

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра «Финансы и кредит»

АВТОРЕФЕРАТ
ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ
(БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ)

по направлению 38.03.01 Экономика профиль «Финансы и кредит»
студентки 4 курса 413 группы экономического факультета

Шапенковой Вероники Максимовны

**«Совершенствование операций коммерческих банков с пластиковыми
картами»**

Научный руководитель:

доцент кафедры «Финансы и кредит»,

к.э.н., доцент

_____ А.Н. Айриева

Зав. кафедрой «Финансы и кредит», к.э.н., доцент

_____ О.С. Балаш

Саратов 2019

Актуальность темы исследования. Сегодня существует большое количество услуг, предоставляемых банками своим клиентам. Одним из наиболее динамично развивающихся видов услуг является эмитирование пластиковых карточек.

Актуальность темы обусловлена тем, что на сегодняшний день современное развитие рынка финансовых услуг, оказываемых банками, характеризуется бурным внедрением электронных технологий и широким использованием пластиковых карт. Рынок банковских карт получил довольно широкое развитие в России. Пластиковые карточки занимают лидирующие позиции в России среди других инструментов розничных платежей. Примечательно, что в отличие от многих других стран, где этот инструмент пришел в качестве замены чековым платежам, в нашей стране расчеты картами стали развиваться, что называется, с нуля.

Несмотря на проблемы, в России разворачиваются и набирают обороты различные пластиковые системы, а рынок банковских платежных карт эксперты называют в числе наиболее перспективных направлений развития банковских услуг для населения.

Обозначилась тенденция к слиянию мелких локальных платежных систем с системами национального масштаба, что связано с территориальным расширением обслуживания и функциональностью карточных продуктов.

Предметом исследования выступает действующая практика использования пластиковых карт коммерческими банками.

Объектом исследования является совокупность экономических отношений, складывающихся в рамках динамично развивающейся сферы банковских продуктов, в частности пластиковых карт. Объектом исследования выбран ПАО «Сбербанк России».

Целью выпускной квалифицированной работы является разработка рекомендаций по совершенствованию механизма осуществления операций ПАО «Сбербанк России» с пластиковыми картами.

Для достижения данной цели были поставлены и последовательно решены следующие **задачи**:

1. раскрыть сущность банковских карт и их классификацию ;
2. рассмотреть особенности современных пластиковых карт ;
3. дать оценку современной практики организации и выдачи банковских карт коммерческих банков;
4. разработать направления совершенствования операций с пластиковыми картами в РФ.

Теоретической и методологической основой исследования выпускной квалификационной бакалаврской работы являются разработки отечественных и зарубежных авторов о проблемах и перспективах внедрения пластиковых карт как банковского продукта.

Вопросам истории возникновения банковских пластиковых карт и их классификации посвящены работы Л.В. Быстрова, А.С. Воронина, Я.А. Ликоренко, А.Г. Морозова, Ю.А. Стрельченко, В.Л. Торхова.

Изучением проблем организации банковского обслуживания пластиковых карт посвятили ученые и специалисты банковского бизнеса, как отечественные, так и зарубежные: С.В. Андреев, Дж. Биггине, М.Ю. Белов, Э. Беллами, Г.Н. Белоглазова, А.О. Гамольский, А.У. Грачев, Н.В. Калистратов, Д.С. Кидуэлл, Л.П. Кроливецкая, В.А. Кузнецов, О.И. Лаврушин, О.В. Мирошкина, Е.В. Орлова, Р.Л. Петерсон, Г.Б. Поляк, Т.Б. Рубенштейн, А.В. Спесивцев, В.М. Усоскин и другие.

Среди научных трудов, рассматривающих операции банков с пластиковыми картами, можно выделить такие наиболее важные направления в данной области исследования, как экономические условия использования банковских пластиковых карт в системе безналичных расчетов (А.С. Воронин, С.М. Гуриев, М. Ларкин, О.В. Чередниченко, Т.В. Кириченко).

В современной экономической литературе отводится значительное место способам осуществления безналичных расчетов на основе пластиковых карт. Среди авторов можно отметить работы А.Д. Голубовича,

О.М. Миримской, К.Н. Петровой и Ю.А. Радцевой, Л.М. Филипповской, Л.Ю. Хлыстун.

Вопросами банковского операционного риска занимались такие исследователи как: О.Н. Антипова, В.В. Геращенко, Е.Л. Именитов, С.В. Котелкина, Л.Н. Красавина, О.И. Лаврушин, П.С. Роуз, Н.А. Савинская, В.Т. Севрук, А.Ю. Симановский, М.Э. Соколинская, Т. Кох, Дж.Ф. Синки, Г.А. Тосунян.

Методологической основой исследования являются такие общенаучные диалектические методы, как анализ и синтез, индукция и дедукция, метод научного абстрагирования, позволяющие сформировать теоретические выводы о рассматриваемом предмете исследования. С целью обоснования теоретических выводов используется системный подход, восхождение от абстрактного к конкретному.

Информационной базой выпускной квалификационной работы бакалавра послужили законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, аналитические и статистические материалы исполнительных органов власти, официальный сайт ПАО «Сбербанк России», а также публикации в научных специализированных изданиях, ресурсы Интернет и др.

Структура выпускной квалификационной работы включает в себя введение, основную часть, состоящую из 2 глав, заключение, список литературы и приложения.

В теоретической части выпускной квалификационной работы исследованы теоретические и методологические аспекты по проблеме операций банков с пластиковыми картами. Уделяется внимание анализу сущности, значения и особенностей функционирования банковских пластиковых карт. Рассмотрена классификация банковских пластиковых карт на современном этапе, а также охарактеризован механизм операций банков с пластиковыми картами.

В практической части выпускной квалификационной работы приведена организационно-экономическая характеристика банка, выявлены

особенности механизма осуществления операций с пластиковыми картами в Сбербанке России, а также проведен анализ операций банка с пластиковыми картами. На основе полученных результатов анализа выявлены проблемы функционирования банковских карт и перспективы развития операций ПАО «Сбербанк России» с пластиковыми картами. В соответствии с выделенными проблемами разработаны мероприятия по совершенствованию механизма осуществления операций ПАО «Сбербанк России» с пластиковыми картами, сделан прогнозный расчет показателей, который позволяет говорить об адекватности предложенных решений.

Операции с пластиковыми карточками открыли новые перспективы финансового обслуживания клиентов и, соответственно, расширили возможности получения банковской прибыли за счет:

- получения комиссионных, взимаемых с операций по картам;
- увеличения числа клиентов за счет предоставления услуг нового типа;
- уменьшения расходов на обслуживание наличного оборота.

Поэтому, характерной особенностью отечественного рынка пластиковых карт стала борьба за клиентов, в результате чего тенденцией стало снижение стоимости карт и взимания комиссии за пользование ими.

Развитие системы обращения пластиковых карт (торговых и сервисных точек, принимающих к оплате пластиковые карты, расчетных центров и банкоматов) отставало от уровня выпуска банковских пластиковых карт.

Нарастающая конкуренция в банковском секторе и развитие современных информационных технологий вынуждает коммерческие банки использовать усовершенствованные методы сбыта своих продуктов и обслуживания клиентов.

В связи с этим необходимость исследования способов расчетов с банковскими пластиковыми картами, перспектив и проблем их внедрения в коммерческом банке актуально.

Характеристика основных глав работы.

В первой главе «Теоретические основы операций банков с пластиковыми картами» рассматриваются основное содержание, принципы, цели и задачи, дается классификация карт и анализируется законодательная база по данному вопросу. В первой главе анализируется современное состояние рынка пластиковых карт России.

Сущность операций с пластиковыми картами связана с доступом к личному счету, открытому банком физическому или юридическому лицу, она позволяет оплачивать товары и услуги, а также получать наличные денежные средства в пределах остатка на личном счете или в пределах предоставленной банком кредитной линии или овердрафта.

Эти операции проводятся при соблюдении выполнения нескольких этапов, перечень которых утверждается внутренними положениями работы банка.

Во второй главе «Анализ операций коммерческих банков с пластиковыми картами», на примере ПАО «Сбербанк» дается организационно-экономическая характеристика банка, представлены результаты его финансово-хозяйственной деятельности за 2017-2018 годы, проведен анализ основных этапов организации его деятельности с пластиковыми картами и анализируется система выдачи карт эмитентов владельцам.

Показатели отчета о финансовых результатах (млн руб.)	2 мес 2019	2 мес 2018	изменение
Чистый процентный доход	195 279	195 073	0.1%
Чистый комиссионный доход	63 356	55 511	14.1%
Чистый доход от валютной переоценки и торговых операций	3 013	7 825	-61.5%
Операционные доходы до совокупных резервов	278 545	260 120	7.1%
Расходы по совокупным резервам	-23 953	-21 790	9.9%
Операционные расходы	-80 528	-75 679	6.4%
Прибыль до налога на прибыль	174 063	162 650	7.0%
Чистая прибыль	143 790	129 096	11.4%
Совокупный финансовый результат	159 147	140 693	13.1%

Рисунок 13 - Финансовая отчетность о прибылях и убытках ПАО «Сбербанк»

Чистая прибыль Сбербанка в первые два месяца увеличилась на 11,4% до 143,8 млрд. рублей, а активы выросли на 1.5% и составили 27.2 трлн. рублей. Банк пока не планирует подключаться к системе быстрых платежей (СБП) от ЦБ. У Сбербанка есть собственная система мгновенных переводов по номеру телефона, и СБП может «отобрать» у нее часть клиентов. Центробанк в свою очередь рассчитывает подключить системно значимые банки к СБП до конца года. Помочь в достижении этой цели может принятие законопроекта, который сделает участие в проекте обязательным для крупных банков.¹

Для анализа конкурентоспособности рынка пластиковых карт, субъекты рынка выбирают конкретные сегменты целевой аудитории, для которых делают специальное предложение, ориентируясь на их потребности и ожидания. Это эффективная стратегия, которая позволяет охватывать разные сегменты и интенсивно формировать лояльность к своим банковским продуктам. Из рисунка 14 видно, что на данный момент выпущено более 270 млн. банковских карт, то есть примерно 2,5 шт. на каждого взрослого жителя России.

В таблице 9 представлены все виды карт Сбербанка России, на слайде наиболее часто оформляемые. Кредитные карты молодежные и мгновенной выдачи без подтверждения дохода рассчитаны на молодой сегмент клиентов, это студенты и/или молодые люди, которые только начинают работать. Кредитные карты «Аэрофлот» рассчитаны на сегмент от 25 до 45, постоянно работающие на хорошей должности и часто летающими по работе либо те, кто любит путешествовать. Кредитные карты классические с оптимальным набором банковских услуг и невысокой стоимостью обслуживания рассчитаны на бюджетников и пенсионеров, работающих людей.

¹ Анализ структуры активов группы Сбербанка по МСФО за 2014 год. - Режим доступа: <http://www.report-sberbank.ru>. (дата обращения: 01.03.2019)

Премиальные кредитные карты с большими бонусами и возможностью возвращать до 10% от стоимости покупок, а также получать скидки и специальные предложения от платежных систем рассчитаны на высокодоходный сегмент, его клиенты - это семейные люди, которые ежедневно совершают покупки в продуктовых магазинах, а также занимаются приобретением одежды и аксессуаров для всей семьи.

Результативность работы Сбербанка служит примерным ориентиром для всех прочих российских коммерческих банков. Доля Сбербанка России на рынке банковских карт остается стабильной и по результатам работы составляет более 30% по таким основным показателям, как количество карт и объемов. Из таблицы 10 видно, что ПАО «Сбербанк» имеет не только самое большое количество банкоматов, но и увеличивает свою сеть быстрее других банков, так в период с 2012 по 2017 гг. банк увеличил сеть банкоматов на 123,4%.

Проведен сравнительный анализ банков по параметрам, определяющим конкуренцию на рынке банковских продуктов. В таблице 11 определены недостатки деятельности ПАО «Сбербанк» в управлении конкурентоспособностью свои продуктов, связанные, прежде всего, с недостаточной высокой мобильностью внедрения инноваций и технологий, а также низким уровнем рекламной и PR-поддержкой банковских продуктов.

Положительными моментами, влияющими на увеличение конкурентоспособности кредитных карт ПАО «Сбербанк», являются:

- положительная репутация банка;
- высокий уровень доверия населения.

Отрицательными моментами, негативно влияющими на конкурентоспособность кредитных карт ПАО «Сбербанк», являются:

- процентные ставки выше чем в других банках;
- более жесткие условия предоставления кредитов (например, необходимость подтверждения доходов);
- не самый большой льготный период;

- низкая скорость обслуживания,
- слабая PR-поддержка кредитных продуктов;
- отсутствие коммуникационных программ, стимулирующих спрос и направленных на продвижение банковских продуктов.

Меры, направленные на занятие лидирующего положения на рынке:

- снижение процентных ставок и ставок оплаты годового обслуживания;
- внедрение новых инновационных технологий в обслуживание клиентов;
- расширение ассортиментного портфеля кредитных карт с ориентацией на разные сегменты потребителей;
- увеличение скорости обслуживания клиентов;
- разработка и реализация коммуникационных программ и PR-деятельности.

Рассматривая банковскую пластиковую карту как платежный инструмент выделили основные ее достоинства и преимущества.

Для самого клиента- это удобство в использовании, уменьшение риска потери средств, льготы при получении услуг в предприятиях торговли и сервиса, уменьшение затрат при проведении финансовых операций, автоматическая конвертация, финансовая привлекательность - начисление процентов, удаленное управление счетами и многое другое;

- для предприятий - расширение продаж и привлечение новых покупателей, снижение затрат на инкассацию выручки, повышение безопасности работы с использованием подписей владельцев, престиж и ряд других преимуществ;

- для банков - расширение спектра услуг, появление новых клиентов, снижение стоимости операций за счет безбумажной технологии, взимание дополнительных комиссий - и как следствие, увеличение дохода, повышение конкурентного потенциала банка.

Не смотря на наличие недостатков, преимущества и быстрое развитие карт как следствие приводит к тому, что все же самым часто предлагаемым

продуктом на рынке банковских услуг является банковская кредитная карта.

Для совершенствования работы банка с пластиковыми картами и привлечение клиентов к сотрудничеству с ними можно предложить:

- Реализовать проект, который будет доступен для населения, ведущих активный образ жизни (например, для людей, занимающихся активными видами спорта, путешествующих, сделать систему бонусов и привилегий);

- Добавить в банкоматные устройства бесконтактную форму. Благодаря безналичным платежам стало возможно быстро и легко расплачиваться за товары и услуги;

- Улучшить системы безопасности банковских карт. Усовершенствовать IT защиту, чтобы до минимума снизить хакерские атаки;

- Внедрить в пластиковую карту использования биометрических данных.

Банковские пластиковые карточки являются инструментом в той или иной платежной системе, таким образом, суть карточного бизнеса вовсе не в кусочке пластика, а в организации отлаженной и эффективно функционирующей системы безналичных расчетов.

Главной задачей современных банков по операциям с пластиковыми картами является создание комплекса взаимодействий с клиентами для систематической взаимовыгодной деятельности, которая основывается на оказании содействия, учета возможностей и расширения будущей активности обеих сторон, систематизация и автоматизация сервисов и внедрение новых продуктов и услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Банковская пластиковая карта является универсальным инструментом для проведения безналичных расчетов, а также удобным средством для

получения кредита. Появление пластиковой карты было обусловлено длительным историческим развитием денежно-кредитных отношений в обществе, которые прошли путь от товарного обмена до бесконтактной технологии оплаты. Большая часть карт, которые эмитируются российскими банками принадлежат к международным платежным системам, хотя подавляющее число операций с ними производится на территории Российской Федерации.

Эволюция средств оплаты приводила к упрощению процесса обмена, его удешевлению, уменьшению издержек и повышению его безопасности. На данном этапе развития банковских карт, их использование не предполагает полного замещения наличных денег, пока это невозможно. Подразумевается гармоничное сосуществование этих платежных средств.

Субъекты рынка кредитных карт выбирают конкретные сегменты целевой аудитории, для которых делают специальное предложение, ориентируясь на их потребности и ожидания. Это эффективная стратегия, которая позволяет охватывать разные сегменты и интенсивно формировать лояльность к своим банковским продуктам.

Сбербанк отработал в непростых макроэкономических и геополитических условиях. С учетом сложившейся конъюнктуры, Сбербанк показал достойный финансовый результат. Сбербанк провел большую работу в части повышения надежности автоматизированных систем.

Главной задачей на сегодняшний день для Сбербанка является сохранение своего лидерства и постепенное развитие, которое поможет избежать стагнации. Для этого у Сбербанка есть всё необходимое, и дальнейший успех зависит именно от правильности выбранного курса развития.

Несмотря на лидерские позиции банка были выявлены и недостатки. К проблемам широкого использования пластиковых карт - как основной формы расчетов за товары и услуги относят ряд причин. Одной из основных проблем, препятствующих использованию пластиковых карт, является

недоверие населения к банковской системе и пластиковым картам, в частности. Другим фактором, отталкивающим рядовых потребителей от «пластика», является отсутствие просветительской, пропагандистской работы по обучению и развитию навыков работы с картами.

Для совершенствования работы банка с пластиковыми картами и привлечение клиентов к сотрудничеству с ними можно предложить :

- Реализовать проект, который будет доступен для населения, ведущих активный образ жизни;

- Добавить в банкоматные устройства бесконтактную форму. Благодаря безналичным платежам стало возможно быстро и легко расплачиваться за товары и услуги;

- Улучшить системы безопасности банковских карт;

- Внедрить в пластиковую карту использования биометрических данных.

Банковские пластиковые карточки являются инструментом в той или иной платежной системе, таким образом, суть карточного бизнеса вовсе не в кусочке пластика, а в организации отлаженной и эффективно функционирующей системы безналичных расчетов.