежных карт, как любого другого открытия, протекал одновременно и независимо как в США, так и в Японии, а возможно, и еще в какой-либо стране, как это часто бывает в мировой истории. Так или иначе, но именно карта Diners Club стала первой массовой платежной картой.

Первоначально карты DC предназначались для расчетов за обеды (что и следует из названия карты), причем расчеты эти производились в кредит, но

очень быстро карта стала универсальной, т.е. предназначенной для расчетов за товары, для получения наличных. Таким образом, первая карта, получившая широкое распространение, была платежной, кредитной и небанковской (стоит, наверно, еще добавить, что первая платежная карта была еще и не пластиковой, а картонной).

Вслед за DC на массовый американский рынок успешно вышла компания American Express, а затем и многие американские банки со своими локальными карточными продуктами (в том числе два крупнейших на тот момент банка США – Bank of America и Chase Manhattan Bank). В итоге целого ряда достаточно сложных процессов слияний карточных программ различных американских банков, поглощений одних карточных программ другими уже во второй половине 1970-х гг. и были созданы Visa International и MasterCard – две крупнейшие на сегодня международные платежные системы на картах. Это далеко не единственные существующие в мире платежные системы. Практически в каждой из развитых стран есть масштабные национальные карточные проекты, но ни одна из этих платежных систем пока не вышла за национальные рамки.

Продолжалась конкуренция американских карточных ассоциаций и в Европе. В 1974 г. МКА совершила значительный рывок в конкурентной гонке с Bank Americard, подписав соглашение с британской системой Access Card, которая входила в Ассоциацию Eurocard. Так началось сотрудничество Eurocard и американской Межбанковской карточной ассоциации, выпускающей Master Charge. Это стало одной из причин, по которой в 1976 г. произошло переименование карты «BankAmericard» в известную теперь всем VISA. Аналогичный шаг предприняла в 1980 г. и европейская компания МКА, дав своей карточке более международное название MasterCard. Eurocard также не стояла на месте. Расширяя свое сотрудничество с MasterCard, эта ассоциация по мере появления новых технологий заключила соглашения с компаниями Cirrus и Maestro, что позволило расширить ассортимент предлагаемых клиентам видов услуг за счет карточек для получения наличных в банкоматах. В конце

1992 г. произошло слияние Eurocard International с платежной системой Eurocheck. Новая организация стала называться Europay International.

Конкурентная борьба между платежными системами разворачивалась не только в Европе. В Японии, например, несмотря на активные попытки завоевания этого рынка VISA и MasterCard, они проигрывали карточкам JCB (Japan Credit Bureau). Общее количество держателей этих карточек в 1980 г. было почти в два раза больше, чем выпущенных в Японии VISA и MasterCard вместе взятых.<sup>6</sup> Сейчас карты JCB являются наиболее популярными в странах Юго-Восточной Азии.

Необходимо отметить, что фактическое закрытие властями КНР доступа на рынок финансовых услуг Китая таких международных платёжных систем, как VISA и MasterCard привело к образованию национальной платёжной системы China UnionPay.

China UnionPay (CUP) – китайская национальная платежная система, объединяющая множество китайских и некоторое количество зарубежных банков. Она появилась в 2002 году и изначально работала на внутреннем рынке, защищенном от конкуренции со стороны международных карточных систем Visa и MasterCard. Но несколько лет назад China UnionPay начала экспансию на зарубежные рынки и очень быстро распространилась по всему миру. Объем операций по картам UnionPay за пределами Китая пока нельзя сравнить с объемом операций крупнейших платежных систем. Но он очень быстро растет – на десятки процентов каждый год. В последние 3-5 лет UnionPay начала активно работать с Россией, стремясь отвоевать долю рынка у испытывающих проблемы в связи с возросшими политическими рисками международных платежных компаний.

Еще недавно почти отсутствовавшая на российском рынке альтернатива Visa и MasterCard сегодня имеет соглашения о сотрудничестве с 30 крупными и мелкими отечественными банками. Карточки с логотипом UnionPay обслуживаются в банкоматах ВТБ, Газпромбанка, Росбанка и других

---

<sup>6</sup> Феоктистов, И.А. Пластиковые карты. – М.: Инфра-М, 2015. – С. 7.

кредитных организаций – по состоянию на середину июля 2014 года, всего более чем в 30 тыс. точек. А оплатить товары картой китайской системы можно в десятках тысяч российских магазинов.

При этом, особенностью CUP является проведение более крупных транзакций, нежели чем всеми остальными конкурентами, в результате чего по количеству проведённых транзакций Visa и MasterCard выигрывают у CUP (рисунок 1).<sup>7</sup>

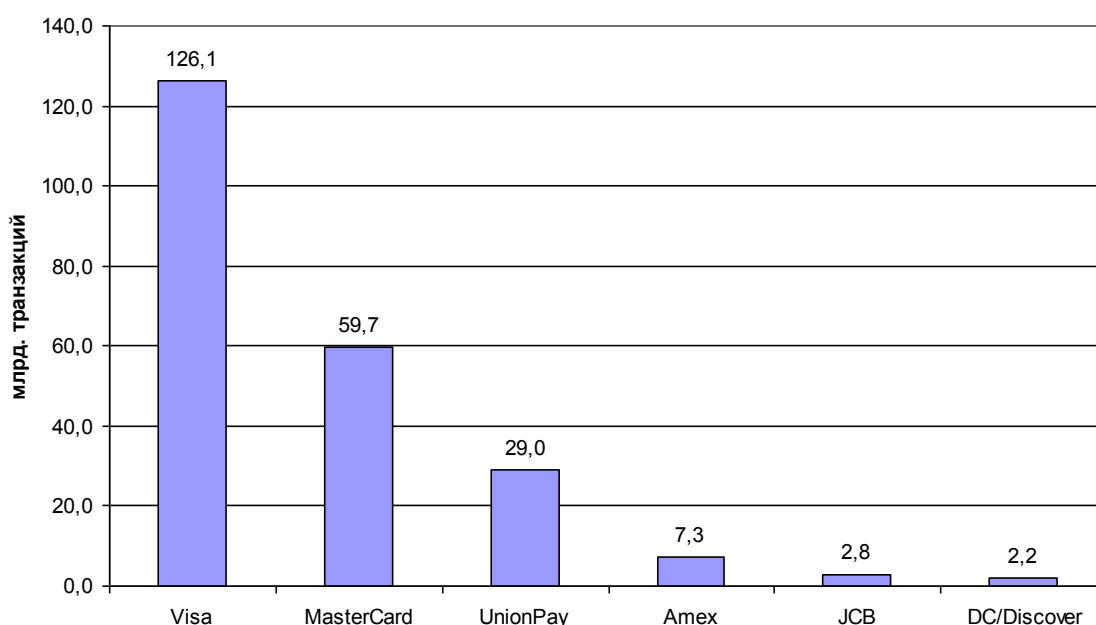


Рисунок 1 – Объёмы проведения транзакций крупнейшими мировыми платёжными системами в 2015 г.

По данным исследовательской компании Nilson Report, дебетовые карты China UnionPay в 2013 году впервые вышли на первое место в мире по совокупному торговому обороту, обойдя кредитные карты Visa и все другие способы платежей. Среди дебетовых карт мировое лидерство CUP по объёмам торговых платежей и вовсе неоспоримо: доля китайской платёжной системы превышает 47 %, тогда как доля карт Visa составляет 40,6 %, а MasterCard – 12,2 %. В общей сложности через все карты системы (дебетовые и кредитные) за 2013 год прошло платежей на 5,3 трлн. долларов (на 48 % больше, чем в

<sup>7</sup> Nielsen Report. Purchase Transactions on Global Cards in 2015 [Электр. источник]. – URL: [https://www.nilsonreport.com/publication\\_chart\\_and\\_graphs\\_archive.php?1=1&year=2016](https://www.nilsonreport.com/publication_chart_and_graphs_archive.php?1=1&year=2016). – 01.05.2016.

2012-м). В апреле 2016 г. CUP вышла на рынок США, выпустив первую кредитную карту.<sup>8</sup>

Первой платежной картой, появившейся в России (тогда еще – в Советском Союзе), видимо, следует считать карту международной платежной системы Diners Club. Именно эти карты стали приниматься в системе магазинов «Березка» в 1969 г. А спустя почти двадцать лет, в 1988 г., спортсменам советской Олимпийской сборной, направлявшейся для участия в Олимпийских играх в Сеуле, впервые были выданы карты другой международной платежной системы – Visa International. Но большого распространения международные карты по тогда не получили. И только после начала формирования в России системы коммерческих банков (точкой отсчета этого можно считать принятие в 1990 г. Закона «О банках и банковской деятельности») у банковских пластиковых карт как платежного инструмента, ориентированного на держателей – частных лиц, появилось в России большое будущее.

В 1993 г. в России были созданы такие платежные системы на картах, как STB Card и Union Card, которые быстро стали лидерами рынка пластиковых карт и долгое время таковыми оставались. Обе платежные системы активно завоевывали рынок, заключая с банками договоры на выпуск своих карт один за другим. Причем в некотором смысле российский рынок был поделен – Union Card имела преобладание в регионах, STB Card – в Москве.

Следует отметить, что карты этих двух платежных систем (да и большинства других, в том числе международных) в то время были с магнитной полосой. Перспектива массового выпуска карт с микросхемой (чиповых карт) международными платежными системами, а тем более – выработка ими единого стандарта EMV, была еще неясной. В России по состоянию на середину 90-х гг. прошлого века ситуация с чиповыми картами тоже была непростой. С одной стороны, сразу несколько компаний-разработчиков стали предлагать свои решения для построения платежных

---

<sup>8</sup> The first UnionPay credit card was issued in the US [Электр. источник]. – URL: <http://www.unionpayintl.com/en/enaboutUpi/ennewsCenter/encompanyNews/3010635.shtml>. – 01.05.2016.

систем, основанных на чиповых картах (компания «СканТек», BGS SmartcardSystems AG, ЦФТ и целый ряд других). Российские банки стали реализовывать на основе их решений локальные платежные системы, в том числе на базе крупных промышленных предприятий, выпуская десятки тысяч карт (как правило, в рамках зарплатных проектов). С другой стороны, существовала та же проблема – отсутствие единого стандарта. В результате карты каждой платежной системы при всей их функциональной мощи принимались к оплате только в пределах одной платежной системы. Среди платежных систем на основе карт с микросхемами в своем развитии наиболее преуспели две – «Сберкарт» (проект Сбербанка) и «Золотая Корона», которые (каждая своим путем) сумели выйти за пределы одного региона и стать если и не национальными по значению, то общероссийскими по степени охвата регионов.<sup>9</sup> При этом, на основе системы «Сберкарт» в настоящее время сформирована инфраструктура универсальной электронной карты (УЭК).

На сегодняшний день в нашей стране происходит процесс формирования национальной расчётной инфраструктуры пластиковых карт. Он состоит в том, что транзакции, совершаемые в РФ, обрабатываются также в РФ. При этом, осуществляется также взаимодействие и с процессинговыми центрами и других стран, при необходимости принятия данных по транзакциям российских карт за рубежом, либо передаче данных при транзакциях зарубежных карт в РФ. Схема данного взаимодействия представлена на рисунке 2.

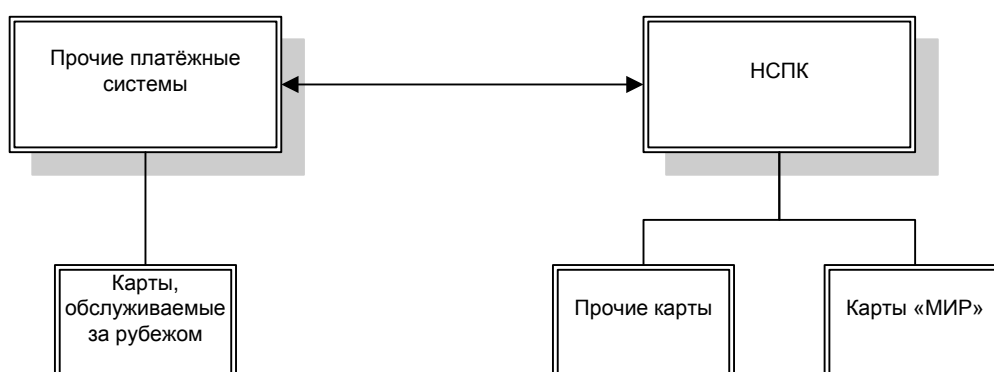


Рисунок 2 – Схема взаимодействия между НСПК и прочими платёжными системами при обработке транзакций по банковским пластиковым картам

<sup>9</sup> Быстров, Л.В. Пластиковые карты. – М.: БДЦ-пресс, 2015. – С. 8-10.

На сегодняшний день в РФ стоит задача организации приёма карт «Мир» в других платёжных системах, для чего ведутся переговоры с такими системами, как JCB и UnionPay.<sup>10</sup>

## **1.2 Классификация банковских карт**

Существует множество признаков, по которым можно классифицировать банковские пластиковые карты. Среди них возможно выделить следующие классификационные признаки:

1) по используемому механизму расчетов:

– двусторонние системы – возникли на базе двусторонних отношений между участниками расчетов, при которых владельцы карт могут использовать их для покупки товаров в замкнутых сетях, контролируемых эмитентом карт;

– многосторонние системы. Предоставляют владельцам карт возможность покупать товары в кредит у различных торговых организаций, которые признают данные карты в качестве платежного средства.

2) по виду проводимых расчетов:

– кредитные карты – карты, использование которых позволяет держателям банковских карт, согласно условиям договора с эмитентом, осуществлять операции в размере предоставленной кредитной линии и в пределах расходного лимита, установленного эмитентом, для оплаты товаров и услуг и/или получения наличных денежных средств;

– дебетовые (расчетные) карты – карты, выдаваемые владельцам средств на банковском счете; их использование позволяет держателям банковских карт, согласно условиям договора с эмитентом, распоряжаться находящимися на его счете денежными средствами в пределах расходного лимита, установленного эмитентом, для оплаты товаров и услуг и/или получения наличных денежных средств;

– предоплаченные банковские карты – карты, предназначенные для совершения ее держателем операций, расчеты по которым осуществляются

---

<sup>10</sup> НСПК и японская JCB начнут выпуск карт «Мир»-JCB [Электр. источник]. – URL: <http://www.vestifinance.ru/articles/59723>. – 01.05.2016.

кредитной организацией-эмитентом от своего имени, и удостоверяют право требования держателя предоплаченной карты к кредитной организации-эмитенту по оплате товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) или выдаче наличных денежных средств;

– исполнительные (executive) банковские карты. Данная категория карт постепенно выделяется в отдельный вид, так как сочетает в себе все очевидные преимущества расчетных и кредитных карт, выдаваемых, как правило, высокооплачиваемым клиентам. Такой вид платежных карт считается наиболее престижным и отличается более крупным размером минимального депозита, дороговизной их открытия и обслуживания, а также более высоким лимитом кредитования в сочетании с простотой получения наличных денежных средств. Представителями исполнительных карт сегодня являются «золотые», «платиновые» и «премиальные» карты.<sup>11</sup>

Многими банками по вышеуказанному виду карт допускается овердрафт – перерасход кредитных средств. Однако пользование средствами, предоставленными в кредит, происходит под повышенные проценты.

3) по категории клиентов, на которую ориентируется эмитент:

– простые банковские карты – предназначены для клиентов с ограниченной или нулевой банковской историей, а также для клиентов, не имеющих опыта использования карт. К ним относятся карты Visa/MasterCard/EuroCard «Electron», «Cirrus» и «Maestro». Наличие терминов «Electron», «Cirrus» или «Maestro» указывает на то, что использовать их можно только в банках и организациях, оборудованных POS-терминалами и банкоматами, которые поддерживают данный вид карт. При этом идентификационный номер на карте системы «Electron» не выпуклый, а вогнутый, что делает использование ее в импринтере невозможным. В большинстве случаев карты системы «Electron», «Cirrus» и «Maestro» могут выдаваться клиентам с ограниченной или нулевой банковской историей, а также клиентам, не имеющим опыта использования карт. Программы по

---

<sup>11</sup> Корнеева, М. Пластиковые карты // Банковское дело в Санкт-Петербурге. – 2011. – № 6. – С. 54.



продвижению таких карт зачастую ориентированы на определенные социальные категории граждан, например, на студентов и молодежь, на клиентов с ограниченным доходом и потребителей, впервые приобретающих платежную карту;

– классические банковские карты – предназначены для клиентов, принадлежащих к уровню среднего класса. К ним относятся карты Visa/MasterCard/EuroCard Classic (Standard);

– привилегированные банковские карты – предназначены для клиентов, принадлежащих к уровню выше среднего класса и предлагающие дополнительное обслуживание, такое как страховку, медицинское обслуживание, льготы при бронировании билетов и гостиниц, а главное, персональный подход при любом обслуживании. К таким карта относятся карты Silver, Gold, Platinum международных платежных систем Visa/MasterCard/EuroCard;

– банковские карты экстра-класса предназначены для клиентов с крупным финансовым состоянием. Как правило, это владельцы компаний, ведущие бизнесмены, коронованные особы и известные политики. К таким БПК относятся карты «Visa Infinity» и «MasterCard World Signia», которые предоставляют своим владельцам специальные программы в дорогих сетях отелей, таких как «Hilton», «Kempinski» и «Marriott», эксклюзивное обслуживание в «Hertz» и других ведущих бюро проката автомобилей, скидки в самых дорогих и престижных магазинах, самые дорогие рестораны мировых столиц. Однако процентные ставки за обслуживание таких карт существенно отличаются от ставок выше перечисленных карт.<sup>12</sup>

4) по характеру использования:

– индивидуальная карта;

– семейная карта выдается членам семьи лица, заключившего контракт, который несет ответственность по счету. В этом случае возможна схема, когда

---

<sup>12</sup> Кузнецов, Д.А. История возникновения, классификация и правовые вопросы использования и защиты банковских платёжных карт // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. – 2014. – №2. – С.31.

две и более карты с разными идентификационными номерами имеют доступ к одному банковскому счету. При этом распоряжение денежными средствами данного счета лицо, заключившее контракт с банком-эмитентом, может отрегулировать по собственному усмотрению. К примеру, установить лимит использования денежных средств по каждой из «подключенных» к банковскому счету карт;

– корпоративная карта выдается юридическому лицу. На основе этой карты могут выдаваться индивидуальные карты избранным лицам (руководителям, главному бухгалтеру, другим ценным сотрудникам). Им открываются персональные счета, привязанные к корпоративному счету БПК. Ответственность перед банком по корпоративному счету имеет организация, а не индивидуальные владельцы корпоративных карт. Примером могут послужить такие типы корпоративных карт, как «Visa Business», «Visa Business Electron», «Visa Corporate», «Visa Purchasing», «Visa Distribution». Каждая из них дает преимущество в отдельной сфере торговли, грузоперевозок и бизнеса.

5) по принадлежности к учреждению-эмитенту:

– эмитент – банк или консорциум банков;

– эмитент – международные некоммерческие ассоциации («Visa», «MasterCard», «JCB Card» и другие), чьей деятельностью непосредственно является эмиссия пластиковых карт и создание инфраструктуры по их обслуживанию.

б) по сфере использования:

– универсальные банковские карты. Служат для оплаты любых товаров и услуг, получения наличных денежных средств через все известные системы расчетов по БПК. Это все перечисленные в п. 3 карты, кроме карт системы «Electron», «Cirrus» и «Maestro»);

– используемые только в банкоматах и электронных терминалах («Electron», «Cirrus» и «Maestro»);

– используемые исключительно в сфере Интернет-торговли, к примеру, «Visa Virtual». Эта банковская карта предназначена исключительно для

использования в Интернете. Она была создана для того, чтобы повысить доверие потребителей к электронной коммерции и позволить им разграничить расходы в реальных магазинах от трат в Интернет-среде. Впервые виртуальная карта была запущена в 1999 г. в Кувейте (регион СЕМЕА). Карта «Visa Virtual» имеет свой номер и срок истечения действия. Данная карта не может быть использована в реальном магазине, поскольку на ней нет основных характеристик карты «Visa», таких как магнитная полоса, торговая марка платежной системы и место для подписи.<sup>13</sup>

7) по территориальной принадлежности:

- международные, действующие в двух и более странах;
- национальные, действующие в пределах одной страны;
- локальные, используемые на определенной территории государства или

в одном конкретном учреждении.

8) по времени использования:

- ограниченные каким-либо временным промежутком (иногда с правом пролонгации);
- неограниченные (бессрочные). Такие карты встречаются крайне редко.

9) по технологии нанесения/записи информации на карту:

Графическая запись является одной из самых ранних и до сих пор востребованных форм записи информации на карту. Вначале на карту наносились только фамилия, имя держателя карты и информация об ее эмитенте. Позднее на универсальных банковских картах был предусмотрен образец подписи, а фамилия и имя стали эмбоссироваться.

– эмбоссирование информации – нанесение на БПК данных в виде рельефных знаков. Это позволило значительно быстрее оформлять операцию оплаты картой, делая на ней оттиск слипа. Информация, эмбоссированная на карте, моментально переносится на слип. Способ переноса эмбоссированной на карте информации – механическое давление. На картах, как правило,

---

<sup>13</sup> Кузнецов, Д.А. История возникновения, классификация и правовые вопросы использования и защиты банковских платёжных карт // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. – 2014. – №2. – С.32.

одновременно используется как графическая информация, так и эмбоссированная;

– штрих-кодирование информации. Запись информации на карту с помощью штрих-кодирования применялась до изобретения магнитной полосы и в платежных системах распространения не получила. Карточки со штрих-кодами, подобные тем, которые наносятся на товары, довольно популярны в специальных карточных программах. Это связано с относительно низкой стоимостью таких карт и считывающего оборудования. При этом для лучшей защиты штрих-коды покрываются непрозрачным для невооруженного глаза слоем и считываются в инфракрасном свете;

– лазерная запись/кодирование информации на оптические карты. В 1981 г. Дж. Дрекслером была изобретена оптическая карта. Такие карты обладают большой емкостью, но данные на них могут быть записаны только один раз. В таких картах используется WORM-технология (однократная запись – многократное чтение). Запись и считывание информации с такой карты производятся специальной аппаратурой с использованием лазера (откуда другое название – «лазерная карта»). Технология, применяемая в картах, подобна той, которая используется в лазерных дисках. Основное преимущество таких карточек - возможность хранения больших объемов информации. Такие карточки в банковских технологиях распространения пока не получили вследствие высокой стоимости как самих карточек, так и считывающего оборудования;

– запись/кодирование информации в электронную память чипов и микросхем. Данный вид технологий, по оценке специалистов, постепенно вытеснит магнитные карты, так как обладает более высокой степенью защищенности и высокой функциональностью. Такие карты часто называют смарт-картами. Название «смарт-карта» (smart – интеллектуальный, разумный) связано с возможностью последней выполнять сложные операции по обработке информации. Единственным, но существенным недостатком является ее высокая себестоимость. Стоимость таких карт определяется стоимостью

микросхемы, которая напрямую зависит от размера имеющейся памяти и колеблется для тиража в миллион карт от 0,6 до 9,5 долларов США за штуку. Однако с развитием информационных технологий данный недостаток может исчезнуть ввиду удешевления процесса производства таких карт;

– запись/кодирование информации на магнитной полосе. Такие карты снабжены магнитной полосой на обратной стороне карты, на которую записывается необходимая для проведения операций информация. Эта технология была разработана в начале 1970-х гг. в и получила широкое распространение как в мире, так и в России.

Следует особо подчеркнуть, что данная классификация условна, так как на практике описанные выше карты могут совмещать некоторые из описанных характеристик. К примеру, карта «Visa Classic» содержит как графическую, так и эмбоссированную информацию, является магнитной пластиковой картой.<sup>14</sup>

### **1.3 Порядок проведения расчетов и особенности использования пластиковых карт**

Основным назначением платежной системы, построенной на основе платежных карт, является выполнение расчетов между поставщиком услуги/товара (продавцом) и потребителем услуги/товара (покупателем), который предъявил к оплате платежную карту. При этом важно подчеркнуть, что эти расчеты производятся в безналичной форме.

Кроме того, платежная система обеспечивает получение наличных денег держателем карты как в специальных устройствах - банкоматах, так и в операционных кассах, предоставляющих такие услуги.

В самом общем виде инфраструктура, поддерживающая работу с платежными картами, выглядит следующим образом (рисунок 3):

- а) центральный административный орган;
- б) эмиссионный центр (эмитент);
- в) эквайринговый центр (эквайер);

---

<sup>14</sup> Кузнецов, Д.А. История возникновения, классификация и правовые вопросы использования и защиты банковских платёжных карт // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. – 2007. – №2. – С.34.

- г) процессинговый центр;
- д) пункты приема карт:
  - торгово-сервисные предприятия;
  - пункты выдачи наличных;
- е) физические лица – держатели карт.

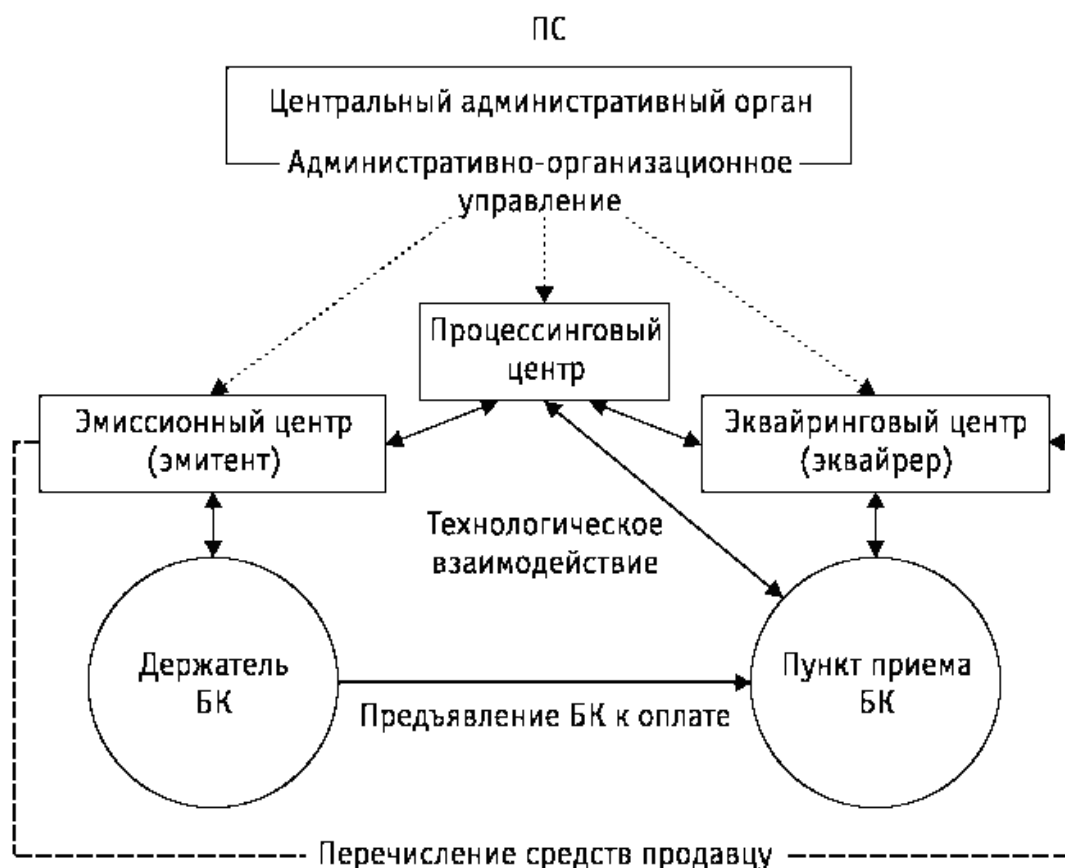


Рисунок 3 – Участники платёжной системы с использованием пластиковых карт

Центральный административный орган обеспечивает общее руководство платёжной системой как в плане текущей деятельности, так и в плане развития системы, а именно:

- определяет и развивает единую концепцию построения платёжной системы;
- поддерживает организационно-правовую базу платёжной системы – разрабатывает и модифицирует свод правил, регламентов и другие нормативные документы для участников системы;
- организует технико-технологическую поддержку платёжной системы – разработку и модификацию требований к носителям информации и

устройствам их обработки, к протоколам взаимодействия технических средств, обеспечивает внедрение новых технических и технологических решений;

- проводит выбор перспективных направлений развития бизнеса платежной системы - по подготовке новых и модификации существующих карточных продуктов, развитию агентских программ, расширению числа участников и увеличению клиентской базы платежной системы;

- выполняет мониторинг и аудит деятельности участников системы, сертификацию участников на соответствие принятым правилам и требованиям платежной системы;

- проводит арбитраж конфликтных ситуаций, налагает санкции за нарушения правил платежной системы.

Эмитентом в данном случае является кредитное учреждение – банк. Основной задачей эмитента является организация обслуживания клиентов – держателей карт, а именно:

- регистрация и ведение досье держателей карт (клиентов);
- выпуск карт для клиентов и их ведение – персонализация, перевыпуск, блокировка операций и прочие;

- открытие специальных карточных счетов клиентов, движением средств на которых клиенты управляют с помощью карт;

- ведение специального карточного счета в соответствии с условиями договоров – начисление депозитных процентов, списание процентов при использовании кредитной схемы, пополнение/списание средств по операциям, не связанным с картами;

- проведение операций по картам – обработка авторизационных запросов, поступающих от пунктов приема карт через процессинговый центр, списание со специального карточного счета и перечисление средств в пользу продавца, возврат средств на специальный карточный счет в случае отказа держателя карты от товара/услуги;

- разбор конфликтных ситуаций в соответствии с установленными правилами платежной системы;

– технологическое взаимодействие с процессинговым центром.

Эквайрер обеспечивает зачисление средств предприятиям торговли и сервиса по операциям, оплата которых выполнена с помощью платежной карты, а также обслуживает пункты выдачи наличности при предъявлении карты. Приведем типовой перечень функциональности банка-эквайрера:

- регистрация и ведение пунктов приема карт в своей учетной системе;
- регистрация пунктов приема карт в процессинговом центре;
- ведение банковских счетов предприятий торговли и сервиса в соответствии с условиями договоров – начисление депозитных процентов, зачисление средств, поступающих от эмитента по операциям с картой, списание и возврат средств эмитенту в случаях отказа от оплаты товара/услуги, списание комиссии за обслуживание и прочие;
- обслуживание банкоматов и других пунктов выдачи наличности;
- разбор конфликтных ситуаций в соответствии с установленными правилами платежной системы;
- технологическое взаимодействие с процессинговым центром.

Главную роль в информационно-технологическом взаимодействии между всеми участниками платежной системы играет процессинговый центр, который:

- регистрирует эмитентов и эквайреров;
- ведет стоп - листы с номерами платежных карт, операции по которым запрещены по различным причинам, и осуществляет проверку по стоп - листам всех проходящих через процессинговый центр операций;
- маршрутизирует авторизационные запросы от пунктов приема платежных карт к эмитентам;
- получает от эквайреров файлы финансовых подтверждений по совершенным операциям и пересылает их эмитентам для организации взаиморасчетов;
- участвует в разборе конфликтных ситуаций в соответствии с установленными правилами платежной системы.



Торгово-сервисные предприятия (мечанты) – это предприятия, принимающие карты в качестве платежного инструмента для расчетов за реализуемые держателям карт товары/услуги. В части операций с картами функции таких предприятий следующие:

- обслуживание клиентов – прием от покупателя карты и ее контроль, формирование запроса авторизации на сумму оплачиваемого товара/услуги, выполнение других технологических операций;

- организационно-технологическое взаимодействие с процессинговым центром и эквайером;

- разбор конфликтных ситуаций в соответствии с установленными правилами платежной системы.

Пункты выдачи наличных – структурные подразделения эквайеров (касса кредитной организации, касса филиала кредитной организации, касса дополнительного офиса кредитной организации, операционная касса вне кассового узла кредитной организации, обменный пункт, банкоматы и т.п.), выдающие наличные денежные средства по платежной карте.

Держатели карт – это физические лица, клиенты банка-эмитента, получившие от него платежные карты на основании заключенных соглашений (договоров). При этом оговаривается, что сама карта является собственностью эмитента, а держатель карты не имеет права передавать ее третьему лицу и обязан хранить в тайне карточный ПИН - код.

Между всеми участниками платежной системы существуют договорные отношения, детали взаимодействия определяются в соответствующих регламентах и правилах системы, при этом в договорах имеются пункты об обязательности выполнения этих регламентов и правил.

Приведенная на рисунке 3 схема подразумевает выполнение расчетов за пределами платежной системы любым доступным способом. Например, эмитент, получив от платежной системы информацию о совершенных его клиентами операциях по картам, сам списывает средства со специального карточного счета и перечисляет их по банковским реквизитам получателя –

пункта приема карт. Или эквайрер выставляет эмитенту требование к оплате. Для сокращения времени платежей и повышения их гарантированности практически любая платежная система в настоящее время имеет свой расчетный банк, связанный с процессинговым центром. Расчетный банк платежей системы устанавливает с эмитентами и эквайрерами корреспондентские отношения, ведет их счета и переводит средства между ними на основе полученной от процессингового центра информации об операциях по платежной карте. Таким образом, время расчетов может быть сокращено до одного-двух банковских дней.<sup>15</sup>

Кроме того, большинство процессинговых центров предоставляют услуги по ведению платежных лимитов карт эмитентов непосредственно в учетной системе процессингового центра. Такой прием позволяет избавиться от маршрутизации авторизационного запроса к эмитенту, что значительно повышает быстродействие системы и ее надежность (что особенно важно при онлайн-авторизации).

Рассмотрим порядок взаимодействия сторон в процессе обслуживания операций с использованием банковских пластиковых карт (рисунок 4).

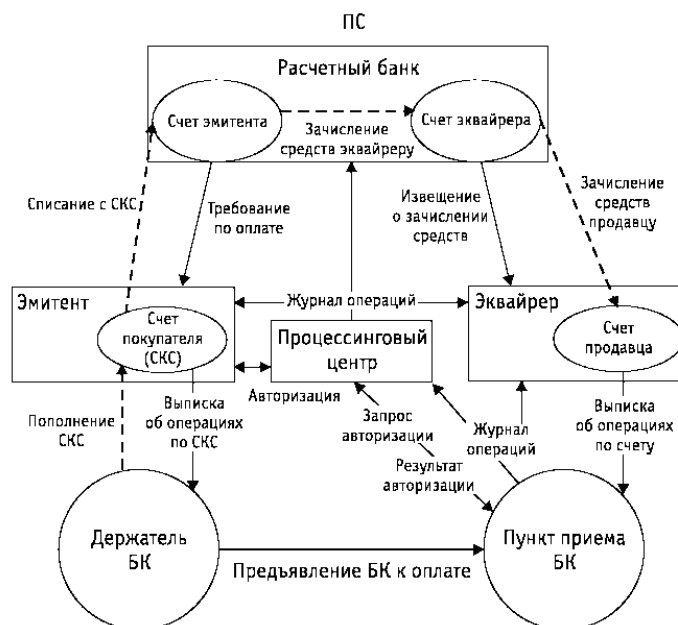


Рисунок 4 – Порядок взаимодействия сторон при проведении операций с использованием пластиковых карт

<sup>15</sup> Быстров, Л.В. Пластиковые карты. – М.: БДЦ-пресс, 2005. – С. 19.

Основными этапами такого взаимодействия являются следующие:

1) клиент после подсчета стоимости товаров/услуг предъявляет кассиру свою платежную карту;

2) кассир осуществляет проверку принадлежности карты клиенту, например по образцу подписи на ней или по фотографии держателя, помещенной на карте;

3) кассир формирует авторизационный запрос в процессинговый центр. Как правило, сейчас все торговые точки оснащены специальными устройствами - POS-терминалами, которые считывают информацию с карты и автоматически пересылают в процессинговый центр электронный файл нужного формата. Кассир при этом лишь вносит сумму платежа;

4) процессинговый центр, получив авторизационный запрос, проверяет наличие карты в стоп - листах, по номеру карты определяет эмитента и пересылает ему этот запрос;

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

6) процессинговый центр, получив ответ от эмитента, пересылает его на POS-терминал. В том случае, когда авторизация подтверждена, терминал распечатывает два экземпляра чека, которые подписываются клиентом-держателем карты, один экземпляр передается клиенту;

7) в конце рабочего дня на POS-терминале формируется журнал операций за день (смену) в виде файла финансового подтверждения проведенных операций по оплате товаров с помощью карты, который отсылается в процессинговый центр и эквайреру.

8) процессинговый центр, получив файл финансового подтверждения, сортирует его по эмитентам и пересылает каждому эмитенту ту его часть, которая содержит номера карты этого эмитента. Одновременно процессинговый центр передает файл финансового подтверждения расчетному банку и банку-эквайреру;

9) эмитент, получив от процессингового центра финансовое подтверждение, снимает блокировку со специальных карточных счетов по тем картам, номера которых присутствуют в файле, списывает указанные суммы с этих карточных счетов и перечисляет их в расчетный банк для зачисления на свой счет;

10) расчетный банк на основании полученного файла финансового подтверждения списывает средства со счетов эмитентов и зачисляет их на счет эквайрера;

11) эквайрер, получив выписку по своему счету в расчетном банке, зачисляет средства на счет предприятия, через POS-терминал которого была осуществлена операция оплаты по карте;

12) эмитент по оговоренному в договоре на обслуживание регламенту (обычно 1 раз в месяц) предоставляет держателю платежной карты выписку по его специальному карточному счету с перечнем всех операций за указанный период.

Приведенная выше последовательность описывает процедуру оплаты по карте и взаимодействие участников платежной системы для самого распространенного в настоящее время случая использования карты с магнитной полосой в торговых точках, оборудованных POS-терминалами. Технологиями платежной системы предусматриваются и другие виды операций по карте, как технологических, так и клиентских. Из числа последних прежде всего следует отметить операции с использованием банкоматов – это выдача наличных, запрос остатка на специальном карточном счете, оплата некоторых видов услуг, например сотовых операторов. Принципиальное отличие при этом от описанной выше схемы заключается в полностью автоматизированном

взаимодействии держателя карты с остальными участниками системы. При этом идентификация держателя карты осуществляется по введенному им ПИН-коду.

Современные платежные системы поддерживают схемы оплаты и без онлайн-авторизации. В ряде случаев это оказывается экономически выгодно.

Использование в качестве платежного инструмента смарт-карт вносит свои особенности в технологии платежной системы, значительно расширяя их функциональные возможности и привлекательность для клиентов.

Важнейшим элементом защиты прав держателей карт в любой платежной системе является реализация механизма отказа держателя от платежа или возвратного платежа (chargeback).

Причинами возникновения ситуаций возвратного платежа могут быть как технические сбои (что достаточно редко при современном уровне надежности), так и ошибки, недобросовестность обслуживающего персонала точек приема карт. Для повышения ответственности участников платежной системы в ряде случаев предусматриваются штрафные санкции, направленные как против недобросовестных продавцов, так и против недобросовестных покупателей. Как правило, устанавливается своеобразный «срок давности» с момента совершения оплаты, по истечении которого заявления об отказе не принимаются к рассмотрению. В правилах различных платежных систем и различных типов операций (электронная коммерция, оплата услуг гостиниц, оплата в супермаркетах) этот срок варьируется в широких пределах, максимум составляет 180 календарных дней.

Достаточно часто используется операция возврата средств держателю карты (refund). Операция выполняется при ситуации, при которой покупатель и продавец выявили факт излишнего удержания средств с покупателя (переплата) непосредственно при оформлении покупки, но уже после проведения процедуры авторизации и финансового подтверждения. В таком случае операция refund также может быть выполнена с помощью POS-терминала,

финансовый результат операции аналогичен операции chargeback – средства списываются со счета продавца и зачисляются на счет покупателя (специальный карточный счет держателя карты).<sup>16</sup>

Следует отметить, что пластиковые карты как инструмент платежа имеют высокий потенциал к развитию. Так, например, в настоящее время в премиальном сегменте наблюдается тенденция к внедрению дисплейных карт. Так, платежная система Visa представила рынку банковскую карту Visa CodeSure, оснащенную клавиатурой и восьмиразрядным дисплеем для отображения одноразовых паролей. Карта содержит специальный генератор кодов. Первым эмитентом такой карты стал швейцарский банк Corner.

Так, компания Dynamics (разработчик интерактивных платежных карт) представила прототипы пластиковых карт нового поколения (таблица 1).<sup>17</sup>

Таблица 1 – Прототипы пластиковых карт нового поколения американской компании Dynamics

Карта Dynamics Hidden	Карта Dynamics MultiAccount
Карта с усиленной защитой. На поверхность банковской карты физически нанесена только часть ее номера, а именно первые 10 цифр. Остальные заменяет встроенный дисплей. На нем после ввода держателем карты кода разблокировки отображаются оставшиеся шесть цифр номера. Код набирается на самой карте. Также на дисплее можно посмотреть остаток на счете, лимит кредитных средств и другие сведения.	Объединяет в себе два банковских счета. Для переключения с одного счета на другой на лицевой ее стороне расположены специальные кнопки. Встроенная подсветка позволяет определить, какой из двух счетов активен в данный момент.

Несмотря на то, что данные карты сейчас позиционируются как премиальные карты, удешевление их производства позволит существенно расширить сферу их использования.

<sup>16</sup> Быстров, Л.В. Пластиковые карты. – М.: БДЦ-пресс, 2005. – С. 21.

<sup>17</sup> Кешенкова, Н.В. Дисплейные карты: тренд в премиальном сегменте // Международный научно-исследовательский журнал. – 2015. – №5-3. – С. 47.

По мнению компании Nielsen, следующие 10 лет будут годами быстрого роста использования пластиковых карт по всему миру, прежде всего, за счёт увеличения частоты их использования (таблица 2).<sup>18</sup>

Таблица 2 – Прогнозная динамика роста количества транзакций в период 2014-2014 гг.

Регион	Количество транзакций в 2014 г., млрд.	Прогнозное количество транзакций в 2024 г., млрд.	Темп прироста, %
США	88	163	85
Канада	9	14	56
Латинская Америка	16	30	88
Европа	50	114	128
Ближний восток и Африка	4	12	200
Азия	47	182	287

Как показывают прогнозы, наибольший прирост объёмов транзакций будет приходиться на Азию, где ожидается рост количества операций в 3-4 раза. При этом, существенное увеличение будет наблюдаться и в таком регионе, характеризующимся высоким уровнем проникновения карт, как Европа, где рост ожидается в 2,3 раза.

На основании проведённого в главе 1 исследования теоретических аспектов использования банковских пластиковых карт возможно сформулировать следующие обобщающие выводы:

1) пластиковая карта является многофункциональным инструментом, основное направление использования которого – обеспечение расчётов без использования наличных денежных средств;

2) пластиковые карты возможно классифицировать по различным основаниям. Среди них возможно выделить такие, как используемый механизм

<sup>18</sup> Nielsen Report. Purchase Transactions Projected Worldwide [Электр. источник]. – URL: [https://www.nilsonreport.com/publication\\_chart\\_and\\_graphs\\_archive.php?1=1&year=2016](https://www.nilsonreport.com/publication_chart_and_graphs_archive.php?1=1&year=2016). – 01.05.2016.

расчётов, вид проводимых расчётов, категорию клиентов-держателей карт, характер использования, принадлежность учреждению-эмитенту, сфера использования, территориальная принадлежность, время использования и значительное количество других;

3) централизация обработки информации при обслуживании пластиковых карт осуществляется путём создания платёжной системы, которая организует взаимодействие со всеми субъектами, причастными к обслуживанию карт, куда относятся банк-эмитент, банк-эквайрер, торговая точка, а также клиенты-держатели;

4) развитие банковских пластиковых карт идёт интенсивными темпами. Магистральным направлением данного процесса является повышение удобства пользования картами. При этом, прогнозируется дальнейшее увеличение объёмов использования пластиковых карт в торговле в таких регионах, как Европа, Азия, Ближний Восток и отчасти Африка.



## 2 ИССЛЕДОВАНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «СВЯЗЬ-БАНК» НА РЫНКЕ ПЛАСТИКОВЫХ КАРТ

### 2.1 Финансово-экономическая характеристика банка

Связь-Банк является универсальным кредитно-финансовым учреждением. Головной офис Банка расположен в Москве. Региональная сеть Связь-Банка насчитывает более 120 точек продаж в 53 регионах РФ.

Связь-Банк является акционером «АО АКИБ «Почтобанк» (г. Пермь).

В ноябре 2014 года Банк изменил полное фирменное наименование Межрегиональный коммерческий банк развития связи и информатики (открытое акционерное общество) на Межрегиональный коммерческий банк развития связи и информатики (публичное акционерное общество). В связи с чем сокращенное наименование Банка ОАО АКБ «Связь-Банк» изменилось на ПАО АКБ «Связь-Банк».

Главный акционер Связь-Банка – Государственная корпорация «Банк развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк)», которой принадлежит 99,6504 % акций Банка.

Ключевыми направлениями деятельности Связь-Банка являются обслуживание юридических и физических лиц, организация долгового финансирования, международный бизнес: работа на международных финансовых рынках, торговое и структурное финансирование, внешние заимствования.

Банк плодотворно сотрудничает с предприятиями крупного, среднего и малого бизнеса, осуществляющими свою деятельность во всех сегментах российской экономики, эффективно взаимодействует с организациями отрасли связи, в том числе ФГУП «Почта России», энергетической отрасли, а также активно развивает обслуживание физических лиц.

К приоритетным задачам Банка относятся кредитование реального сектора экономики, в том числе предприятий малого и среднего бизнеса.

Выбрав обслуживание населения одним из важнейших курсов своего развития, Связь-Банк ставит перед собой масштабные задачи по завоеванию

значимых позиций на рынке за счет активного развития розничных операций, в частности, привлечения средств во вклады, ипотечного и потребительского кредитования и повышения доступности банковских услуг для широких слоев населения.

Связь-Банк активно работает на рынке капитала и является участником торгов ЗАО «Московская межбанковская валютная биржа», ЗАО «Фондовая биржа ММВБ», ОАО «Фондовая биржа «Российская Торговая Система», ЗАО «Санкт-Петербургская Валютная Биржа». Банк плодотворно взаимодействует с крупнейшими российскими и западными инвестиционными банками.

В корреспондентскую сеть Банка входит более чем 100 иностранных и российских финансовых институтов, в числе которых: Commerzbank AG (Германия), Raiffeisen Bank International AG (Австрия), VTB Bank Deutschland AG (Франкфурт), Sumitomo Mitsui Banking Corporation (Токио), Zurcher Kantonalbank (Цюрих), Внешэкономбанк, ОАО «Сбербанк России», Банк ВТБ (ОАО), «Россельхозбанк» (ОАО), АО ЮниКредит Банк, АКБ «Банк Москвы» (ОАО), ПАО Банк «ФК Открытие», АО «Райффайзенбанк», ПАО Банк ЗЕНИТ и другие.

По данным «Интерфакс-ЦЭА», по итогам II квартала 2015 года, Банк занимает 22 место среди 100 крупнейших банков России по размеру активов. По данным Центрального Банка Российской Федерации, Связь-Банк входит в список 30 крупнейших банков России.

Генеральная лицензия Банка России № 1470. Свидетельство о включении Банка в реестр банков – участников системы обязательного страхования вкладов №738.

Вышеуказанный статус Связь-Банка определен и установлен Внешэкономбанком как головным институтом Расширенной аффилированной группы. По результатам регистрации Банку присвоен глобальный идентификационный номер в целях выполнения FATCA (GIIN) – 8KIFHY.00003.ME.643.

7 ноября 2014 года Связь-Банк зарегистрирован в системе идентификации

участников финансовых транзакций, созданной G20 для повышения прозрачности на финансовых рынках и усиления контроля за системными рисками, с присвоением pre-LEI кода – 253400EUVJ68M201Y139.

На основании имеющихся лицензий проводятся следующие операции:

- приём и выдача вкладов от населения;
- расчетно-кассовое обслуживание учреждений, организаций и предпринимателей;
- конверсионные операции с иностранной валютой;
- приём и выдача переводов в иностранной валюте и рублях, как через сеть корреспондентских счетов, так и через системы международных расчетов SWIFT, а также системы перевода денежных средств Western Union;
- кредитование юридических и физических лиц, в том числе экспресс-кредитование;
- обслуживание на рынке ценных бумаг;
- обслуживание экспортно-импортных контрактов;
- эмиссия и эквайринг пластиковых карт (MasterCard и Visa).

Филиальная сеть ПАО АКБ «Связь-банк» включает:

- 38 филиалов;
- 34 дополнительных офисов;
- 13 операционных касс вне кассового узла;
- 24 операционных офиса.

Главным акционером банка является государственная корпорация «Банк развития и внешнеэкономической деятельности (Внешэкономбанк)», которому принадлежит 99,65 % акций.<sup>19</sup>

Руководящими органами кредитной организации согласно уставу являются:

- Собрание акционеров;
- Совет Директоров банка;

---

<sup>19</sup> ПАО АКБ «Связь-банк». Годовая отчетность за 2014 г. – Москва, 2015. – С.4.

- Правление банка;
- Председатель Правления банка.

Базу деятельности банка составляет Гражданский Кодекс РФ, который регламентирует права и обязанности банка в части совершения сделок.

Организационная структура ПАО АКБ «Связь-банк» представлена на рисунке 5.

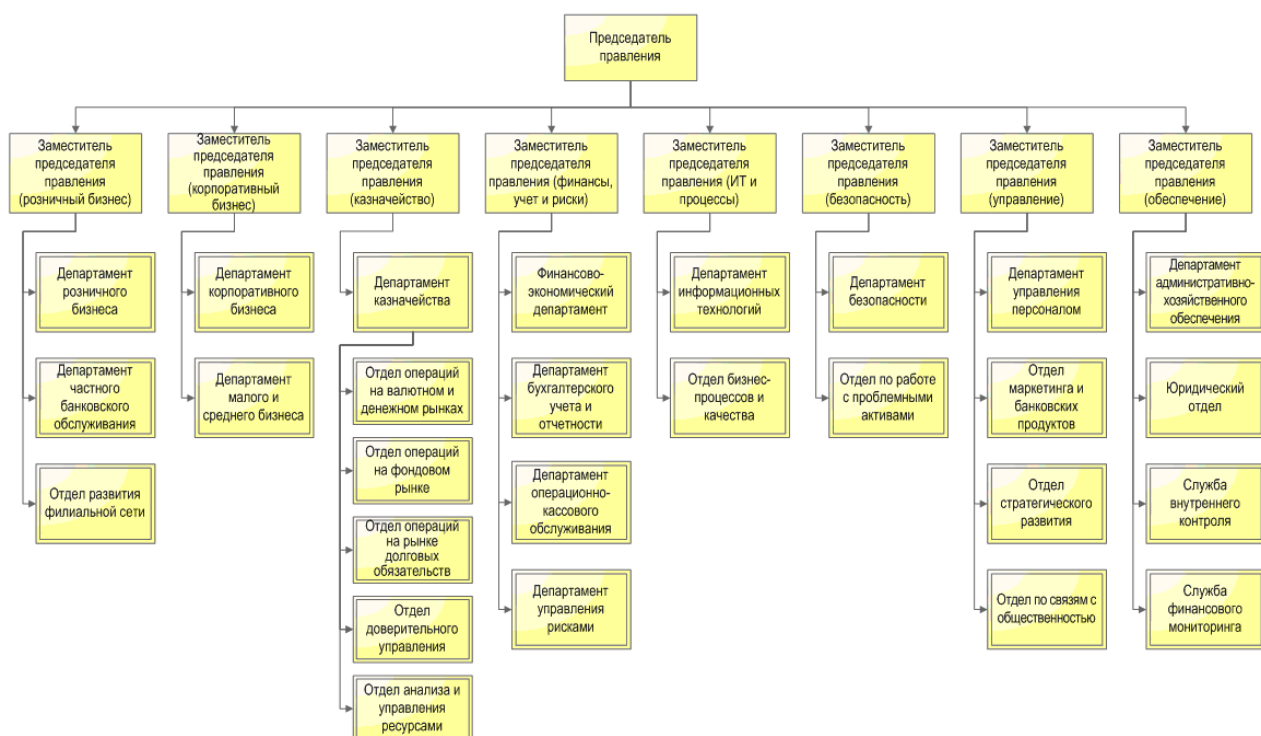


Рисунок 5 – Организационная структура ПАО АКБ «Связь-банк»

Уставный капитал банка составляет на текущий момент 29026,3 млн. руб.

Связь-Банк активно работает на рынке капитала и является участником торгов ЗАО «Московская межбанковская валютная биржа», ЗАО «Фондовая биржа ММВБ», ОАО «Фондовая биржа «Российская Торговая Система», ЗАО «Санкт-Петербургская Валютная Биржа». Банк плодотворно взаимодействует с крупнейшими российскими и западными инвестиционными банками.

23 января 2014 года Standard & Poor's назвало Связь-Банк в числе 13 системно значимых российских банков, имеющих рейтинг S&P. Кредитная программа Связь-Банка (Группа Внешэкономбанка) «Твоя ипотека» заняла первое место в рейтинге рублевых ипотечных кредитов московских банков на

покупку квартиры на вторичном рынке под залог приобретаемого жилья ИА «Банки.ру».

Связь-Банк – участник Национальной платежной системы «Мир» (ПС «Мир»).

По данным «Интерфакс-ЦЭА», по итогам I-го квартала 2016 года, Банк занимает 26 место среди 100 крупнейших банков России по размеру активов. По данным Центрального Банка Российской Федерации, Связь-Банк входит в список 30 крупнейших банков России.

Проведём горизонтальный анализ баланса банка (таблица 3).

Таблица 3 – Горизонтальный анализ баланса ПАО АКБ «Связь-банк» за 2013-2015 гг.

Показатель	Сумма на конец периода, млн. руб.			Абс. изменение, млн. руб.		Темп роста, проценты	
	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2014 г. к 2013 г.	2015 г. к 2014 г.	2014 г. к 2013 г.	2015 г. к 2014 г.
1	2	3	4	5	6	7	8
<b>Актив</b>							
Денежные средства	7505	9303	11748	1798	2445	124,0	126,3
Средства кредитных организаций в ЦБ РФ	10002	22080	18532	12078	-3548	220,8	83,9
Средства в кредитных организациях	1107	7319	1521	6212	-5798	661,2	20,8
Вложения в ценные бумаги, оцениваемые по справедливой стоимости	161	41	71	-120	30	25,5	173,2
Чистая ссудная задолженность	163295	225249	247004	61954	21755	137,9	109,7
Чистые вложения в иные ценные бумаги для продажи	67353	76087	16441	8734	-59646	113,0	21,6
Чистые вложения в ценные бумаги до погашения	8059	0	70913	-8059	70913	0,0	–
ОС, НМА и запасы	5007	4819	5405	-188	586	96,2	112,2
Прочие активы	1716	2096	3592	380	1496	122,1	171,4
Всего активов	243583	346993	375228	103410	28235	142,5	108,1
<b>Пассив</b>							
Кредиты, депозиты и прочие средства ЦБ РФ	21976	15255	50623	-6721	35368	69,4	331,8
Средства кредитных организаций	30482	37889	42184	7407	4295	124,3	111,3
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	158835	243307	227184	84472	-16123	153,2	93,4
Выпущенные долговые обязательства	29793	24394	22554	-5399	-1840	81,9	92,5

Прочие обязательства	2463	2426	3253	-37	827	98,5	134,1
Резервы на возможные потери	34	31	43	-3	12	91,2	138,7
Всего обязательств	243583	326336	345841	82753	19505	134,0	106,0
Источники собственных средств							

Продолжение таблицы 5

1	2	3	4	5	6	7	8
Средства участников (акционеров)	19026	19026	29026	0	10000	100,0	152,6
Резервный фонд	2562	2562	2562	0	0	100,0	100,0
Переоценка ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи	-2145	-2959	-5185	-814	-2226	137,9	175,2
Нераспределённая прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет	2	1117	2026	1115	909	55850	181,4
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	1178	910	957	-268	47	77,2	105,2
Всего источников собственных средств	20624	20656	29387	32	8731	100,2	142,3

Анализ данной таблицы показывает, что в 2014 году наибольший рост объёмов активов пришелся на средства в кредитных организациях, которые увеличились в 6,6 раза. Кроме того, более чем в 2,2 раза увеличились средства кредитной организации в ЦБ РФ. Также, существенно увеличились объёмы чистой ссудной задолженности – на 37,9 %. Объём денежных средств уменьшился на 24 %. По остальным статьям наблюдается слабый рост – на 13 % по чистым вложениям в ценные бумаги для продажи, а по таким статьям, как вложения в ценные бумаги, оцениваемые по справедливой стоимости – на 74,5 % и ОС, НМА и запасы – на 3,8 %. В 2015 году наибольшее увеличение наблюдалось по статьям вложений в ценные бумаги, оцениваемые по справедливой стоимости (+73,2 %) и по прочим активам – на 71,4 %. Рост по денежным средствам составил 26,3 %, а по чистой ссудной задолженности – 9,7 %. Наблюдалось снижение почти в 5 раз по чистым вложениям в иные ценные бумаги. В целом, после роста активов на 42,5 % в 2014 году, в 2015 году прирост был существенно меньше – только 8,1 %. В составе пассивов в 2014 году наибольший рост пришелся на средства клиентов, не являющихся кредитными организациями – на 53,2 %. Также, существенный рост наблюдался по средствам кредитных организаций в банке – на 24,3 %. По остальным статьям в этом году наблюдалось уменьшение объёмов. Так, по средствам ЦБ РФ – на 30,6 %, по выпущенным долговым обязательствам – на 18,1 %, по прочим обязательствам – на 1,5 %. В целом объём обязательств банка увеличился на 34 %. В 2015 году наиболее значительный рост наблюдался по кредитам и депозитам, а также другим средствам ЦБ РФ – в 3,3 раза, что

свидетельствует о существенном увеличении зависимости от централизованных кредитов. Прирост объемов средств кредитных организаций составил 11,3 %, а прочих обязательств – на 34,1 %. Объем резервов на возможные потери увеличился на 38,7 %, а совокупный рост обязательств составил в этом году 6 %. В то же время, объемы средств клиентов снизились на 6,6 % или на 16,1 млрд. руб., а объемы выпущенных долговых обязательств – на 7,5 % или на 1,8 млрд. руб. В источниках собственных средств изменения относительно небольшие. Так, средства участников увеличились в периоде с 19,0 до 29 млрд. руб. или на 52,6 %. В то же время, наблюдается увеличение отрицательной переоценки ценных бумаг для перепродажи – с -2145 до -5185 млн. руб. или в 2,4 раза. Однако, это частично компенсируется ростом нераспределённой прибыли с 2 до 2026 млн. руб. В целом, наблюдается рост объемов собственного капитала с 20,6 до 29,4 млрд. руб. или на 42,5 % в периоде, преимущественно, за счёт роста уставного фонда в 2015 году.

Проведём вертикальный анализ баланса банка (таблица 6).

Таблица 6 – Вертикальный анализ баланса ПАО АКБ «Связь-банк»

Показатель	2013		2014		2015	
	Сумма, млн.руб.	%	Сумма, млн.руб.	%	Сумма, млн.руб.	%
1	2	3	4	5	6	7
<b>1 Актив</b>						
Денежные средства	7505	2,8	9303	2,7	11748	3,1
Средства кредитных организаций в ЦБ РФ	10002	3,8	22080	6,4	18532	4,9
Средства в кредитных организациях	1107	0,4	7319	2,1	1521	0,4
Вложения в ценные бумаги, оцениваемые по справедливой стоимости	161	0,1	41	0,0	71	0,0
Чистая ссудная задолженность	163295	61,8	225249	64,9	247004	65,8
Чистые вложения в иные ценные бумаги для продажи	67353	25,5	76087	21,9	16441	4,4
Чистые вложения в ценные бумаги до погашения	8059	3,1	0	0,0	70913	18,9
ОС, НМА и запасы	5007	1,9	4819	1,4	5405	1,4
Прочие активы	1716	0,6	2096	0,6	3592	1,0
Всего активов	264206	100,0	346993	100,0	375228	100,0
<b>2 Пассив</b>						
Кредиты, депозиты и прочие средства ЦБ РФ	21976	9,0	15255	4,7	50623	14,6
Средства кредитных организаций	30482	12,5	37889	11,6	42184	12,2
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	158835	65,2	243307	74,6	227184	65,7
Выпущенные долговые обязательства	29793	12,2	24394	7,5	22554	6,5



Прочие обязательства	2463	1,0	2426	0,7	3253	0,9
----------------------	------	-----	------	-----	------	-----

## Продолжение таблицы 6

1	2	3	4	5	6	7
Резервы на возможные потери	34	0,0	31	0,0	43	0,0
Всего обязательств	243583	100,0	326336	100,0	345841	100,0
3 Источники собственных средств						
Средства участников (акционеров)	19026	92,3	19026	92,1	29026	98,8
Резервный фонд	2562	12,4	2562	12,4	2562	8,7
Переоценка ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи	-2145	-10,4	-2959	-14,3	-5185	-17,6
Нераспределённая прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет	2	0,0	1117	5,4	2026	6,9
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	1178	5,7	910	4,4	957	3,3
Всего источников собственных средств	20624	100,0	20656	100,0	29387	100,0

В структуре активов банка во всём периоде наибольшая доля приходилась на чистую ссудную задолженность. При этом, наблюдается её рост в периоде с 61,8 % до 65,8 %.

Среди других крупных статей возможно выделить также статью вложений в ценные бумаги для продажи, которая снизилась в доле с 25,5 % до 4,4 %, а также вложений в ценные бумаги до погашения, доля которых увеличилась с 3,1 % до 18,9 %. Все остальные статьи активов ПАО АКБ «Связь-банк» не превышают 5 % на конец периода.

В составе пассивов банка основная статья – средства клиентов, не являющихся кредитными организациями. Составляя на начало периода 65,2 %, в 2014 году она увеличилась до 74,6 %, а в 2015 году снизилась до 65,7 %. Однако, несмотря на данное снижение данная статья является в пассивах определяющей. Кроме того, на конец периода существенны также такие статьи пассивов, как средства ЦБ – 14,6 %, средства кредитных организаций – 12,2 %, а также выпущенные долговые обязательства – 6,5 %.

В составе источников собственных средств в начале периода наибольшая доля приходилась на средства участников (акционеров), превышавшие в периоде 90 %. Кроме того, ещё от 8,7 % до 12,4 % приходилось на резервный фонд. При этом, отрицательная переоценка ценных бумаг снижала объёмы собственного капитала на 10,4 – 17,6 %. На нераспределённую прибыль

прошлых лет приходилось от нуля до 6,9 %, а неиспользованная прибыль за отчетный период составила от 3,3 % до 5,7 %.

Проведём горизонтальный анализ отчета о прибылях и убытках (таблица 7).<sup>20</sup>

Таблица 7 – Горизонтальный анализ о финансовых результатах ПАО АКБ «Связь-банк» за 2013-2015 гг.

Показатель	Сумма на конец периода, млн. руб.			Абс. изменение, млн. руб.		Темп роста, проценты	
	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2014 г. к 2013 г.	2015 г. к 2014 г.	2014 г. к 2013 г.	2015 г. к 2014 г.
1	2	3	4	5	6	7	8
Процентные доходы	21106	24341	30909	3235	6568	115,3	127,0
Процентные расходы	13968	15883	21742	1915	5859	113,7	136,9
Чистые процентные доходы	7138	9168	8458	2030	-710	128,4	92,3
Изменение резерва на возможные потери по ссудам	-1272	-2371	-2464	-1099	-93	186,4	103,9
Чистые процентные доходы	5866	6086	6703	220	617	103,8	110,1
Чистые доходы от операций с ценными бумагами, оцениваемыми по справедливой стоимости	467	-3	-138	-470	-135	-0,6	4600,0
Чистые доходы от операций с ценными бумагами для перепродажи	-323	188	-135	511	-323	-58,2	-71,8
Чистые доходы от операций с инвалютой	-76	2028	4414	2104	2386	–	217,7
Чистые доходы от переоценки инвалюты	-279	-1696	-3787	-1417	-2091	607,9	223,3
Доходы от участия в капитале других юрлиц	62	25	70	-37	45	40,3	280,0
Комиссионные доходы	1563	1373	1459	-190	86	87,8	106,3
Комиссионные расходы	630	634	778	4	144	100,6	122,7
Изменение резерва по прочим потерям	-107	-189	-408	-82	-219	176,6	215,9
Прочие операционные доходы	769	78	268	-691	190	10,1	343,6
Чистые доходы	7527	7227	7696	-300	469	96,0	106,5
Операционные расходы	6090	6100	6601	10	501	100,2	108,2
Прибыль до налогообложения	1437	1127	1095	-310	-32	78,4	97,2
Начисленные налоги	259	217	139	-42	-78	83,8	64,1
Прибыль после налогообложения	1178	910	957	-268	47	77,2	105,2
Неиспользованная прибыль за отчетный период	1178	910	957	-268	47	77,2	105,2

<sup>20</sup> ПАО АКБ «Связь-банк». Годовая отчетность за 2015 г. – Москва, 2016. – С.9.

По процентным доходам наблюдается положительная динамика. Так, в 2014 году они увеличились на 15,3 %, а в 2015 году рост продолжился, и составил ещё 46,4 %, в результате чего объём процентных доходов превысил 30 млрд. руб. и составил 30909 млн. руб. Процентные расходы в 2014 году выросли менее существенно – на 13,7 %, а в 2015 году, напротив, увеличили темпы роста – на 55,7 %. В результате этого чистые процентные доходы банка в 2014 году увеличились на 28,4 %, а в 2015 году, напротив, снизились, хотя и превысили показатели 2013 года на 18,5 %.

Наблюдалось быстрое увеличение размеров резерва на возможные потери по ссудам. Так, в 2014 году данная статья увеличилась на 86,4 %, а в 2015 году по ней зафиксирован рост на 93,7 %, в результате этого данный показатель приблизился к 2,5 млрд. руб.

Чистые процентные доходы банка в периоде за минусом резервов по ссудам увеличивались, однако, их темпы были небольшими. Так, за 2014 год прирост составил 3,8 %, а за 2015 год – 10,1 %. Чистые доходы от операций с ценными бумагами, оцениваемым по справедливой стоимости через прибыль или убыток в 2014-2015 гг. были убыточными, а в 2013 году по ним получен небольшой доход. По операциям с иностранной валютой банком в 2013 г. зафиксирован небольшой убыток, а в 2014-2015 гг. фиксируется значительная прибыль – 2028 и 4414 млн. руб.

Чистые доходы от переоценки инвалюты отрицательные во всём периоде – от 279 млн. руб. в 2013 году до 3787 млн. руб. Таким образом, данная статья увеличилась почти в 14 раз за год. Объём комиссионных доходов банка в периоде был непостоянен. Так, в 2014 году они снизились на 12,2 %, а в 2015 году – на 6,7 % относительно 2013 г.

Объём комиссионных расходов был меньше, что указывает на выгодность данных операций для банка, составляя от 630 до 778 млн. руб. Объём резервов по прочим операциям весь период увеличивался – со 107 до 408 млн. руб. Объём прочих операционных доходов банка существенно снизился – с 769 млн. руб. в 2013 г. до 268 млн. руб. в 2015 г.

Объём чистых доходов банка был стабильным. Так, в 2014 году они снизились на 4 %, а в 2015 году, напротив, увеличились на 6,5 % относительно 2014 г.

Операционные расходы банка также были достаточно стабильными, их рост в 2014 году составил всего 0,2 %, а в 2015 году – 8,2 %. Прибыль до налогообложения банка имела выраженную тенденцию к снижению. Так, за 2014 год она снизилась на 21,6 %, а в 2015 году – на 2,8 % относительно 2014 г. Аналогичная динамика была зафиксирована и по неиспользованной прибыли.

Значения экономических нормативов деятельности банка представлены в таблице 8.

Таблица 8 – Значения экономических нормативов ПАО АКБ «Связь-банк» за 2013-2015 гг.

Норматив	Фактическое значение, %		
	На 1/01/2014 г.	На 1/01/2015 г.	На 1/01/2016 г.
Н1	14,5	11,9	10,4
Н2	32,4	32,1	36,0
Н3	86,0	75,5	66,0
Н4	69,9	91,3	93,7
Н6	2,5 – 22,3	2,7 – 21,9	2,4 – 19,5
Н7	389,4	410,0	353,1
Н9.1	8,3	3,4	2,9
Н10.1	0,5	0,6	0,6
Н12	0,0	0,0	0,6

Как видно из вышеприведённой таблицы, все нормативы банком на отчетную дату соблюдены, что свидетельствует о его устойчивом финансовом и экономическом состоянии и возможности своевременного удовлетворения требований кредиторов.

Анализ представленных в таблице нормативов показывает, что в целом по банку наблюдается их соблюдение, однако, по нормативу Н1, характеризующему достаточность капитала, наблюдается близкое к нормативному (10 %) значение на начало 2016 г., что свидетельствует о предельном малом запасе капитала у банка. Нормативы ликвидности (Н2, Н3 и

Н4) банком соблюдаются со значительным запасом. Также, соблюден норматив Н6 - размер риска на одного заёмщика. При максимально допустимом значении 25 % он составил не более 22,3 % в периоде. Максимальный размер крупных кредитных рисков (Н7) также соблюден (не более 800 %). По остальным нормативам (Н9.1 - максимальный размер кредитов, банковских гарантий и поручительств, предоставленных банком своим участникам, Н10.1 - совокупная величина риска по инсайдерам банка и Н12 - использование собственных средств (капитала) банка для приобретения акций (долей) других юридических лиц) наблюдается 3-10 кратный запас, что свидетельствует, что по данным направлениям деятельность анализируемого банка является соответствующей требованиям Банка России.

Динамика чистой прибыли банка представлена на рисунке 6.

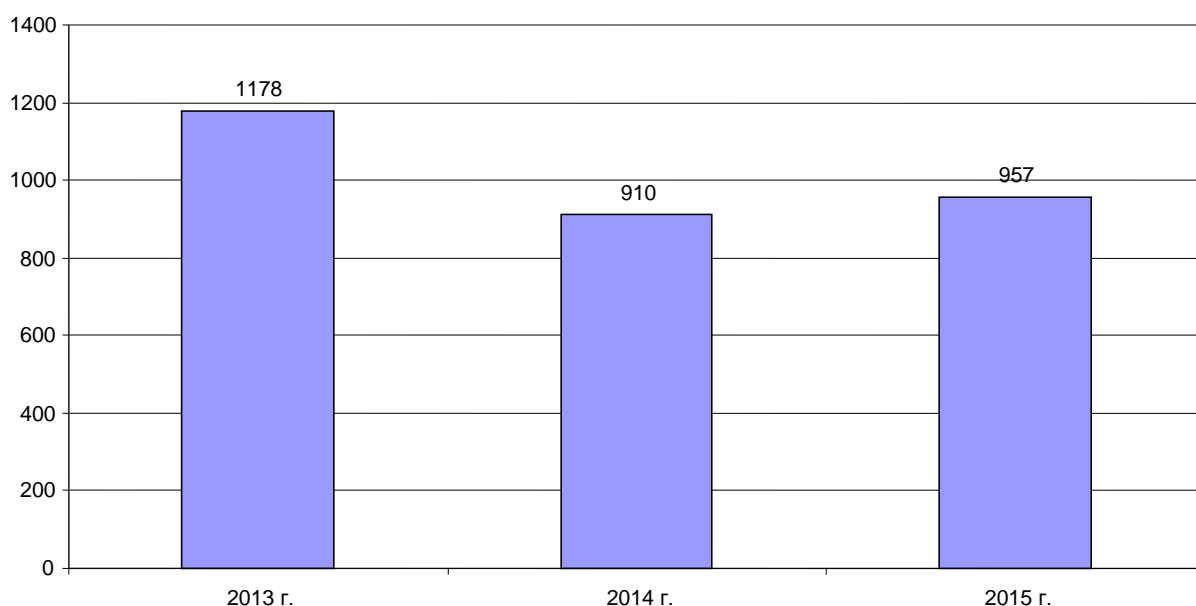


Рисунок 6 – Динамика объёмов чистой прибыли ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2013-2015 гг.

Анализ данного рисунка показывает, что в целом банк осуществляет свою деятельность прибыльно, однако, если в 2013 году размер чистой прибыли составлял 1178 млн. руб., то по итогам 2014 года фиксируется снижение данного показателя до 910 млн. руб. или на 22,8 %. В 2015 году

объём чистой прибыли несколько увеличился, составив по итогам периода 957 млн. руб. или на 5,6 % больше, чем за год до этого.

Существенным фактором деятельности ПАО АКБ «Связь-Банк», способствовавшим его выходу на прибыльную деятельность, явилось внесение в его уставный капитал 14 млрд. руб. Внешэкономбанком в 2009 году, что позволило банку не только избежать банкротства, но также сделало возможным развитие значительного количества направлений его деятельности.

Проведём анализ эффективности акционерного капитала банка (таблица 9).

Таблица 9 – Показатели эффективности акционерного капитала ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2013-2015 гг.

Показатели	2013 г.	2014 г.	2015 г.	Темп роста, %	
				2016 к 2015	2015 к 2014
Базовая и разводнённая прибыль на акцию, руб.	6,19	4,78	3,30	77,2	69,0
Дивиденды на обыкновенную акцию, объявленные в течение года, руб.	0,00	0,00	0,00	–	–
Чистые активы на обыкновенную акцию, руб.	1,08	1,09	1,01	100,9	92,7

Анализ представленных в таблице 5 показателей позволяет сделать вывод о том, что наблюдается снижение уровня базовой и разводнённой прибыли на акцию. Так, если в 2013 г. данный показатель составлял 6,19 руб., то к концу периода – уже только 3,30 руб. Однако, при этом в 2014 г. наблюдалось снижение данного показателя на 22,8 % – до 4,78 руб., то по итогам 2015 года снижение составило ещё 31. Данный факт говорит о снижении эффективности деятельности ПАО АКБ «Связь-Банк» и необходимости реализации мероприятий, направленных на повышение отдачи от акционерного капитала в последующем.

Ввиду того, что банком дивиденды в 2013-2015 гг. не выплачивались, уровень показателя дивидендов на обыкновенную акцию в периоде был нулевым.

Объём чистых активов на обыкновенную акцию в банке изменялся разнонаправленно. Так, если в начале анализируемого периода данный показатель составлял 1,08 руб., то в 2014 году он увеличился до 1,09 руб. или на 0,9 %. В 2015 году рост сменился снижением, в результате чего данный показатель снизился до 1,01 руб. или на 7,3 %, что свидетельствует о снижении эффективности использования возможностей ПАО АКБ «Связь-банк» по привлечению средств с рынка. При этом, необходимо указать на тот факт, что уставный капитал банка по итогам 2015 года увеличился на 10 млрд. руб. и составил 29,0 млрд. руб., что характеризует банк как один из крупнейших по данному показателю на рынке.

Динамика показателей рентабельности представлена в таблице 10.

Таблица 10 – Динамика показателей рентабельности ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2013-2015 гг.

Показатели	2013 г.	2014 г.	2015 г.	Изменение, %	
				2016 к 2015	2015 к 2014
Рентабельность среднегодовых активов (ROA), %	0,53	0,31	0,27	58,5	87,1
Рентабельность капитала (ROE), %	6,00	4,41	3,82	73,5	86,6
Спред (доходность активов за вычетом стоимости заимствований), %	3,20	3,10	2,34	96,9	75,5
Чистая процентная маржа, %	2,63	2,06	1,86	78,3	90,3
Операционные расходы к операционному доходу до резервов, %	114,3	120,6	276,1	105,5	228,9
Отношение кредитов и авансов клиентам после вычета резервов на обесценение к средствам физических лиц и корпоративных клиентов, %	102,8	92,6	108,7	90,1	117,4

Анализ представленных в таблице данных позволяет сделать вывод о том, что наблюдается снижение показателя рентабельности среднегодовых активов (ROA). Так, если в начале анализируемого периода данный показатель составлял 0,53 %, то в 2014 году зафиксировано его снижение до 0,31 %, или на 41,5 % от уровня предыдущего года. Данный факт свидетельствует о понижении отдачи от активов банка, что говорит о необходимости наращивания их размера для сохранения текущего объёма прибыли. В 2015 году данный показатель ещё более снизился – до 0,27 % или на 12,9 % от



прошлого года, что свидетельствует о снижении отдачи активов как основного инструмента получения доходов в банке.

Показатель рентабельности капитала (ROE) также имел тенденцию к снижению. Так, составляя на начало анализируемого периода 6,00 %, в 2014 году он снизился на 26,5 % от уровня предыдущего года, в результате чего рентабельность капитала составила 4,41 %. В 2015 году рентабельность капитала составила 3,82 %, снизившись за год ещё на 13,4 % от уровня предыдущего года, что указывает на сокращение уровня отдачи от капитала в анализируемом банке.

Показатель спреда как разницы между доходностью активов за вычетом стоимости заимствований в рассматриваемом периоде в банке медленно снижался. Если на начало анализируемого периода данный показатель составлял 3,20 %, то в 2014 году он снизился на 0,10 % и составил 3,10 % или на 3,1 % от уровня предыдущего года, а в 2015 году - ещё на 0,76 %, составив 2,34 % или на 24,5 % от уровня предыдущего года, что свидетельствует о снижении возможностей банка по получению процентов от кредитования как основной банковской деятельности.

Уровень чистой процентной маржи в банке также снижался. Если на начало анализируемого периода данный показатель составлял 2,63 %, то в 2014 году он снизился на 21,7 % от уровня прошлого года и составил 2,06 %, а в 2015 году зафиксировано его снижение ещё на 9,7 % от уровня предыдущего года, в результате чего его значение составило 1,86 %, что свидетельствует об увеличении уровня конкуренции на рынке, как за ресурсы, так и за клиентов-заёмщиков, следствием чего становится уменьшение показателя чистой процентной маржи.

Операционные расходы к операционному доходу до резервов в ПАО АКБ «Связь-Банк» быстро увеличивались в периоде, что является отрицательным фактором развития банка. Если на начало периода данный показатель составлял 114,3 %, то в 2014 году он увеличился до 120,6 % или на 5,5 % относительно

уровня предыдущего года. В 2015 году наблюдается резкий рост показателя, в результате чего он составил 276,1 %, показав рост в 2,3 раза за год.

Уровень отношения кредитов и авансов клиентам после вычета резервов на обесценение к средствам физических лиц и корпоративных клиентов изменялся разнонаправленно. Так, если в начале анализируемого периода его значение составляло 102,8 %, то в 2014 году он снизился до 92,6 % или на 9,9 % от уровня 2013 года. В 2015 году снижение сменилось ростом показателя, в результате чего он составил 108,7 % или на 17,4 % больше значения, продемонстрированного по итогам 2014 года, что является положительным фактором развития ПАО АКБ «Связь-Банк».

Динамика коэффициентов достаточности капитала банка представлена в таблице 11.

Таблица 11 – Динамика коэффициентов достаточности капитала ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2013-2015 гг.

Показатели	2013 г.	2014 г.	2015 г.	Изменение, %	
				2014 к 2013	2015 к 2014
Коэффициент достаточности основного капитала (капитал 1-го уровня), %	11,0	10,2	6,7	92,7	65,7
Коэффициент достаточности общего капитала (капитал 1-го и 2-го уровня), %	14,5	13,3	15,5	91,7	116,5
Отношение собственных средств к активам, %	8,5	6,3	8,5	74,1	134,9

Анализ представленных в таблице данных позволяет сделать вывод о том, что наблюдается снижение уровня достаточности основного капитала 1-го уровня. Так, если в 2013 году он составлял 11,0 %, то в 2014 году фиксируется его снижение до 10,2 % или на 7,3 % относительно уровня предыдущего года. В 2015 году снижение продолжилось, и составило 34,3 %, в результате чего данный показатель составил 6,7 %.

Коэффициент достаточности общего капитала в банке изменялся разнонаправленно. Так, если в 2013 году его значение составляло 14,5 %, то по итогам 2014 года фиксируется снижение до 13,3 % или на 8,3 % относительно уровня предыдущего года. В 2015 году снижение сменилось увеличением – до

15,5 % или на 16,5 %, что является положительным фактором деятельности ПАО АКБ «Связь-банк».

Отношение собственных средств к активам у банка также изменялось разнонаправленно. Так, если на начало анализируемого периода данный показатель составлял 8,5 %, то в 2014 году зафиксировано его снижение на 25,9 % – до 6,3 %. В 2015 году наблюдалось увеличение показателя – до 8,5 % или на 34,9 %. В целом за период значение данного показателя не изменилось.

Динамика показателей качества активов в ПАО АКБ «Связь-Банк» представлена в таблице 12.

Таблица 12 – Динамика показателей качества активов в ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2013-2015 гг.

Показатели	2013 г.	2014 г.	2015 г.	Изменение, %	
				2014 к 2013	2015 к 2014
Доля неработающих кредитов в кредитном портфеле, %	3,00	2,24	2,32	74,7	103,6
Отношение резервов на обесценение по кредитам и авансам клиентов к неработающим кредитам, %	118,1	121,3	131,2	102,7	108,2
Отношение резервов на обесценение по кредитам и авансам клиентов к кредитному портфелю до резервов на обесценение, %	3,43	2,65	2,95	77,3	111,3

Анализ представленных в таблице данных позволяет сделать вывод о том, что наблюдается разнонаправленная динамика показателя доли неработающих кредитов в кредитном портфеле. Так, если на начало анализируемого периода данный показатель составлял 3,00 %, то по итогам 2014 года зафиксировано его снижение до 2,24 %, или на 25,3 % относительно уровня предыдущего года. В 2015 году анализируемый показатель имел тенденцию к росту, что является отрицательным фактором развития банка. Однако, данный рост составил 0,08 % или на 3,6 % относительно уровня предыдущего года, в результате чего он составил 2,32 %, что существенно ниже показателей начала периода.

Динамика показателя отношения резервов на обесценение по кредитам и авансам клиентов к неработающим кредитам имела тенденцию к увеличению,

что свидетельствует о консервативном подходе банка к оценке неработающих активов. Если на начало периода данный показатель составлял 118,1 %, то в 2014 году – уже 121,3 % или на 2,7 % больше уровня 2013 года. В 2014 году рост продолжился, а сам показатель составил 131,2 %, что свидетельствует о том, что обеспеченность резервами кредитов увеличивается, что является положительным фактором развития ПАО АКБ «Связь-Банк» в рассматриваемом периоде.

Показатель отношения резервов на обесценение по кредитам и авансам клиентов к кредитному портфелю до резервов на обесценение изменялся разнонаправленно. Так, составляя на начало периода 3,43 %, в 2014 году он снизился до 2,65 % или на 22,7 % от уровня предыдущего года. В 2015 году данный показатель увеличился до 2,95 % или на 11,3 % от уровня 2014 года, что говорит об снижении возможностей банка по регулированию просроченной задолженности в 2015 году.

Таким образом, возможно сформулировать следующие выводы:

1) основной объём доходов банка формируется за счёт кредитной деятельности. Однако, при этом спрэд банка небольшой, что свидетельствует о том, что он проводит консервативную кредитную политику, направленную на снижение рисков;

2) наблюдается рост объёмов чистой прибыли банка, которая увеличилась в периоде с 310,5 до 377,6 млрд. руб., что свидетельствует о возможности эффективной и прибыльной работы банка;

3) несмотря на значительный объём уставного и собственного капиталов банка, объёмы прибыли ПАО АКБ «Связь-банк» невелики, уровень рентабельности низкий, что говорит о недостаточной активности банка в вопросах развития кредитования;

## **2.2 Анализ деятельности ПАО «Связь-банк» рынке пластиковых карт**

Проведём исследование спектра карточных продуктов банка. В настоящее время ПАО АКБ «Связь-Банк» предлагает клиентам следующие

карточные продукты:

1) дебетовые карты;

Основные условия обслуживания картпродуктов ПАО АКБ «Связь-Банк» в виде дебетовых карт представлены в таблице 13.

Таблица 13 – Условия обслуживания дебетовых карт ПАО АКБ «Связь-Банк»

Наименование продукта	Тип карты	Срок, лет	Год. Комиссия, руб.	Комиссия за получение наличных, %	Лимит снятия, тыс. руб. в сутки	Проц. ставка на остаток
Карты «Мир»	–	2	90-2000	0,6	75	по счету д/в
Зарплатная карта	VISA/MC	3 г.	200	0-1	150	по счету д/в
	County		2000		300	
	Gold		4500		500	
	Platinum					
Персональная карта	VISA/MC Instant	2-3	150-600	0,5-1	75-150	по счету д/в
	Issue					
	Gold	3	2000		300	
	Platinum	3	4500		500	
Пенсионная карта	VISA/MC Instant	2-3	150-600	0-1	2-3	7 %
	Issue					
	Gold	3	2000		3	
	Platinum	3	4500		3	
Капитал	VISA/MC Instant	2-3	150-600	0-1	2-3	7 % при остатке > 30 тыс., иначе 2%
	Issue					
	Gold	3	2000		3	
	Platinum	3	4500		3	
Сервисная карта	VISA/MC County	2-3	300	0-1	1500 (мес)	–

Анализ данной таблицы позволяет сделать вывод о том, что ПАО «Связь-Банк» выпускает практически все виды пластиковых карт платёжных систем

Visa/Mastercard. При этом, банком выделяются специальные виды картпродуктов. Так, сервисная карта ориентирована на лиц, которые осуществляют значительное количество операций по получению или погашению кредитов, для чего установлен лимит на операции в размере 1,5 млн. руб. в месяц. Пенсионная карта ориентирована на пенсионеров, для чего на остаток карты начисляется 7 % годовых. Карта «Капитал» ориентирована на накопление средств клиентами, не относящимися к пенсионерам. Зарплатная карта предполагает её выдачу участникам зарплатных проектов. Продукт «Персональная карта» ориентирован на свободную эмиссию, в результате чего минимальная ставка по нему составляет 0,5 % при снятии. Карта «Амурский тигр» эмитируется с целью поддержки охраны диких животных в Дальневосточном регионе.

Параметры кредитных карт ПАО АКБ «Связь-Банк» представлены в таблице 14.

Таблица 14 – Параметры кредитных карт ПАО АКБ «Связь-Банк»

Наименование продукта	Тип карты	Срок, лет	Год. Комиссия, руб.	Комиссия за получение наличных, %	Кред. лимит, тыс. руб.	Проц. ставка по кредиту
Кредитная карта хозяина	VISA/MC	3 г.	400-900	3,9 (мин. 350 руб.)	10-250	23,9
	County					
	Gold Platinum					
Классическая кредитная карта	VISA/MC	2-3	200-750	3,9 (мин. 350 руб.)	10-250	23,9
	Instant Issue	3	2500		300-600	22,9
	Gold Platinum	3	4000-5000		600-1000	21,9

Анализ представленных в таблице данных позволяет сделать вывод о том, что кредитные картпродукты ПАО АКБ «Связь-Банк» в целом повторяют подход, используемый для дебетовых карт банка – деление клиентов на группы

в зависимости от дохода, и предоставлением им того или иного лимита, а также ставок по кредитам. При этом, рост объёмов лимита сопровождается снижением ставки. Кроме того, если по дебетовым картам банк может не взимать комиссии, то по кредитным картам комиссия составляет 3,9 % при минимальной сумме комиссии в размере 350 руб.

Кроме того, банком осуществляется также выпуск корпоративных карт. Основные параметры таких карт представлены в таблице 10.

Таблица 15 – Параметры обслуживания корпоративных банковских карт в ПАО АКБ «Связь-Банк»

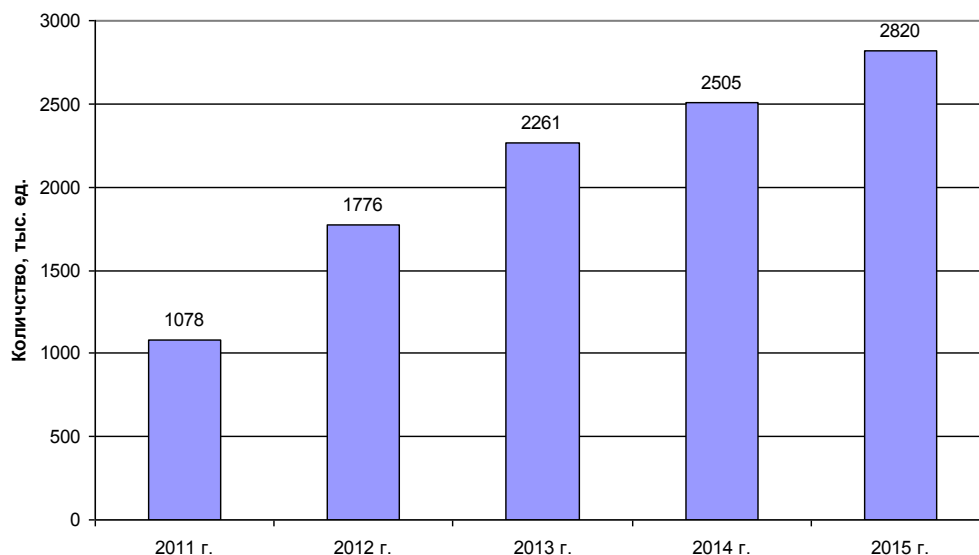
Показатель	VISA Business	MC Business
Срок действия, лет	1	1
Стоимость обслуживания, руб.	2000	2000
Комиссия за снятие наличных, %		
– в банкоматах банка	1 %	1 %
– в банкоматах других банков	2 %, мин. 150 руб.	2 %, мин. 150 руб.
Лимит снятия, тыс. руб.		
– в сутки	300	300
– в месяц	500	500

Анализ представленных в таблице данных позволяет сделать вывод о том, что в целом условия по корпоративным картам VISA/MC Business совпадают между собой. При этом, ввиду значительных потребностей в снятии наличных для таких карт установлен повышенный лимит по снятию в 300 тыс. руб. В то же время, месячный лимит снятия уменьшен до 500 тыс. руб. Кроме того, с целью получения гарантированного дохода от обслуживания данных карт ПАО АКБ «Связь-Банк» установлен минимальный лимит за снятие в размере 1 %, а при снятии наличных в банкоматах других банков – 2 % при минимуме в размере 150 руб.

Проведём исследование масштабных показателей использования пластиковых карт в ПАО АКБ «Связь-Банк». Динамика количества пластиковых карт, эмитированных банком, представлена на рисунке 7.

Анализ представленных на рисунке данных позволяет сделать вывод о том, что количество пластиковых карт, эмитированных ПАО АКБ «Связь-Банк» имеет явную

тенденцию к увеличению. Так, если в 2011 году их количество составляло около 1,1 млн. ед., то по итогам 2015 года данный показатель увеличился до 2,8 млн. руб., показав за период рост более чем в 2,5 раза, что свидетельствует об устойчивом росте спроса на банковские карты данного банка.



Источник: ПАО АКБ «Связь-Банк», годовые отчёты за 2011-2015 гг.

Рисунок 7 – Динамика количества пластиковых карт, эмитированных ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2011-2015 гг.

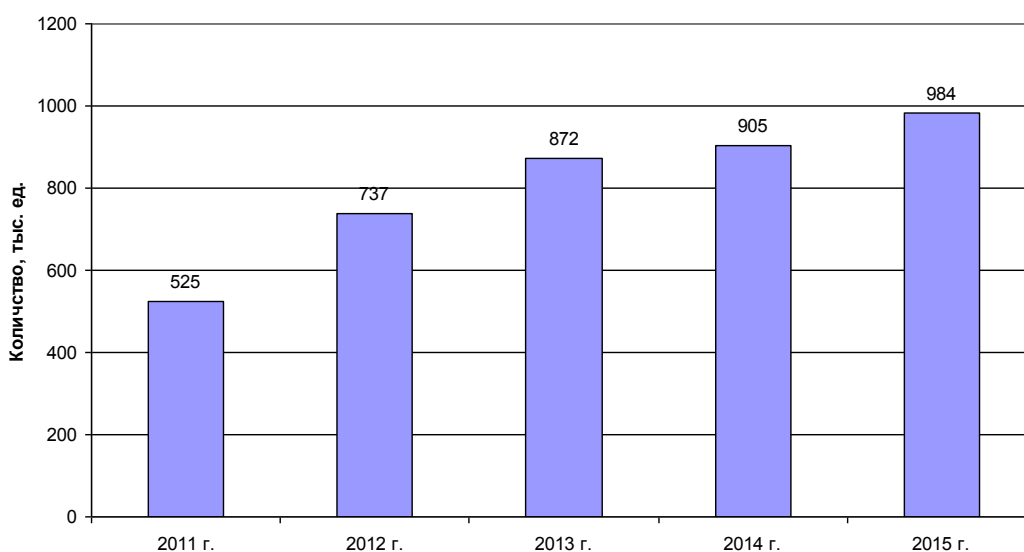
Необходимо отметить значительный потенциал банка по данному направлению деятельности. Так, развитие использования пластиковых карт в РФ пока не достигло должного уровня, особенно в небольших населённых пунктах. Данный факт позволяет сделать вывод о том, что объёмы эмиссии карт ПАО АКБ «Связь-Банк» имеют шансы на существенный рост, так как банк обладает необходимой компетенцией для развития данной деятельности.

Рассматривая комплексное обслуживание и использование в нём пластиковых карт, проведём исследование динамики эмиссии пластиковых карт в рамках зарплатных проектов, что представлено на рисунке 8.

Анализ представленных на рисунке данных позволяет сделать вывод о том, что наблюдается рост количества пластиковых карт, выпущенных в рамках зарплатных проектов. Так, если в 2011 г. их количество составляло 525 тыс. ед.,



то по итогам 2015 года – уже 984 тыс. ед., показав рост на 87, 4 %. Однако, данный рост существенно ниже роста общего количества пластиковых карт банка, что свидетельствует о высоком уровне конкуренции в данном сегменте.



Источник: ПАО АКБ «Связь-Банк», годовые отчёты за 2011-2015 гг.

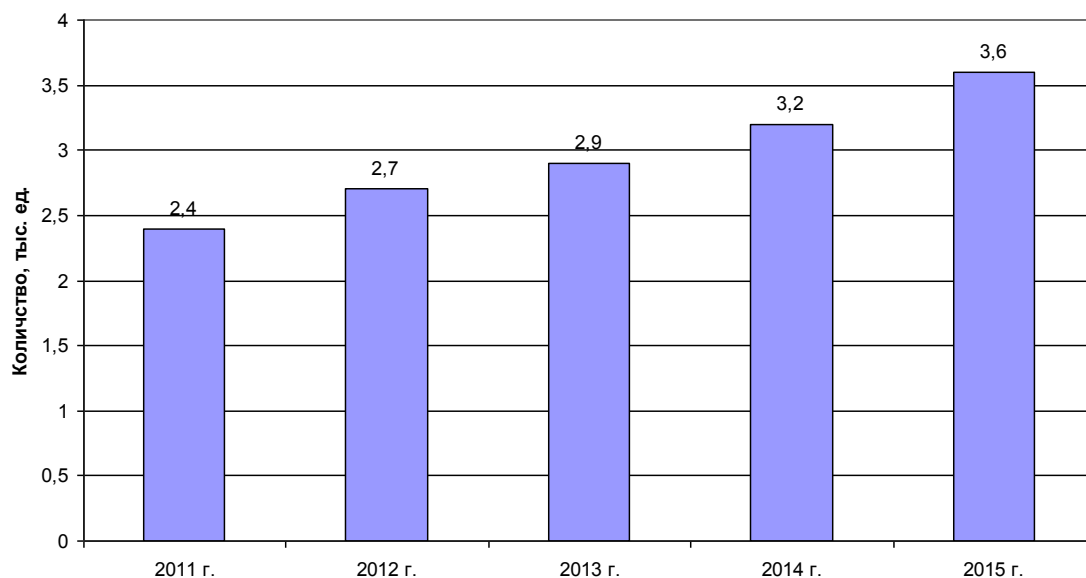
Рисунок 8 – Динамика количества пластиковых карт, эмитированных ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2011-2015 гг. в рамках зарплатных проектов

При этом, в 2013-2015 гг. общее увеличение составило чуть более 100 тыс. карт, что позволяет сделать вывод о слабом развитии данного направления в банке, так как общее количество карт за этот период выросло более чем на 500 тыс. ед. или более чем в 5 раз.

Важнейшим показателем, характеризующим деятельность банка на рынке комплексного обслуживания с помощью пластиковых карт является развитие сети его устройств самообслуживания. Важнейшей здесь является банкоматная сеть, динамика которой представлена на рисунке 9.

Анализ представленных на рисунке данных позволяет сделать вывод о том, что наблюдается последовательное увеличение количества банкоматов в сети банка. Если в 2011 г. оно составляло 2,4 тыс. ед., то по итогам 2015 года – уже 3,6 тыс. ед., показав прирост, таким образом, в 1,5 раза за период. Следует также указать на тот факт, что в 2014 году ПАО АКБ «Связь-Банк» подписало двусторонние соглашения об

объединении банкоматных сетей с АО «Альфа-Банк» и АО «Промсвязьбанк», что позволило увеличить банкоматную сеть на 120%, до 7600 банкоматов в 2014 г. и до 8600 – в 2015 г., а также создать благоприятные условия для роста продаж карточных продуктов.

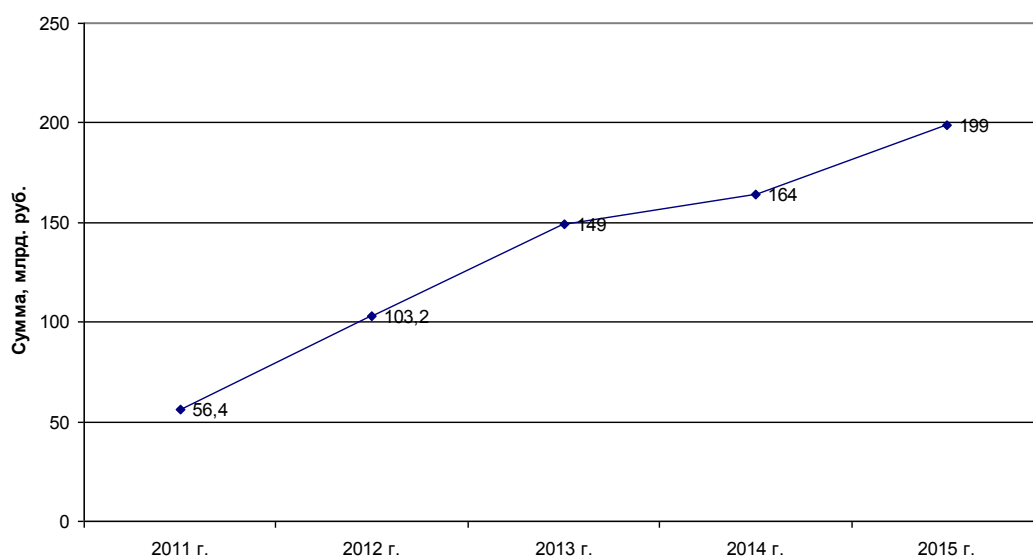


Источник: ПАО АКБ «Связь-Банк», годовые отчёты за 2011-2015 гг.

Рисунок 9 – Динамика банкоматной сети ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2011-2015 гг.

Следствием этого стало увеличение количества операций в банкоматах банков-партнеров в 10 раз от общего количества совершаемых операций по платежным картам банка.

Рассмотрим динамику объёмов выдачи наличных из банкоматов банка, что представлено на рисунке 10.

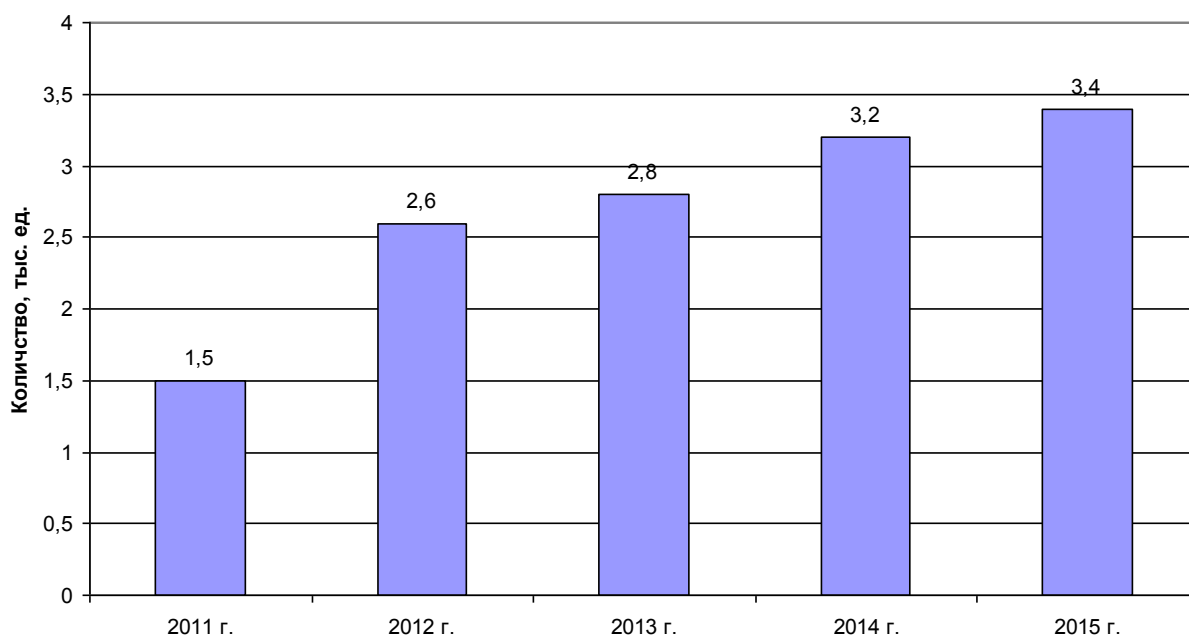


Источник: ПАО АКБ «Связь-Банк», годовые отчёты за 2011-2015 гг.

Рисунок 10 – Динамика объёмов выдачи наличных из банкоматов ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2011-2015 гг.

Анализ представленных на рисунке данных позволяет сделать вывод о том, что наблюдается рост объёмов выдачи наличных из банкоматов банка. Если в 2011 г. данный показатель составлял всего 56,4 млрд. руб., то по итогам 2012 г. он увеличился до более чем 100 млрд. руб., составив 103,2 млрд. руб., а в 2013 году – до 149 млрд. руб. В 2015 году объём выдачи наличных из банкоматов вплотную приблизился к отметке 200 млрд. руб., что свидетельствует о востребованности данной операции для владельцев пластиковых карт данного банка. Следует отметить также и тот факт, что проведённое в 2014 году объединение сетей привело к резкому росту объёмов снятия наличных по картам «Промсвязьбанка» и «Альфа-банка». Так, в 2015 году объём выдачи наличных денежных средств по картам сторонних банков в банкоматах банка увеличился на 47,7% (с 22 млрд. до 32,5 млрд. рублей) при росте количества данных операций на 15,5% (с 6,11 млн. до 7,06 млн. ед.).

Рассмотрим динамику эквайринговой сети ПАО АКБ «Связь-Банк» (рисунок 11).

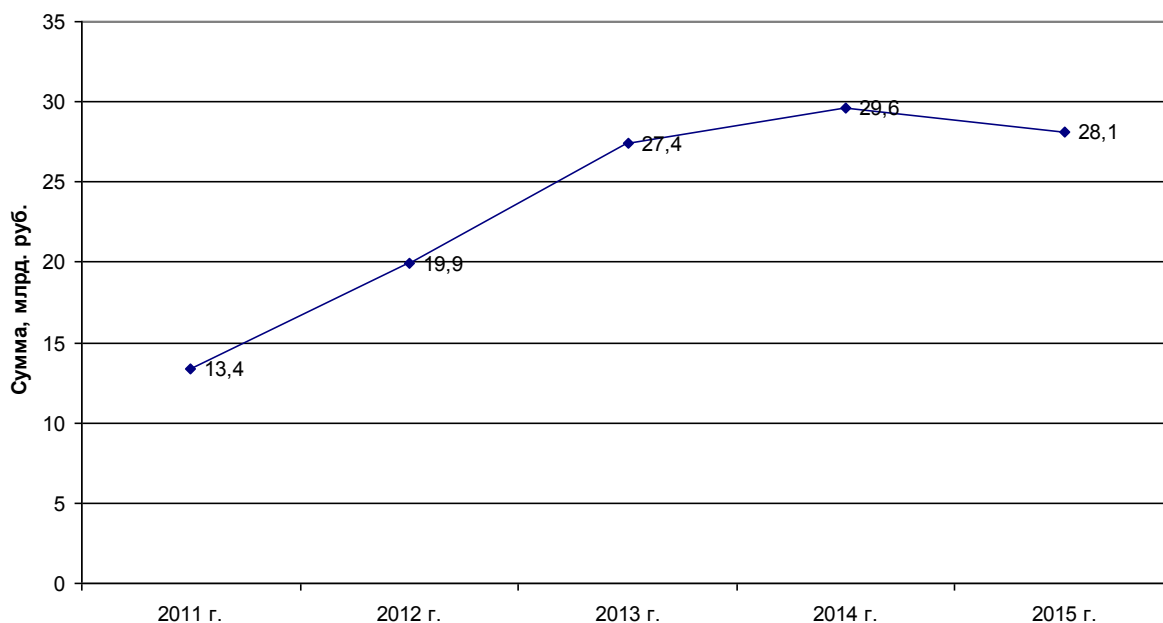


Источник: ПАО АКБ «Связь-Банк», годовые отчёты за 2011-2015 гг.

Рисунок 11 – Динамика количества терминалов в эквайринговой сети ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2011-2015 гг.

Анализ представленных на рисунке данных позволяет сделать вывод о том, что количество терминалов в эквайринговой сети ПАО АКБ «Связь-Банк» имеет тенденцию к росту. Так, если в 2011 году их количество составляло 1,5 тыс. ед., то в 2015 году фиксируется увеличение их количества до 3,4 тыс. ед. или более чем в 2 раза. Развитие данного направления бизнеса банка обуславливается, прежде всего, возможностью получения комиссии с торговых точек даже с небольших транзакций, что затруднительно при банкоматном обслуживании населения. При этом, развитие эквайринговой сети также важно для банка и тем, что позволяет закрепить торговую организацию-клиента за банком, так как смена банка-эквайрера является достаточно трудоёмкой операцией.

Рассмотрим использование пластиковых карт как инструмента комплексного обслуживания клиентов, исходя из привлечения с его помощью средств населения. Динамика остатков по пластиковым картам банка представлена на рисунке 12.



Источник: Банк России, Данные оборотных ведомостей банка за 2012-2015 гг.

Рисунок 12 – Динамика остатков на пластиковых картах ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2011-2015 гг.

Анализ представленных на рисунке данных позволяет сделать вывод о том, что в период 2011-2014 гг. наблюдался рост остатков на счетах пластиковых карт ПАО АКБ «Связь-Банк». Если в 2011 г. они составляли 13,4 млрд. руб., то по итогам 2014 года – уже 29,6 млрд. руб. или более чем в 2 раза больше. Однако, по итогам 2015 года наблюдается снижение суммы остатков на счетах пластиковых карт до 28,1 млрд. руб., что свидетельствует об уменьшении возможностей населения по накоплению средств на счетах пластиковых карт.

В 2015 году Банком в целях развития и оптимизации карточной продуктовой линейки реализован целый ряд мероприятий, в том числе:

- разработана и внедрена совместная благотворительная программа с АНО «Центр по изучению и сохранению популяции амурского тигра», в рамках которой в линейку включены два новых карточных продукта: дебетовая и кредитная карты «Амурский тигр» (с момента их внедрения выпущено уже более 120 тыс. карт «Амурский тигр»);

– модернизирован продукт «Сервисный», что позволяет клиентам-заемщикам банка бесплатно оформить расчетную карту для удобного погашения кредитов;

– внедрена и тиражирована на региональную сеть Банка бесконтактная технология эмиссии банковских карт MasterCard PayPass;

– оптимизированы условия по продукту «Социальный», что дает клиентам банка возможность получать дополнительный доход по остатку на счете 7% годовых;

– отменены региональные ограничения на открытие и выпуск банковских карт. Благодаря этому клиенты, независимо от места их регистрации, могут оформлять платежные карты в любом обособленном/внутреннем структурном подразделении по всей региональной сети Банка;

– внедрена технология автоматического заполнения и печати форм заявлений на выпуск банковских карт, что позволяет существенно сократить время на их оформление и высвободить ресурсы работников фронт-линии для осуществления продаж;

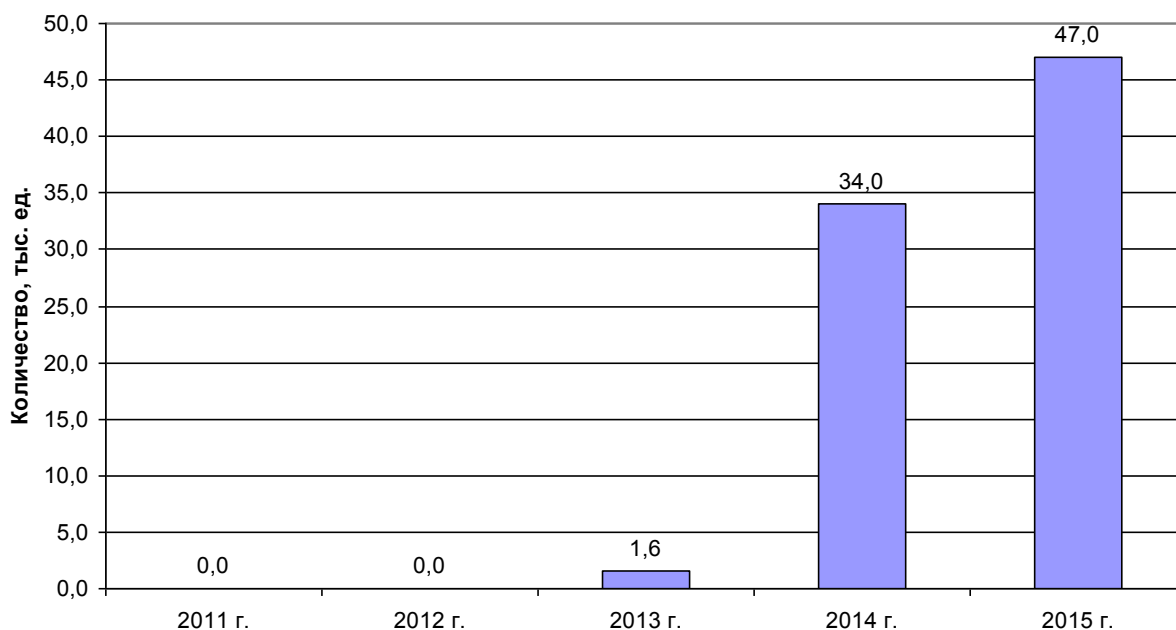
– внедрена технология автоматической пролонгации срока действия кредитного лимита, что исключило необходимость визита клиента в дополнительный офис банка для пролонгации кредитного лимита;

– введена в действие процедура отправки СМС-уведомлений держателей кредитных карт о минимальном платеже. Эта дополнительная информация дает клиенту возможность заранее планировать свои платежи и тем самым сохранить положительную кредитную историю;

– реализована возможность оформления на сайте Банка заявки на выдачу банковской карты

Также, следует указать на тот факт, что в 2015 году началось развитие сети универсальных информационно-платежных терминалов. По состоянию на конец года введено в эксплуатацию 234 терминала.

Рассмотрим динамику эмиссии банком кредитных карт, что представлено на рисунке 13.



Источник: ПАО АКБ «Связь-Банк», годовые отчёты за 2011-2015 гг.

Рисунок 13 – Динамика объёмов эмиссии кредитных карт ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2013-2015 гг.

Как видно из данного рисунка, в 2011-2012 гг. банком кредитные карты не выпускались. При этом, в 2013 году объём эмиссии составил всего 1,6 тыс. ед., после чего в 2014 году она увеличилась более чем в 20 раз, составив на конец года 34 тыс. ед., а в 2015 году, несмотря на неблагоприятные макроэкономические условия – до 47 тыс. ед., что свидетельствует о выгоды данного инструмента комплексного обслуживания.

Проведённое в пункте 2.2 исследование позволяет сделать следующие выводы:

1) деятельность банка на рынке пластиковых карт ориентирована на выпуск карт международных платёжных систем Visa и Mastercard. При этом, основными видами картпродуктов являются дебетовые и кредитные карты банка различных видов. Также, выпускаются и корпоративные карты, нацеленные на оплату товаров и услуг производственного назначения;

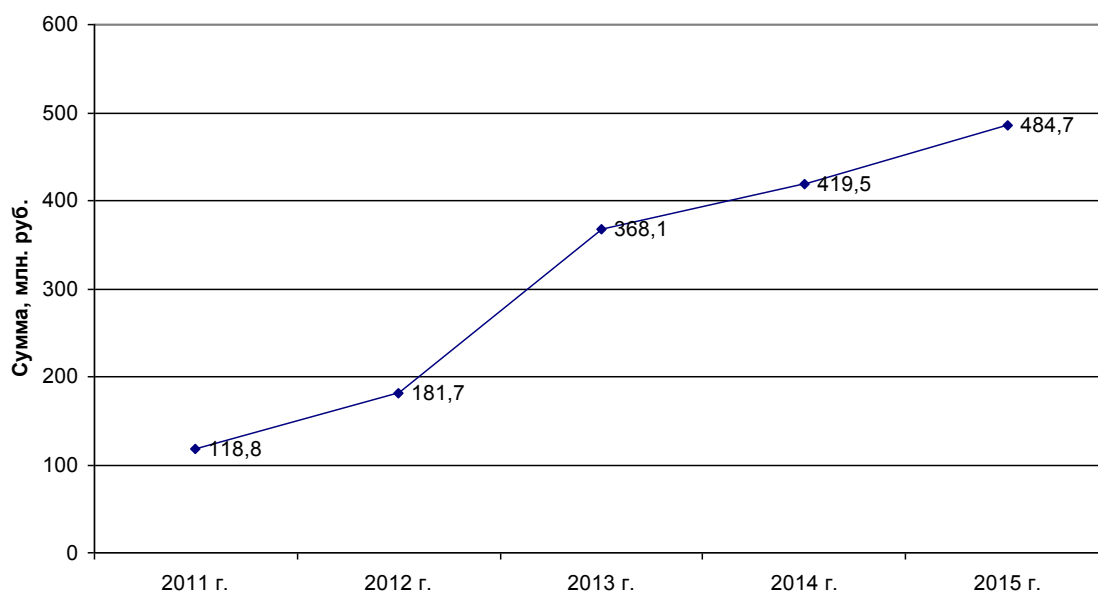
2) наблюдается количественный рост по подавляющему большинству показателей, характеризующих деятельность банка на рынке пластиковых карт.

Так, банкоматная сеть банка увеличилась в периоде более чем в 2 раза, схожий прирост фиксируется и по эквайринговой сети ПАО АКБ «Связь-Банк». Также, фиксируется рост по объёмам операций в банкоматах по снятию наличных;

3) по итогам 2015 г. наблюдалось снижение объёма остатков на счетах карт, что обуславливалось общим оттоком средств из банковской системы. Кроме того, проблемным направлением является направление зарплатных карт, рост по которому существенно меньше общего роста количества пластиковых карт банка.

### 2.3 Оценка эффективности деятельности ПАО «Связь-банк» на рынке пластиковых карт

Проведём анализ эффективности деятельности банка при комплексном обслуживании клиентов с использованием пластиковых карт. Важнейшим показателем, характеризующим эффективность такого обслуживания, является объём доходов, полученных от банкоматной сети. Динамика данного показателя представлена на рисунке 14.



Источник: ПАО АКБ «Связь-Банк», годовые отчёты за 2011-2015 гг.

Рисунок 14 – Динамика объёмов доходов от банкоматной сети ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2011-2015 гг.

Анализ представленных на рисунке данных позволяет сделать вывод о том, что наблюдается повышательная динамика объёмов доходов от



банкоматной сети банка. Если в 2011 г. данный показатель составлял 118,8 млрд. руб., то в 2015 году он увеличился более чем в 4 раза, составив 484,7 млрд. руб.

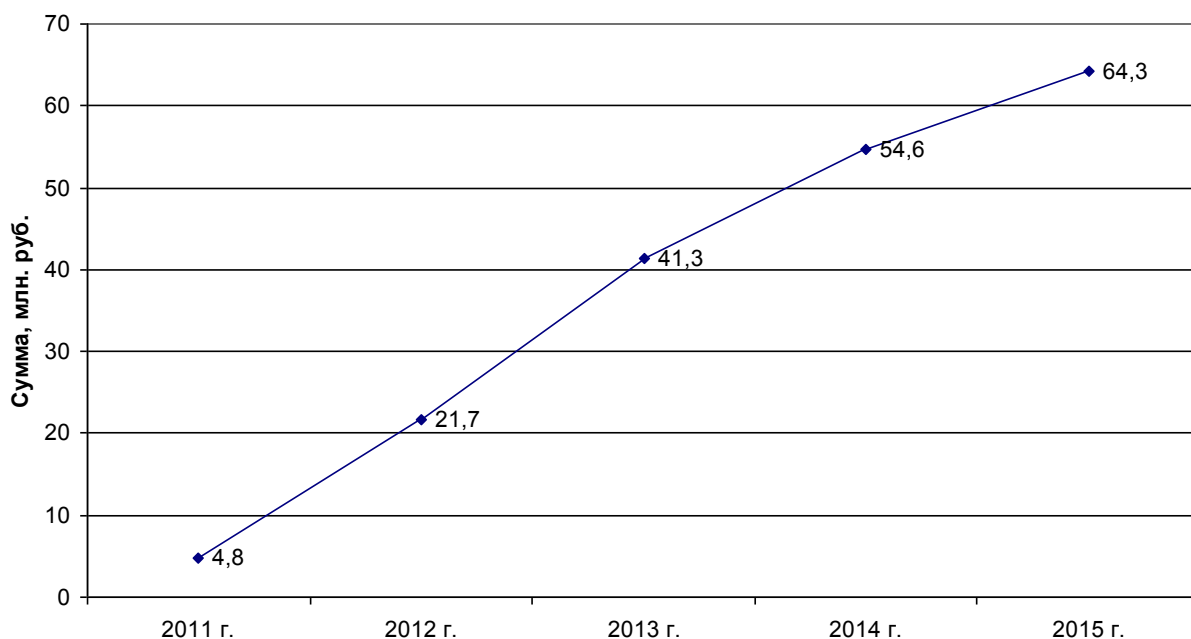
Рассмотрим объём доходов в расчёте на 1 банкомат, что представлено в таблице 16.

Таблица 16 – Анализ доходов ПАО АКБ «Связь-Банк» в расчёте на 1 банкомат

Год	Кол-во банкоматов, тыс. ед.	Доход, млн. руб.	Сумма дохода на 1 банкомат, тыс. руб.
2011	2,4	118,8	49,5
2012	2,7	181,7	67,3
2013	2,9	368,1	126,9
2014	3,2	419,5	131,1
2015	3,6	484,7	134,6

Анализ представленных в таблице данных позволяет сделать вывод о том, что объём доходов от банкоматов в банке устойчиво увеличивался вместе с развитием сети. Так, если в 2011 году он составлял 49,5 тыс. руб. на банкомат, то по итогам 2015 года – уже 134,6 тыс. руб. или в 2,7 раза больше, что свидетельствует о том, что увеличение количества банкоматов приводит к их большей доходности.

Рассмотрим экономическую эффективность эквайринга ПАО АКБ «Связь-Банк», доходы от которого представлены на рисунке 15.



Источник: ПАО АКБ «Связь-Банк», годовые отчёты за 2011-2015 гг.

Рисунок 15 – Динамика доходов от эквайринга в ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2011-2015 гг.

Анализ представленных на рисунке данных позволяет сделать вывод о том, что наблюдается рост объёмов доходов, получаемых банком от эквайринга. Если в 2011 году они составили 4,8 млн. руб., то уже в следующем году выросли до 21,7 млн. руб. или в 4,5 раза. В целом по итогам 2015 года рост объёмов доходов от эквайринга в ПАО АКБ «Связь-Банк» составил ещё 3 раза, показав значение 64,3 млн. руб., что свидетельствует о стабильном росте потребности клиентов в данном виде обслуживания.

Проведём исследование доходности эквайринговой сети банка, что представлено в таблица 17.

Таблица 17 – Динамика доходности эквайринговой сети ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2011-2015 гг.

Год	Кол-во платёжных терминалов, тыс. ед.	Доход, млн. руб.	Сумма дохода на 1 платёжный терминал, тыс. руб.
2011	1,5	4,8	3,2
2012	2,6	21,7	8,3
2013	2,8	41,3	14,8

2014	3,2	54,6	17,1
2015	3,4	64,3	18,9

Анализ представленных в таблице данных позволяет сделать вывод о том, что наблюдается рост доходов в расчёте на 1 терминал. Если в 2011 году данный показатель составлял 3,2 тыс. руб., то в 2012 году он увеличился более чем в 2 раза, составив 8,3 тыс. руб., а по итогам 2015 года его значение составило уже 18,9 тыс. руб. Учитывая тот факт, что стоимость терминала составляет 500-600 \$, на тот период окупаемость терминала составляла около 1 года.

С целью рассмотрения эффективности использования инфраструктуры банка, проведём исследование показателя нагрузки выдачи наличных на 1 банкомат, что представлено в таблице 18.

Таблица 18 – Нагрузка выдачи наличных в расчёте на 1 банкомат в ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2011-2015 гг.

Год	Кол-во банкоматов, тыс. ед.	Объём выдачи наличных, млрд. руб.	Нагрузка по выдаче наличных на 1 банкомат, млн. руб.
2011	2,4	56,4	23,5
2012	2,7	103,2	38,2
2013	2,9	149	51,4
2014	3,2	164	51,3
2015	3,6	199	55,3

Анализ представленных в таблице данных позволяет сделать вывод о том, что в период 2011-2012 гг. наблюдался интенсивный рост объёма снятий в банкоматах банка. Если в 2011 году он составлял 23,5 млн. руб., то в 2012 году – уже 38,2 млн. руб. В период 2013-2015 гг. данный показатель стабилизировался в диапазоне от 51,3 до 55,3 млн. руб., что свидетельствует о насыщении потребительского спроса в части потребности в наличных и переходе части платежей в безналичные. Также, возможно предполагать, что увеличение, фиксируемое в 2015 году по рассматриваемому показателю также может быть объяснено за счёт формирования объединённой сети банкоматов ПАО АКБ «Связь-Банк», АО «Промсвязьбанк» и АО «Альфа-банк», что

позволило уменьшить обращение клиентов данной сети к банкоматам других банков.

Рассмотрим показатель среднего остатка денежных средств в расчёте на 1 карту, характеризующий привлекательность карт ПАО АКБ «Связь-Банк» как инструмента сбережений (таблица 19).

Таблица 19 – Расчет среднего остатка денежных средств в расчёте на 1 пластиковую карту ПАО АКБ «Связь-Банк»

Год	Количество карт, тыс. ед.	Остаток по картам, млрд. руб.	Средний остаток на карту, тыс. руб.
2011	1078	13,4	12,4
2012	1776	19,9	11,2
2013	2261	27,4	12,1
2014	2505	29,6	11,8
2015	2820	28,1	10,0

Анализ представленных в таблице данных даёт возможность сделать вывод о том, что показатель среднего остатка в расчёте на 1 карту в банке был достаточно стабильным в период 2011-2014 гг., когда он составлял от 11,2 до 12,4 тыс. руб. По итогам 2015 года фиксируется снижение показателя до 10 тыс. руб., что, с одной стороны, обуславливается макроэкономическими причинами в виде роста курса доллара к рублю, а с другой – быстрым ростом объёмов пластиковых карт в обращении у банка, в результате чего по новым картам ещё не сформировался достаточный остаток.

С целью оценки эффективности работы банка в части комплексного обслуживания, рассмотрим долю пластиковых карт, выпущенных в рамках зарплатных проектов (таблица 20).

Таблица 20 – Анализ доли пластиковых карт, выпущенных в рамках зарплатных проектов в ПАО АКБ «Связь-Банк»

Год	Количество карт, тыс. ед.	Зарплатные карты, тыс. ед.	Доля зарплатных карт, %
2011	1078	525	48,7
2012	1776	737	41,5

2013	2261	872	38,6
2014	2505	905	36,1
2015	2820	984	34,9

Анализ представленных в таблице данных позволяет сделать вывод о том, что доля зарплатных карт в общем объёме эмиссии ПАО АКБ «Связь-Банк» имеет тенденцию к снижению. Если в 2011 году доля зарплатных карт в банке составляла почти половину (48,7 %), то по итогам 2013 года она снизилась до менее чем 40 % и составила 38,6 %. В целом по итогам периода данный показатель составил 34,9 %, что свидетельствует о том, что банк почти 2/3 своей эмиссии формирует за счёт карт, не относящихся к зарплатным. Таким образом, возможно сделать вывод о некотором снижении акцента на комплексном обслуживании предприятий и сдвиге предпочтений в сторону обслуживания частных лиц.

Проведём анализ эффективности снятия наличных в банкоматах ПАО АКБ «Связь-Банк», что представлено в таблице 21.

Таблица 21 – Эффективность снятия наличных в банкоматах ПАО АКБ «Связь-Банк»

Показатель	2013 г.	2014 г.	2015 г.	Темп роста, %	
				2014 г. к 2013 г.	2015 г. к 2014 г.
Объём выдачи наличных, млрд. руб.	149	164	199	110,1	121,3
Количество снятий, млн. ед.	29,5	27,5	29,9	93,2	108,7
Средняя сумма снятия, руб.	5051	5964	6656	118,1	111,6
Доход от банкоматной сети, млн. руб.	368,1	419,5	484,7	114,0	115,5
Доход на 1 снятие, руб.	12,48	15,25	16,21	122,3	106,3
Доходность снятия наличных, %	0,25	0,26	0,24	103,5	95,2

Анализ представленных в таблице данных позволяет сделать вывод о том, что наблюдается рост единичной транзакции по снятию наличных в банкоматах ПАО АКБ «Связь-Банк». Так, если в 2013 г. данный показатель составлял 5051 руб., то в 2014 году он увеличился до 5964 руб. или на 18,1 %. В 2015 году рост показателя продолжился, в результате чего его размер составил 6656 тыс. руб. или на 11,6 % больше. При этом, наблюдалось увеличение доходов банка в

расчёте на 1 снятие. Если в 2013 году данный показатель составлял 12,48 руб., то в 2014 году – уже 15,25 руб. или на 22,3 % больше. В 2015 году рост был существенно меньше, составив 6,3 %, в результате чего доход банка в расчёте на 1 снятие составил 16,21 руб.

Доходность снятия наличных в банке была достаточно стабильной в периоде, составляя от 0,24 % до 0,26 % во всём периоде исследования.

На основании проведённого в пункте 2.3 исследования возможно сформулировать следующие выводы:

1) объёмные показатели эффективности деятельности банка на рынке обслуживания с использованием пластиковых карта имеют тенденцию к росту. Так, наблюдается значительный рост доходов в расчете на 1 банкомат и терминал, нагрузки по выдаче наличных. Доходность снятия наличных в банке постоянна, и составляет около 0,25 %;

2) в качестве отрицательных факторов комплексного обслуживания выделяются такие факторы, как сокращение суммы остатков в расчёте на 1 карту, а также снижение доли зарплатных карт в эмиссии банка – с почти 50 % в 2011 году до 35 % по итогам 2015 года, что свидетельствует о предпочтении банком частных клиентов.

По итогам проведённого в части 2 исследования возможно сформулировать следующие обобщающие выводы:

1) ПАО АКБ «Связь-Банк» является развивающейся кредитной организацией универсального типа, ориентированной на удовлетворение потребностей в банковском обслуживании;

2) банк выпускает широкий спектр пластиковых карт международных платёжных систем Visa и Mastercard – как для частных лиц, так и корпоративные. При этом, наибольшее распространение получили дебетовые карты, объём кредитных карт не превышает 50 тыс. ед.;

3) банк демонстрирует существенное увеличение валовых показателей, характеризующих работу с пластиковыми картами. С 2011 г. такие показатели, как количество эмитированных карт, собственная банкоматная и терминальная

сети, объём остатков на счетах увеличились в 2-2,5 раза. Также наблюдается рост большинства качественных показателей работы банка с пластиковыми картами – рост доходов на 1 банкомат и терминал и ряд других;

4) по банку наблюдается снижение доли зарплатных карт в составе эмиссии, а также среднего остатка средств в расчёте на 1 карту, что возможно трактовать в качестве отрицательных факторов развития фактора. Доходность операций банка по снятию наличных стабильна в периоде и составляет около 0,25 %.

### 3 НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАСТИКОВЫХ КАРТ В ПАО «СВЯЗЬ-БАНК»

#### **3.1 Выявленные недостатки организации деятельности ПАО «Связь-банк» части пластиковых карт**

На основании проведённого в главе 2 исследования организации деятельности ПАО АКБ «Связь-Банк» в части обслуживания с использованием пластиковых карт возможно выделить следующие недостатки:

- 1) отсутствие значимого продвижения бесконтактных систем расчётов;

На сегодняшний день стандартом проведения операций с использованием пластиковых карт является контактный способ – путём считывания магнитной полосы, либо информации с чипа на карте. Однако, следует отметить основной недостаток данного способа – длительность транзакции и необходимость физического контакта для проведения транзакции.

Как показала практика, данный способ проведения платежа неудобен в тех случаях, когда сумма платежа не является крупной, а также при необходимости быстрой обработки транзакции. В результате этого, использования пластиковых карт практически не происходит на транспорте, при оплате билетов в кинотеатрах и прочих местах, в которых необходимо соблюдение данных условий. При этом, в распоряжении ПАО АКБ «Связь-Банк» имеются необходимые технологии payPass и payWave. Однако, массового распространения данные технологии в ПАО АКБ «Связь-Банк» не получили, в результате чего скорость работы с картами у данного банка не отличается от скорости работы других банков. В результате этого ПАО АКБ «Связь-Банк» не может сделать скорость обслуживания по картам своим конкурентным преимуществом в текущем периоде. Кроме того, необходимо упомянуть и такой факт, как необходимость ввода пинкода при проведении платежей. Мировая практика показывает, что данное требование является излишне строгим, особенно когда это касается транзакций на небольшие суммы. В пределах определённого лимита операций по карте в день



использование ввода пинкода может быть признано необязательным, например, на сумму до 100 рублей при общем лимите в 500 рублей в день.

Кроме того, анализ тарифной политики ПАО АКБ «Связь-Банк» показал, что начиная с 26.12.2015 г. карты с технологиями payPass и payWave в данном банке не выпускаются для массового сегмента, а также для зарплатных проектов. Данное ограничение не распространяется на карты свободной эмиссии (то есть выпускаемых общим порядком), где данная услуга является доступной.

Необходимо отметить, что в рамках свободной эмиссии карты ПАО АКБ «Связь-Банк» должны конкурировать с картами других банков, в результате чего, в случае, если условия обслуживания бесконтактных карт будут лучше, банк имеет шансы потерять такого клиента. С другой стороны, карты, не поддерживающие бесконтактных платежей, стоят несколько меньше, что снижает затраты банка на их оборот.

2) отсутствие в банке мероприятий, направленных на уменьшение использования карты как средства снятия наличных и увеличения роли карты как безналичного инструмента;

Несмотря на то, что общей тенденцией периода в РФ является рост доли операций по картам, проводимых в безналичном порядке, в ПАО АКБ «Связь-Банк», ещё более 3/4 всего объёма операций с картами приходится на наличные операции. При этом, доходы от банкоматной сети в банке практически на порядок превосходят доходы от эквайрингового бизнеса, что свидетельствует о слабости данного сегмента бизнеса банка.

Недостатком такого подхода к использованию пластиковых карт является то, что для обеспечения возможности выдачи наличных в банкоматах ПАО АКБ «Связь-Банк» вынуждено держать соответствующие остатки в них. Учитывая тот факт, что сеть банкоматов данного подразделения ПАО АКБ «Связь-Банк» составляет на начало 2015 года около 200 единиц, это выливается не только в отвлечение ресурсов, но также и в расходы, осуществляемые на инкассацию средств в банкоматы и из банкоматов.

Кроме того, следует указать на тот факт, что снятие наличных денежных средств в банкоматах увеличивает операционные риски банка за счёт того, что фактически такая транзакция состоит из двух частей – списания денежных средств со счёта и выдачи их клиенту. В то же время, безналичная транзакция не имеет второй части (выдачи наличных клиенту), в результате чего снижается уровень операционного риска банка, состоящий в том, что данные наличные средства могут быть выданы с ошибкой в ту или иную сторону. При этом, в случае, если банкомат выдал недостаточное количество денежных средств у банка возникают репутационные потери, а также затраты в виде необходимости инкассации денежных средств и их пересчёта в банке, а в случае избыточной выдачи данные средства необходимо относить на убытки. В этих условиях переход на исключительно безналичные транзакции будет существенно снижать риски банка.

Ещё одним аспектом данного недостатка является то, что снятие наличных в банкомате для своих клиентов у ПАО АКБ «Связь-Банк» осуществляется бесплатно, а с клиентов других банков (не входящих в список партнёров), взимается комиссия. В этой связи полный отказ от проведения наличных операций не является необходимым, однако, он должен быть ориентирован именно на клиентов других банков.

Как показал проведённый анализ нагрузки на торговые терминалы в ПАО АКБ «Связь-Банк», она существенно ниже, чем в банкоматах. Очевидно, что клиенты данного банка предпочитают использовать пластиковую карту как платёжный инструмент для крупных платежей. В это же время мелкие платежи клиенты ПАО АКБ «Связь-Банк» предпочитают проводить без использования пластиковых карт, то есть наличными. В качестве основных причин данного обстоятельства являются, упомянутые выше, требования ввода пин-кода и необходимость физического контакта пластиковой карты и считывающего устройства, что не всегда удобно.

Следует отметить, что согласно правил международных платёжных систем банк - эквайрер может взимать с торговой точки комиссию в размере до

1,5 % и выше, что позволяет ПАО АКБ «Связь-Банк» получать дополнительный доход. Однако, ввиду слабой популярности оплаты пластиковыми картами покупок, данные доходы ниже, чем могли бы быть. Кроме того, ввиду оплаты наличными денежными средствами у банка вымываются пассивы, которые могут составлять значительную долю долгосрочных ресурсов.

Необходимо также указать на тот факт, что на низкую активность банка в части проведения операций по торговому эквайрингу оказывает негативное влияние высокая стоимость оборудования – карточных терминалов. Их цена составляет 350-600 долларов, что делает установку данного оборудования выгодной только для достаточно крупных клиентов. Соответственно, небольшие фирмы не могут оплатить установку такого терминала, по причине небольших оборотов. С другой стороны, ПАО АКБ «Связь-Банк» установка таких терминалов тоже не является выгодной, как по причине небольших оборотов, а следовательно – низкого объёма комиссионных доходов, а также ввиду высоких удельных затрат на обслуживание оборудования (выезд при неработоспособности, замену чековой ленты при необходимости, настройку и перепрошивку и прочие операции). Результатом этого является то, что для торговых точек с оборотом до 10 тыс. рублей в день установка терминалов, как правило, не проводится. Следовательно, за пределами системы обслуживания пластиковых карт банка остаётся подавляющее число фирм, которые вынуждены обращаться к другим банкам.

3) слабая сеть универсальных платёжных терминалов банка для комплексного обслуживания населения и организаций;

Современные универсальные платёжные терминалы являются решением, которое позволяет осуществлять широкий спектр банковских операций, в том числе – используя пластиковые карты, что даёт возможность разгрузки подразделений банка.

Достоинством универсальных платёжных терминалов является то, что в отличие от банкоматов, они ориентированы именно на платежи, в то время, как

банкоматы ориентированы на операции с наличными денежными средствами. В результате этого, такие терминалы существенно дешевле банкоматов, в том числе, по причине существенно меньшего объёма наличных денег, находящихся в них. В то же время, в отличие от банкоматов, у них есть возможности по вводу текстовой информации, заполнению тех или иных форм, что отсутствует в банкоматах.

При этом, до 2015 года у рассматриваемого банка сети универсальных терминалов не было, в результате чего всё обслуживание должно было осуществляться с помощью либо банкоматов, что повышало изъятие средств из банка, либо с помощью подразделений банка, что увеличивало затраты на персонал.

По итогам 2015 года у ПАО АКБ «Связь-Банк» появилась небольшая сеть из 234 универсальных платёжных терминалов, с помощью которой банк начал развивать данное направление бизнеса. Однако, на сегодняшний день в г. Благовещенске данные терминалы незаметны, что говорит о том, что пока данная сеть не столь велика, как должна, с учётом общих размеров банка.

Если в крупных городах альтернативой универсальным платёжным терминалам ПАО АКБ «Связь-Банк» являются терминалы Сбербанка и других банков, то в небольших населённых пунктах, зачастую, у них альтернативы нет. Соответственно, данная сеть должна максимально быстро развиваться, с целью снижения вероятности появления сетей конкурентов. Так, уже в 2014 году у Сбербанка сеть универсальных платёжных терминалов составляла более 30 тыс. ед., а на сегодняшний день возможно предполагать, что её размеры приближаются к 50 тыс. ед. Кроме того, значительные сети таких устройств есть у банков «Балтика» и «Совкомбанк», что свидетельствует о потенциальной выгоды их развития и возможности прибыльной эксплуатации.

Рассматривая сети универсальных платёжных терминалов с точки зрения комплексного обслуживания, возможно указать на тот аспект их функционирования, что с их помощью возможна автоматизация платежей в пользу контрагентов - юридических лиц от физических лиц, что позволяет

такому предприятию существенно снизить затраты на содержание персонала, отвечающего за приём платежей.

На основании выявленных недостатков сформируем мероприятия по их преодолению с учётом имеющейся специфики деятельности ПАО АКБ «Связь-Банк»

### **3.2 Перспективные направления развития системы пластиковых карт в ПАО «Связь-банк»**

Предлагаются к реализации следующие мероприятия:

1) организация собственной бонусной программы;

Суть данного мероприятия состоит в том, чтобы снизить долю наличных операций с использованием пластиковых карт и увеличить долю безналичных операций с ними.

В качестве примера эффективно действующей бонусной программы возможно привести бонусную программу «Спасибо» от Сбербанка. Суть данной программы состоит в том, что 0,5 % с любой безналичной операции Сбербанком зачисляется на бонусный счёт владельца карты. При этом, возможно использовать данные средства для покупок в торговых точках партнёров банка.

Данная программа основывается на следующих особенностях использования пластиковых карт:

а) комиссия за проведение операций с использованием пластиковых карт в виде платежа со счёта торговой компании составляет от 1 % до 2-3 %. При этом, распределение данных средств осуществляется по трём направлениям:

– платёжной системе ( $\approx 0,2-0,3$  %);

– банку-эквайреру ( $\approx 1-1,5$  %);

– банку-эмитенту ( $\approx 0,1-0,2$  %).

В тех случаях, когда банк объединяет в себе и банк-эквайрер и банк-эмитент, он фактически получает весь доход от транзакции, за исключением доли платёжной системы. Данный доход может составлять существенно больше 0,5 %, уплачиваемых клиенту. Учитывая тот факт, что Сбербанк

является одним из лидеров рынка РФ в части эквайринга, а также лидером по объёмам выпуска пластиковых карт, возможно утверждать, что данная программа является выгодной для него. При этом, следует отметить тот факт, что Сбербанком установлен 3-летний лимит на накопление бонусов по данной программе, в результате чего этим стимулируется их использование потребителями.

Применительно к комплексному обслуживанию юридических лиц, использование бонусной программы выгодно в тех случаях, когда существует возможность использования таких бонусов с минимальными трудозатратами. При этом, согласно исследованию компании Assist, максимальная выгода от использования таких бонусов регистрируется в компаниях, ориентированных на интернет-торговлю. При этом, по данным компаний OZON.ru и Kassir.ru доля увеличения оборотов при использовании данной бонусной программы составила 9,32 % при возможном увеличении объёмов на 17,5 % в отдельных случаях. В целом, рост объёмов по обследованным организациям, которые заключили договора со Сбербанком на приём бонусных баллов, составил 1,58 %.

В связи с тем, что ПАО АКБ «Связь-Банк» имеет развитую сеть подразделений в населённых пунктах страны, предлагается к внедрению:

- бонусная программа с использованием пластиковых карт банка;
- система привлечения партнёров ПАО АКБ «Связь-Банк» для участия в бонусной программе для оплаты с помощью бонусов товаров и услуг.

Для этого, предлагается:

а) установить ставку процента, отчисляемого на бонусный счёт клиента, в размере 0,5 % от стоимости его покупок с использованием пластиковой карты безналичным путём;

б) установить, что срок нахождения средств на пластиковой карте в виде бонусов составляет 3 года. После исчерпания данного срока осуществляется списание средств с бонусного счёта клиента в сумме, срок которой подошёл к концу;

- в) выплата средств с бонусного счёта в виде наличных не допускается;
- г) закрытие счёта карты ведёт к автоматическому списанию средств со бонусного счёта.

Предполагается, что в небольших населённых пунктах расположения ПАО АКБ «Связь-Банк», он будет в значительной степени совмещать функции и банка-эквайрера, и банка-эмитента, то есть получит возможность получения дохода от безналичных транзакций в свою пользу.

2) введение пакетного обслуживания по корпоративным картам индивидуальных предпринимателей и предприятий малого бизнеса;

Суть данного мероприятия состоит в том, чтобы совместить возможности, предлагаемые корпоративными пластиковыми картами ПАО АКБ «Связь-Банк» и пакетного обслуживания в виде расчётно-кассового обслуживания.

Следует отметить, что на сегодняшний день корпоративные карты и расчётно-кассовое обслуживание в ПАО АКБ «Связь-Банк» разнесены. В результате этого, предприятия, обслуживаемые в банке, должны заключать два договора – один на РКО, а второй – на корпоративную пластиковую карту. Если для крупных организаций это не составляет проблемы, то для малых предприятий это может быть накладным.

С целью повышения уровня удобства использования корпоративных пластиковых карт в ПАО АКБ «Связь-Банк» и обеспечения стыковки их использования с расчётно-кассовым обслуживанием, предлагается реализовать на практике пакеты услуг для малого бизнеса, совмещающие в себе эти инструменты. В рамках предлагаемой системы тарифов для малого бизнеса предлагается основной упор сделать на проведение операций с помощью системы Интернет-банк, лимитировать операции по получению наличных в банке, установить лимиты на расчёты с использованием корпоративной пластиковой карты. При этом, особенностью тарификации должно стать установление базовой суммы платежа, что должно стимулировать предприятия малого бизнеса к переходу на такие тарифы, ввиду существенного упрощения

порядка оплаты услуг банка.

Предлагаемая система тарифов представлена в таблице 22.

Таблица 22 – Предлагаемая система тарифов ПАО АКБ «Связь-Банк» для клиентов малого бизнеса по совмещению использования корпоративных пластиковых карт и расчётного обслуживания

Тариф	Кол-во электронных платежей в месяц, не более, шт.	Приём наличных, тыс. руб., не более	Выдача наличных, тыс. руб., не более	Объём операций по корпоративной пластиковой карте, тыс. руб., не более	Цена в месяц, руб.
Минимальный	5	50	Нет	100	999
Базисный	10	80	140	150	1499
Активный	20	300	100	400	1999
Оптимальный	30	150	250	300	2999
Зарплатный	30	–	200	200	3999

При реализации предложенных тарифов необходимо исходить из того, что объём разрешенного лимита по корпоративным пластиковым картам должен быть больше, нежели лимит по приёму наличных. Это обуславливается тем, что при обратном соотношении предприятию будет более выгодным не использовать корпоративную пластиковую карту, а проводить платежи наличными. В этих условиях потребность в корпоративной пластиковой карте существенно снижается.

3) развитие сети универсальных банковских терминалов ПАО АКБ «Связь-Банк» и реализация в нём программ, нацеленных на обслуживание малого бизнеса.

Суть данного мероприятия состоит в том, чтобы на основании развития сети универсальных банковских терминалов ПАО АКБ «Связь-Банк» реализовать в их функционале максимальный спектр операций, с помощью чего охватить не только клиентов - физических лиц, но также и предприятия



микро-, малого и частично – среднего бизнеса.

Универсальный банковский терминал на сегодняшний день позволяет проводить как операции, связанные с безналичными платежами, так и с внесением наличных на счета пластиковых карт.

Несомненным достоинством универсальных банковских терминалов является то, что с их помощью возможно сократить количество рутинных банковских операций, проводимых в офисах банка, перенеся тяжесть проведения таких операций на данные устройства. При этом, расположение данных устройств в торговых сетях существенно снижает нагрузку на офисы банка. При этом, основными операциями, которые проводят клиенты в таких терминалах, являются операции, связанные с периодическими платежами, прежде всего, в оплату коммунальных и бытовых услуг, причём в случае отсутствия наличных на карте клиент должен внести сумму наличными в такой терминал.

Наличие возможности приёма денежных средств в универсальных терминалах позволяет предложить к реализации мероприятие по внесению выручки на счета малого предприятия с помощью корпоративной пластиковой карты.

Особенностью предприятий малого и микробизнеса является то, что объёмы их деятельности не сильно отличаются от объёмов операций частных лиц, в результате чего обслуживание таких организаций не должно оказывать существенной нагрузки на инфраструктуру банка, ориентированную на физических лиц.

Организацию привязки клиента малого и микробизнеса к счёту предлагается сделать с помощью корпоративной карты ПАО АКБ «Связь-Банк», то есть фактически она не будет отличаться от привязки частных лиц. При этом, ввиду того, что количество малых предприятий достаточно значительно, это позволит разгрузить офисы банка. Кроме того, необходимо учитывать тот факт, что организация пересчёта денежных средств в банке осуществляется кассовыми работниками, а оформление операций по

получению и внесению наличных – на работников бухгалтерии. Соответственно, реализация предложенного мероприятия позволит снизить нагрузку и на них, что также должно положительно сказаться на уменьшении операционных издержек банка.

### **3.3 Оценка экономической эффективности предлагаемых мероприятий**

Дадим оценку экономической эффективности предлагаемых мероприятий:

1) организация собственной бонусной программы по пластиковым картам;

Оценим выгодность организации собственной бонусной программы. Для этого, оценим доходность операций по снятию наличных и размещению средств.

Согласно проведённых в главе 2 расчётов, уровень доходности операций по снятию наличных в ПАО АКБ «Связь-Банк» в 2015 году составил 0,24 %. Оценим уровень доходности от размещения средств клиентов. Для этого, рассчитаем среднюю сумму средств клиентов банка по итогам 2015 года:

$$\bar{K} = \frac{1060537 + 1217540}{2} = 1139039 \text{ млн. руб.}$$

Исходя из суммы процентных доходов банка в размере 178237 млн. руб. в течение 2015 года, получим, что доходность привлечения составляет:

$$Dn = \frac{ПД}{\bar{K}} \times 100\% = \frac{178237}{1139039} \times 100\% = 15,65\%$$

Расходы банка, связанные с необходимостью начисления бонусных баллов держателю карты, составляют 0,5 % на сумму, потраченную на покупки в торговых точках.

Определим среднегодовой размер остатков средств на счетах пластиковых карт, исходя из данных, представленных главе 2:

$$\bar{ПК} = \frac{29,6 + 28,1}{2} = 28,9 \text{ млрд. руб.}$$

Как показано в части 2, оборот банкоматов ПАО АКБ «Связь-Банк» по

выдаче наличных в 2015 г. составил 199 млрд. руб. При этом, возможно предполагать, что основной объём снятия наличных в банке осуществляется 2 раза в месяц, или 24 раза в год. Тогда, объёмы снятия наличных возможно определить в размере:

$$CH = \frac{199}{24} = 8,3 \text{ млрд. руб.}$$

Отсюда, определим средневзвешенный размер доходности пластиковых карт до реализации мероприятия:

$$Дпк = 15,65\% \times \frac{28,9}{28,9 + 8,3} + 0,24\% \times \frac{8,3}{28,9 + 8,3} = 12,16\% + 0,05\% = 12,21\%$$

Исходя из планового размера бонуса в 0,5 %, получим, что уровень доходности предлагаемого мероприятия составит:

$$Уд = Дпк - Б = 12,21\% - 0,5\% = 11,71\%.$$

Таким образом, полученный показатель доходности составляет 11,71 % годовых, что несколько больше, чем уровень ключевой ставки в РФ. Данный факт свидетельствует о том, что при реализации подобного мероприятия имеет место доходность рыночного уровня.

При расчёте объёмов потенциальных доходов от реализации предлагаемого мероприятия будем исходить из того, что в течение 1-го года реализации будет возможным подключение 5 % от клиентской базы по пластиковым картам. Тогда, потенциальный доход банка от реализации данного мероприятия будет возможным рассчитать по формуле:

$$Э_1 = \overline{ПК} \times Уд \times 5\%, \quad (1)$$

где ПК – среднегодовой остаток по счетам пластиковых карт в ПАО АКБ «Связь-Банк»;

Уд – расчётный уровень доходности мероприятия;

5 % – расчётный уровень проникновения услуги.

Получим:

$$\mathcal{E}_1 = 28900 \times 11,71\% \times 5\% = 169,2 \text{ млн. руб.}$$

2) введение пакетного обслуживания по корпоративным картам индивидуальных предпринимателей и предприятий малого бизнеса;

Проведём оценку данного мероприятия, исходя из объёмов доходов ПАО АКБ «Связь-Банк» по расчётным операциям. Согласно отчёта о финансовых результатах банка за 2015 г., сумма доходов банка от предоставления расчётно-кассового обслуживания составила 6147,8 млн. руб. (символы 12101 и 12102). При этом, сумма задолженности банку со стороны индивидуальных предпринимателей по итогам 2015 года (без учёта просроченной задолженности) составила 65418 млн. руб. Отсюда, доля данной категории клиентов в ПАО АКБ «Связь-Банк» в составе задолженности по кредитам составляет:

$$Дип = \frac{65418}{1680210} \times 100\% = 3,89 \%$$

Таким образом, ориентировочно доля малых предприятий в составе финансовых ресурсов ПАО АКБ «Связь-Банк» может быть определена в размере 3,89 %.

Отсюда, объём доходов банка от оказания данной группе клиентов расчётно-кассового обслуживания составит:

$$Дрко = 6147,8 \times 3,89\% = 239,1 \text{ млн. руб.}$$

Дадим оценку выгоды предоставления пакетных услуг в комплексе с корпоративной пластиковой картой. Для этого, будем рассматривать сокращение затрат банка по предоставлению указанных в тарифах услуг. Данные тарифы предусматривают верхние пределы объёмов оказания услуг. При этом, возможно предполагать, что выбор тарифа предприятием будет осуществляться с учётом необходимости обеспечения страхового запаса по операциям. Соответственно, данный страховой запас будет являться дополнительным доходом банка, который оплачен клиентом, но не востребован им. Определим данный страховой запас, исходя из представленных в пункте 3.2 параметрах тарифов. Будем исходить из того, что ключевой услугой является

услуга безналичных платежей, совершаемых малым предприятием посредством системы Интернет-банкинга. При этом, данный страховой запас будет состоять в наличии 1 платежа в составе тарифа, что для тарифа «Минимальный» составляет 20 %, для тарифа «Базисный» – 10 %, тарифа «Активный» – 5 % от текущего предела.

В качестве расчётного используем тариф «Базисный», в результате чего страховой запас будет определён в размере 10 %. Кроме того, примем уровень проникновения услуги в размере 10 %. Тогда, дополнительный доход от реализации данного мероприятия будет возможным определить по формуле:

$$\mathcal{E}_2 = Dpko \times C_3 \times U_n, \quad (2)$$

где  $Dpko$  – сумма доходов от расчётно-кассового обслуживания малых предприятий;

$C_3$  – уровень страхового запаса;

$U_n$  – уровень проникновения услуги.

Получим:

$$\mathcal{E}_2 = 239,1 \times 10\% \times 10\% = 2,4 \text{ млн. руб.}$$

3) развитие сети универсальных банковских терминалов ПАО АКБ «Связь-Банк» и реализация в нём программ, нацеленных на обслуживание малого бизнеса.

Будем рассматривать развитие сети универсальных банковских терминалов банка, исходя из того, что данные терминалы являются основными средствами длительного периода эксплуатации. Кроме того, так как банк в значительной степени ориентирован на розничный бизнес, данная сеть в существенной степени будет окупаться именно за счёт него. Соответственно, рассмотрим эффективность данного мероприятия в применении к комплексному обслуживанию предприятий.

Согласно отчёта о финансовых результатах ПАО АКБ «Связь-Банк» по итогам 2015 года, сумма операционных расходов на заработную плату

персонала составила 23892,2 млн. руб. (символы 26101-26104). Доля предприятий малого бизнеса была определена выше и составила 3,89 %. Соответственно, сумма операционных расходов персонала ПАО АКБ «Связь-Банк» на обслуживание предприятий малого бизнеса может быть определена в размере:

$$P = 23892,2 \times 3,89 \% = 929,4 \text{ млн. руб.}$$

Принимая в качестве целевого показателя показатель в 10 % предприятий, переведённых на обслуживание посредством сети универсальных терминалов, получим, что сумма сэкономленных затрат составит:

$$C_p = 10 \% \times P = 10 \% \times 929,4 = 92,9 \text{ млн. руб.}$$

Однако, так как обслуживание предприятий предполагает проведение значительного количества различных операций, примем, что внесение наличных будет составлять 20 % от общего объёма. Тогда, экономия затрат как эффект от мероприятия составит:

$$\mathcal{E}_3 = 20 \% \times C_p = 20 \% \times 92,9 = 18,6 \text{ млн. руб.}$$

Совокупная сумма эффекта от предложенных мероприятий составит:

$$\mathcal{E} = \mathcal{E}_1 + \mathcal{E}_2 + \mathcal{E}_3 = 169,2 + 2,4 + 18,6 = 190,2 \text{ млн. руб.}$$

Структура эффекта представлена в таблице 23.

Таблица 23 – Структура эффекта от предлагаемых к реализации мероприятий в ПАО АКБ «Связь-Банк»

Мероприятие	Сумма, млн. руб.	Доля, %	Очередность реализации
Организация собственной бонусной программы по пластиковым картам	169,2	89,0	I
Введение пакетного обслуживания по корпоративным картам индивидуальных предпринимателей и предприятий малого бизнеса	2,4	1,2	III
Развитие сети универсальных банковских терминалов ПАО АКБ «Связь-Банк» и реализация в ней операций, нацеленных на обслуживание малого бизнеса	18,6	9,8	II
Итого	190,2	100,0	–

Таким образом, возможно сделать вывод о том, что основным мероприятием в предлагаемом комплексе является организация собственной бонусной программы по пластиковым картам, на что придётся 89 % эффекта.

Вторым по значимости будет мероприятие по развитию сети универсальных банковских платёжных терминалов, с реализацией в них функций, ориентированных на обслуживание предприятий малого бизнеса – 9,8 %. Мероприятие по введению пакетного обслуживания предприятий малого бизнеса с использованием корпоративных карт даёт 1,2 % и должно реализовываться как дополнительное.

Проведённое в главе 3 исследование позволяет сформулировать следующие обобщающие выводы по перспективным направлениям развития деятельности ПАО АКБ «Связь-Банк» на рынке пластиковых карт при комплексном обслуживании клиентов:

1) в качестве основных недостатков деятельности банка на указанном направлении выявлены такие, как отсутствие значимого продвижения бесконтактных систем расчётов, отсутствие в банке мероприятий, направленных на уменьшение использования карты как средства снятия наличных и увеличения роли карты как безналичного инструмента, слабая сеть универсальных платёжных терминалов банка;

2) в качестве основного мероприятия выступает мероприятие по организации собственной бонусной программы с использованием пластиковых карт банка. Необходимость данной программы обуславливается требованием уменьшения изъятия средств клиентов с картсчетов, что позволит банку существенно увеличить свою ресурсную базу. Проведенный расчёт эффективности показал, что потенциальное увеличение процентных доходов банка составляет 169,2 млн. руб. или 89 % от общего размера расчётного эффекта по всем мероприятиям;

3) вторым по значимости является мероприятие по развитию сети универсальных банковских терминалов ПАО АКБ «Связь-Банк» и реализация в

нѣй операций, нацеленных на обслуживание малого бизнеса. Реализация данного мероприятия приведѣт к сокращению операционных расходов на обслуживание на 18,6 млн. руб. или на 9,8 % в эффекте;

4) дополнительным мероприятием комплекса является мероприятие по введению пакетного обслуживания в банке с включением в состав пакета корпоративных пластиковых карт. Это позволит увеличить доходы банка на 2,4 млн. руб., что составит 1,2 % от общего расчѣтного размера эффекта от предлагаемых мероприятий.



## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Пластиковая карта является комплексным инструментом, включающим в себя расчётную и информационную компоненты, а также компоненту обеспечения лояльности. При этом, для современных банков приоритетной является расчётная компонента пластиковой карты, как дающая возможность банку предоставлять клиенту услуги и, таким образом, формировать свои доходы.

Текущий этап развития пластиковых карт в мире характеризуется переходом от магнитных карт к чиповым. Последние имеют существенно более высокий уровень защищённости, совмещают в себе не только расчётный, но и учётный компонент по умолчанию, позволяют осуществлять расчёты в условиях плохого качества связи.

Современная практика развития пластиковых карт в РФ показывает, что наблюдается рост значимости использования пластиковых карт как инструмента, прежде всего, безналичных расчётов. Следствием этого является как увеличение объёмов банковских финансовых ресурсов, так и повышение значимости связанных с пластиковыми картами дополнительных услуг, следствием чего является внедрение в практику работы с пластиковыми картами пакетных услуг.

Особенностью порядка проведения расчётов по пластиковым картам при обслуживании клиентов является увязка предоставления дополнительных услуг от уровня финансовых возможностей клиента. В результате этого банк имеет возможность сегментации клиентов, предлагая различным группам клиентов различные пакеты услуг. При этом, центральной услугой при комплексном обслуживании является услуга по расчётам с использованием пластиковой карты, так как это даёт возможность её владельцу получить авторизованный доступ к банковскому счёту. Соответственно, управление данным счётом является сущностью комплексного обслуживания клиентов с помощью пластиковых карт.

ПАО АКБ «Связь-Банк» является развивающейся кредитной организацией универсального типа, ориентированной на удовлетворение потребностей в банковском обслуживании, в первую очередь, жителей сельской местности РФ.

Банк выпускает широкий спектр пластиковых карт международных платёжных систем Visa и Mastercard – как для частных лиц, так и корпоративные. При этом, наибольшее распространение получили дебетовые карты, объём кредитных карт не превышает 50 тыс. ед.

Банк демонстрирует существенное увеличение валовых показателей, характеризующих работу с пластиковыми картами. С 2011 г. такие показатели, как количество эмитированных карт, собственная банкоматная и терминальная сети, объём остатков на счетах увеличились в 2-2,5 раза. Также наблюдается рост большинства качественных показателей работы банка с пластиковыми картами – рост доходов на 1 банкомат и терминал и ряд других.

По банку наблюдается снижение доли зарплатных карт в составе эмиссии, а также среднего остатка средств в расчёте на 1 карту, что возможно трактовать в качестве отрицательных факторов развития фактора. Доходность операций банка по снятию наличных стабильна в периоде и составляет около 0,25 %.

В качестве основных недостатков деятельности банка на указанном направлении выявлены такие, как отсутствие значимого продвижения бесконтактных систем расчётов, отсутствие в банке мероприятий, направленных на уменьшение использования карты как средства снятия наличных и увеличения роли карты как безналичного инструмента, слабая сеть универсальных платёжных терминалов банка.

В качестве основного мероприятия выступает мероприятие по организации собственной бонусной программы с использованием пластиковых карт банка. Необходимость данной программы обуславливается требованием уменьшения изъятия средств клиентов с картсчетов, что позволит банку существенно увеличить свою ресурсную базу. Проведенный расчёт эффективности показал, что потенциальное увеличение процентных доходов

банка составляет 169,2 млн. руб. или 89 % от общего размера расчётного эффекта по всем мероприятиям.

Вторым по значимости является мероприятие по развитию сети универсальных банковских терминалов ПАО АКБ «Связь-Банк» и реализация в ней операций, нацеленных на обслуживание малого бизнеса. Реализация данного мероприятия приведёт к сокращению операционных расходов на обслуживание на 18,6 млн. руб. или на 9,8 % в эффекте. Следует отметить, что банком ведётся данная работа, однако, на территории Амурской области данные универсальные терминалы отсутствуют, причём ПАО АКБ «Связь-Банк» в этом существенно отстаёт от банков-конкурентов, прежде всего – Сбербанка.

Дополнительным мероприятием комплекса является мероприятие по введению пакетного обслуживания в банке с включением в состав пакета корпоративных пластиковых карт. Это позволит увеличить доходы банка на 2,4 млн. руб., что составит 1,2 % от общего расчётного размера эффекта от предлагаемых мероприятий.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Акимкин, Д.Ю. Клиентская модель бизнеса в розничном банке : CRM и не только / Д.Ю. Акимкин // Вестник Томского государственного университета. – 2012. – №4. – С. 116-119.
- 2 Антонов, К.А. Использование систем ДБО банками Тверской области / К.А. Антонов // Банковское дело. – 2013. – №2. – С.25-28.
- 3 Архипова, Д. В. Современные концепции механизма ценообразования / Д.В. Архипова // Молодой ученый. – 2014. – №12. – С. 131-133.
- 4 Банк России. Национальная платёжная система в 2014 г. – М.: ЦБ РФ, 2014. – 124 с.
- 5 Банковские риски: учеб. пособие / Под ред. О.И.Лаврушина, Н.И. Валенцевой. М.: Кнорус, 2007. – 232 с.
- 6 Банковское дело / под ред. Г.Г. Коробовой. М.: Экономистъ, 2009. – 526 с.
- 7 Банковское дело / под ред. О.И.Лаврушина. М.: Финансы и статистика, 2013. – 624 с.
- 8 Банковское дело / под ред. проф. В.И.Колесникова, проф. Л.П.Кроливцевой. М.: Финансы и статистика, 2009. – 320 с.
- 9 Банковское дело. Современная система кредитования: учебное пособие / О.И. Лаврушин, О.Н. Афанасьева, С.Л. Корниенко. М.: КНОРУС, 2009.– 432 с.
- 10 Банковское дело: дополнительные операции для клиентов / под редакцией А.М. Тавасиева. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 416 с.
- 11 Банковское дело: Учебник / ВЗФЭИ, Под редакцией Е.Ф.Жуков, Н.Д. Эриашвили. М.: Единство, 2007. – 575 с.
- 12 Батаев А. В. Оценка экономической эффективности внедрения банковских смарт-карт [Текст] / А. В. Батаев // Молодой ученый. – 2015. – №4. – С. 338-345.
- 13 Беляков, А.В. Банковские риски. Проблемы учёта, управления и регулирования / А.В. Беляков. – М. : БДЦ-Пресс, 2004. – 256 с.

14 Бондаренко, Т.Г. Индивидуальные тарифы как метод управления в банковской сфере / Т.Г. Бондаренко // Известия ТулГУ. – 2009. – №2. – С. 225-229.

15 Брагина, Э.Н. Использование неценовых методов развития регионального рынка банковских услуг / Э.Н. Брагина // Теория и практика общественного развития. – 2015. – №8. – С. 73-77

16 Букато, В.И. Банки и банковские операции в России / под редакцией М.Х. Лapidуса. М.: Финансы и статистика, 2014. – 302 с.

17 Булатов, М.А. Совершенствование безналичных расчетов / М.А. Булатов // Бухгалтерия и банки – 2014. – № 3. – С.29-30.

18 Булатова А. И. Рынок пластиковых карт в России: особенности и перспективы развития [Текст] / А. И. Булатова, А. РУБЛЕЙ Рахматуллина // Экономика, управление, финансы: материалы III междунаурблей науч. конф. (г. Пермь, февраль 2014 г.). – Пермь: Меркурий, 2014. – С. 56-59.

19 Быстров, Л.В. Пластиковые карты / Л.В. Быстров, А.С. Воронин, А.Ю. Гамольский. – БДЦ-пресс, 2013 – 624 с.

20 Википедия. Банковская платёжная карта. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [ru.wikipedia.ru](http://ru.wikipedia.ru).

21 Горовцова, М. Возврат денег по несанкционированным транзакциям: что изменится с 1 января 2014 года / М. Горовцова. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.garant.ru](http://www.garant.ru).

22 Гражданский кодекс Российской Федерации. Ч.1 : принят Гос. думой 24 октября 1994 : по состоянию на 1 янв. 2016 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.consultant.ru](http://www.consultant.ru).

23 Деньги. Кредит. Банки: учебник / под редакцией проф. Е.Ф. Жукова, М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 508 с.

24 Дробышева И. Ю. История развития, виды и классификация банковских пластиковых карт в Российской Федерации [Текст] / И. Ю. Дробышева // Молодой ученый. – 2014. – №16. – С. 239-241.

25 Ермоленко, О.А. Электронные банковские услуги кредитных

организаций. URL: [http://www.annexus.su/articles/item\\_155/](http://www.annexus.su/articles/item_155/) (дата обращения 01.03.2016 г.)

26 Жарковская, Е.П. Банковское дело / Е.П. Жарковская. – М.: Омега-Л, 2013. – 440 с.

27 Завалеев В. Пластиковая карточка как платёжный инструмент (основные понятия). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: citforum.ru.

28 Зенов, В.В., Нестеренко, Е.А. Организационные основы современной системы продаж банковских продуктов / В.В. Зенов // Известия Саратовского университета. – 2012. – №4. – С. 75-80.

29 Иванов, О.М. Электронные деньги в платежной системе. Перспективы дистанционного финансового обслуживания / О.М. Иванов, М.В. Мамута // Банковское дело. – 2013. – №10. – С.42-46.

30 Иванов, Н.В. Управление карточным бизнесом в коммерческом банке / Н.В. Иванов. – БДЦ-пресс, 2013. – 165 с.

31 Каурова Н.Н. Рынок розничных продуктов: тенденции, перспективы, риски / Н.Н. Каурова // Методический журнал «Банковский ритейл». – 2013. – №1(5). – С.19-24

32 Каурова, Н.Н. Тенденции и перспективы развития розничного бизнеса коммерческих банков в России / Н.Н. Каурова // Методический журнал «Банковский ритейл». – 2014. – № 2. – С.17-22.

33 Кешенкова, Н.В. Дисплейные карты: тренд в премиальном сегменте / Н.В. Кешенкова // Международный научно-исследовательский журнал. – 2015. – №5-3. – С. 47.

34 Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации / Е.Н. Абрамова, Н.Н. Аверченко, Ю.В. Байгушева [и др.]; под ред. А.П. Сергеева. – М. : Проспект, 2010 – 550 с.

35 Компьютеризация банковских операций / под ред. Г.А. Титоренко. – М.: Вузовский учебник, 2007. – 140 с.

36 Криворучко С.В. Аспекты регулирования платежных систем центральными банками / С.В. Криворучко // Расчеты и операционная работа в

коммерческом банке. – 2006. – №12. – С.16-22

37 Лямин Л.В. Особенности корпоративного управления в условиях применения технологий электронного банкинга / Л.В. Лямин // Банковское дело. – 2013. – №11. – С.35-39.

38 Мазорук А.В. Механизмы удалённого доступа как способ повышения привлекательности банка / А.В. Мазорук // Банковское дело. – 2013. – №9. – С.34-38.

39 Масленченков, Ю.С. Экономика банка. Разработка по управлению финансовой деятельностью банка / Ю.С. Маслаченков, А.П. Дубанков. – БДЦ-пресс, 2013. – 288 с.

40 Никитин, В.М. Банковские электронные услуги. Конспект лекций / В.М. Никитин – Барнаул: Изд-во ВЗФЭИ, – 2013. – 90 с.

41 О банках и банковской деятельности : федеральный закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 // Ведомости съезда народных депутатов РСФСР РУБЛЕЙ 1990. 6 декабря. N 27. Ст. 357.

42 О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории РФ: Положение Центрального банка РФ № 318-П от 24.04.2008 г. // Вестник Банка России, № 29-30, 06.06.2008.

43 О проверке осуществления кредитными организациями идентификации клиентов, обслуживаемых с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания (включая интернет-банкинг) Письмо Центрального банка РФ № 44-Т от 05.04.2007 г. Доступ из справ.-правовой системы «Гарант»

44 О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга: Письмо Центрального банка РФ № 36-Т от 31.03.2008 г. // Вестник Банка России, № 16, 09.04.2008

45 О рисках при дистанционном банковском обслуживании Письмо Центрального банка РФ № 197-Т от 07.12.2007 г. // Вестник Банка России, № 68, 12.12.2007.

46 О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) : федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ // Российская газета. 2002. 13 июля. N 127.- С.5-8

47 Об информации, информационных технологиях и о защите информации : Федеральный закон № 149-ФЗ от 27.07.2006 г. // Собрание законодательства РФ, 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3448.

48 Об исполнении Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» в части идентификации клиентов, обслуживаемых с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания (включая интернет-банкинг): Письмо Центрального банка РФ № 115-Т от 30.08.2006 г. // Вестник Банка России, № 50, 07.09.2006.

49 Об особенностях обслуживания кредитными организациями клиентов с использованием технологии дистанционного доступа к банковскому счету клиента (включая интернет-банкинг): Письмо Центрального банка РФ № 60-Т от 27.04.2007 г. // Вестник Банка России, № 25, 08.05.2007.

50 Об особенностях применения форматов расчетных документов при осуществлении электронных расчетов через расчетную сеть Банка России : Положение Центрального банка РФ №1274-У от 24.03.2003 г. // Вестник Банка России», № 25, 15.05.2003.

51 Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт: Положение Центрального банка РФ №266-П от 24.12.2004 г. // Вестник Банка России, № 17, 30.03.2005.

52 Основы банковского дела / Коробов Ю.И., Коробова Г.Г., Нестеренко Е.А – М.: Магистр, 2013. – 446 с.

53 Парамонова, В.Е. Обзор клиентских сегментов Private Banking (частного банковского обслуживания) / В.Е. Парамонова // Фундаментальные исследования. – 2015. – №5-1. – С. 205-210

54 Платежная система России в 2014 году / Центральный банк РФ. – 64 с.

55 Полтева Т. В. Рынок структурированных финансовых продуктов в



России: современный этап и перспективы развития [Текст] / Т. В. Полтева // Молодой ученый. – 2013. – №3. – С. 258-262.

56 Розничные банковские продукты : проектирование, продажа, риск менеджмент / под ред. О.И. Лаврушина. – М.: БДЦ, 2006. – Т. 1. – 640 с.

57 Серов, Е.Р. Организация работы с корпоративными клиентами как важный элемент повышения эффективности предпринимательской деятельности кредитных организаций / Е.Р. Серов // Проблемы современной экономики. – 2012. – №1. – С. 167-170.

58 Слепова, А.А. Пакетные предложения и тарифные планы как элементы комплексного банковского обслуживания предприятий малого и среднего бизнеса / А.А. Слепова // Вестник Государственного университета управления. – 2014. – №1. – С. 47-50.

59 Соловьев, Е. NFC. Улыбаемся и машем! / Е. Соловьев, А. Артамонова // Мир карточек. – 2013. – №2. – С.8-16.

60 Статистический бюллетень Банка России. – М.: ЦБ РФ, 2016. – №3 (262). – 309 с.

61 Тисецкая, Н. М. Деятельность АО «БПС-Сбербанк» по организации комплексного обслуживания субъектов малого и среднего бизнеса / Н.М. Тисецкая // Молодой ученый. – 2016. – №1. – С. 508-510.

62 Управление деятельностью коммерческого банка / под редакцией О.И. Лаврушина. М.: Юристъ, 2005. – 256 с.

63 Феоктистов, И.А. Пластиковые карты / И.А. Феоктистов, В.Ю. Минаков. – М.: Инфра-М, 2006. – 58 с.

64 Ценовая политика фирмы / Обухова Е., Огородников // Эксперт. – 2013. – №4. – С 53-56.

65 Ширинская Е. Б. Операции коммерческих банков: российский и зарубежный опыт / Е.Б. Ширинская. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 280 с.

66 Чернышов А. С. Кредитные карты как новый вид розничного кредитования [Текст] / А. С. Чернышов // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы междунаублей науч. конф. (г. Москва, апрель 2011

г.).Т. I. – М.: РИОР, 2011. – С. 165-169.

67 Эзрох Ю. С. Банковские пластиковые карты: технологическая эволюция и конкуренция [Текст] / Ю. С. Эзрох // Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы II междунаублей науч. конф. (г. Санкт-Петербург, июнь 2013 г.). — СПб.: Реноме, 2013. — С. 67-69.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Документы, удостоверяющие личность Клиента

#### 1. Для граждан Российской Федерации:

- свидетельство о рождении – для граждан Российской Федерации, не достигших 14 лет;
- паспорт гражданина Российской Федерации – для граждан Российской Федерации, достигших 14 лет;
- временное удостоверение личности (ф. 2П), выдаваемое органами внутренних дел до оформления нового паспорта гражданина Российской Федерации на срок не более 2 (Двух) месяцев;
- удостоверение личности – для офицеров, прапорщиков и мичманов Вооруженных Сил Российской Федерации;
- военный билет – для сержантов, старшин, солдат и матросов, проходящих военную службу по призыву или по контракту, а также для курсантов военных образовательных учреждений профессионального образования;
- паспорт моряка (удостоверение личности моряка) – для граждан Российской Федерации, работающих на судах заграничного плавания или на иностранных судах, курсантов учебных заведений;
- дипломатический паспорт гражданина Российской Федерации.

#### 2. Для иностранных граждан и лиц без гражданства, постоянно проживающих на территории Российской Федерации:

- для иностранных граждан – паспорт либо иной документ, установленный федеральным законом, или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина с видом на жительство, либо иные предусмотренные федеральным законодательством или международным договором Российской Федерации документы, подтверждающие право иностранного гражданина на пребывание (проживание) в Российской Федерации;
- для лиц без гражданства:
  - документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
  - вид на жительство;
  - иные документы, предусмотренные федеральным законом, или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства.

**Служебные удостоверения и пропуска в соответствии с законодательством Российской Федерации не являются документами, удостоверяющими личность, при проведении банковских операций.**

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

В ПАО АКБ «СВЯЗЬ-БАНК»

От \_\_\_\_\_  
(Фамилия Имя Отчество)

Тел.: \_\_\_\_\_

### Заявление

Прошу разблокировать мою карту № \_\_\_\_\_,

Заблокированную “ \_\_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.

по причине \_\_\_\_\_.

(Указать причину блокировки: украдена, утеряна, изъята банкоматом и т.п.)

В связи с \_\_\_\_\_

(Карта найдена, возвращена и т.п.)

С выпиской ознакомлен(а), все совершенные операции признаю своими.

/ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Заявление на блокировку карты \*\*\*\* \* \*\*\*\* \* \*\*\*\* \* \*\*\*\* \*

Дата, время

Фамилия Держателя Карты

Имя Держателя Карты

Отчество Держателя Карты

Кодовое слово

Сообщил (ФИО, контактный тел.)

Контактный телефон рабочий

Контактный телефон домашний

**Причина блокировки**

Потеряна

Украдена

Изъята АТМ

Другое: \_\_\_\_\_

Филиал

Тип карты

Утрачена с ПИН-кодом

ДА

НЕТ

Место утраты

Дата и время утраты

Обстоятельства утраты

Место последнего использования

Дата и время последнего  
использования

Дополнительная информация

Время блокировки

М.П.

\_\_\_\_\_  
(Подпись сотрудника)