

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт электронного обучения

Специальность 080502 Экономика и управление на предприятии (в электроэнергетике)

Кафедра менеджмента

ДИПЛОМНАЯ РАБОТА

Тема работы
Анализ и развитие операций с использованием пластиковых карт в коммерческом банке

УДК 336.713:336.722.242.1

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-3202	Жлудова О.А.		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Рахимов Т.Р.	к.э.н.		

КОНСУЛЬТАНТЫ:

По разделу «Социальная ответственность»

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель	Громова Т.В.			

Нормоконтроль

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель	Громова Т.В.			

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Зав. кафедрой	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Менеджмента	Чистякова Н.О.	к.э.н., доцент		

Томск – 2016г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт электронного обучения
Специальность 080502 Экономика и управление на предприятии
Кафедра менеджмента

УТВЕРЖДАЮ:
Зав. кафедрой
Н.О. Чистякова
«__» _____ 2016 г.

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

дипломной работы

Студенту:

Группа	ФИО
З-3202	Жлудовой Оксане Алексеевне

Тема работы:

Анализ и развитие операций с использованием пластиковых карт в коммерческом банке	
Утверждена приказом директора	№ 1590/с от 26.02.2016 г.

Срок сдачи студентом выполненной работы:

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Исходные данные к работе (наименование объекта исследования или проектирования; производительность или нагрузка; режим работы (непрерывный, периодический, циклический и т. д.); вид сырья или материал изделия; требования к продукту, изделию или процессу; особые требования к особенностям функционирования (эксплуатации) объекта или изделия в плане безопасности эксплуатации, влияния на окружающую среду, энергозатратам; экономический анализ и т. д.).	Объектом исследования данной работы является пластиковая карта как инструмент безналичных расчетов и процесс ее использования в ПАО «Сбербанк России» ДО №8616/0182. Предметом исследования является операции с использованием пластиковых карт в коммерческом банке. Исходными данными для данной работы послужили: официальный сайт ПАО «Сбербанк России»; нормативные документы; учебные материалы.
Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов (аналитический обзор по литературным источникам с целью выяснения достижений мировой науки техники в рассматриваемой области; постановка задачи исследования, проектирования, конструирования; содержание процедуры исследования, проектирования, конструирования;	1. Организация банковских операций с использованием пластиковых карт. 2. Организация банковских операций с использованием пластиковых карт в отделении ПАО «Сбербанк России». 3. Пути развития операций с использованием пластиковых карт в

обсуждение результатов выполненной работы; наименование дополнительных разделов, подлежащих разработке; заключение по работе).	отделении ПАО «Сбербанк России». 4. Корпоративная социальная ответственность в компании.
Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей)	Рисунок 1.1 – Классификация видов пластиковых карт Рисунок 1.2 – Структура операций, совершенных с использованием пластиковых карт Рисунок 2.1 – Статистика выдачи дебетовых пластиковых карт по ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 за 2013-2015 гг. Рисунок 2.2 – Статистика выдачи кредитных пластиковых карт по ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 за 2013-2015 гг. Рисунок 2.10 – Интерфейс услуги «мобильный банк» ПАО «Сбербанк России» Рисунок 2.11 – Интерфейс услуги «Сбербанк-онлайн» ПАО «Сбербанк России» Таблица 1.1 – Количество и объем операций, совершенных с использованием пластиковых карт 2013-2015 гг. Таблица 3.1 – SWOT-анализ выпуска и обслуживания пластиковых карт ПАО «Сбербанк России» (на примере ДО №8616/0182) Таблица 3.3 – Предложения по развитию операций с использованием пластиковых карт ДО ПАО «Сбербанк России» № 8616/0182
Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы	
Раздел	Консультант
Социальная ответственность	Громова Т.В.

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	11.01.2016 г.
---	----------------------

Задание выдал руководитель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент	Рахимов Т.Р.	к.э.н.		11.01.2016

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-3202	Жлудова Оксана Алексеевна		11.01.2016

Реферат

Выпускная квалификационная работа содержит 109 страниц, 28 рисунков, 20 таблиц, 56 источников, 2 приложения.

Ключевые слова: пластиковая карта, дебетовая карта, расчетная карта, кредитная карта, эмиссия, эквайринг, банкомат, интернет-банкинг.

Объект данного исследования – пластиковая карта как инструмент безналичных расчетов и процесс ее использования.

Предмет исследования – операции с использованием пластиковых карт в коммерческом банке.

Цель работы – проанализировать операции с использованием пластиковых карт на материале отделения ПАО «Сбербанк России» и определить пути развития операций с использованием пластиковых карт.

В процессе исследования были изучены теоретические вопросы организации банковских операций с использованием пластиковых карт.

В результате исследования были разработаны предложения по развитию операций с использованием пластиковых карт отделения ПАО «Сбербанк России».

Степень внедрения: проведена диагностика операций с использованием пластиковых карт отделения ПАО «Сбербанк России», результаты доведены до сведения руководства.

Область применения: предложения по совершенствованию могут быть использованы в коммерческом банке.

Определения, обозначения, сокращения, нормативные ссылки

КСО – корпоративная социальная ответственность;

ПАО – публичное акционерное общество;

ДО – дополнительный офис;

РФ – Российская Федерация;

ДМС – добровольное медицинское страхование;

СУЭД – система управления эффективностью деятельности;

СУО – система управления очередью;

МиЭСР – малонаселенные и экономически слаборазвитые регионы;

ЛСОВ – люди с ограниченными возможностями;

ЦРБ – центры развития бизнеса;

ВСП – внутреннее структурное подразделение.

Оглавление

1 Организация банковских операций с использованием пластиковых карт.....	11
1.1 Понятие и виды пластиковых карт.....	11
1.2 Основные виды банковских операций с использованием пластиковых карт	14
1.3 Классификация платежных систем с использованием пластиковых карт..	20
1.4 Организация выпуска пластиковых карт в коммерческом банке	27
1.5 Организация обслуживания пластиковых карт в коммерческом банке.....	30
2 Организация банковских операций с использованием пластиковых карт в отделении ПАО «Сбербанк России».....	35
2.1 Общая характеристика ПАО «Сбербанк России»	35
2.2 Организация и анализ выпуска пластиковых карт	39
2.3 Организация обслуживания пластиковых карт	46
2.4 Интернет-обслуживание пластиковых карт	51
3 Пути развития операций с использованием пластиковых карт в отделении ПАО «Сбербанк России».....	63
3.1 Сильные и слабые стороны в организации выпуска и обслуживания пластиковых карт	63
3.2 Предложения по развитию операций с использованием пластиковых карт	67
Социальная ответственность компании.....	75
Заключение	98
Список используемых источников.....	104
Приложение А.1 Виды дебетовых пластиковых карт, эмитируемых ПАО «Сбербанк России»	110
Приложение А.2 Виды кредитных пластиковых карт, эмитируемых ПАО «Сбербанк России»	114

Введение

Актуальность исследования операций с использованием пластиковых карт в коммерческом банке определяется тем, что в современных социально-экономических условиях активно развиваются безналичные формы денежного оборота. Пластиковая карта – инструмент безналичных расчетов, использование которого позволяет снизить объем налично-денежной массы, упрощает расчеты с населением и торговый оборот в целом.

На современном этапе наблюдается динамичный рост рынка банковских карт в России: увеличивается количество карт, растут обороты и остатки на банковских карточных счетах. По данным Банка России, на 01.10.2015 г. суммарная ежегодная эмиссия банковских карт кредитными организациями, зарегистрированными на территории России, превысила 240 млн. карт, что на 7% больше аналогичного показателя 2014 г. и на 14% больше аналогичного показателя 2013 г. [40].

Вместе с тем функциональность пластиковой карты до сих пор не реализована в полном объеме. Одной из причин, сдерживающей развитие рынка платежных карт, является слабая динамика роста операций безналичной оплаты с помощью карт: по данным Центробанка, около 30% операций – это по-прежнему операции по выдаче наличных. В то же время население все больше воспринимает пластиковые карты как новый инструмент денежных расчетов, а не только как средство доступа к счету через банкоматную сеть. В связи с этим сокращается количество устройств, расположенных на территории России и предназначенных для осуществления операций с использованием и без использования платежных карт. Если на 01.10.2015 г. на территории РФ зарегистрировано 213451 устройство, то в 2014 г. их количество составляло 230917 единиц, а в 2013 г. – 233809 единиц [40].

Современные банковские карты имеют и определенные недостатки, среди которых наиболее существенным является их практическая уязвимость перед несанкционированным воздействием со стороны третьих лиц с целью

организации незаконного доступа к счету держателя и последующего хищения денежных средств. Назрела потребность в выработке стратегического взгляда на использование пластиковых карт в рамках политики коммерческого банка.

Кроме того, в марте 2014 г. актуализировалась проблема зависимости российской национальной платежной системы от крупнейших международных платежных систем VisaInternational и MasterCardWorldwide, на которые приходится свыше 90% отечественного карточного рынка. Причиной послужили экономические санкции, введенные в отношении страны по причине вхождения Крыма в состав Российской Федерации, и участие России в политическом кризисе на Украине. В связи с этим обеспечение внутрироссийского процессинга по рублевым операциям и создание внутреннего конкурентоспособного аналога в короткий срок превратилось в один из государственных приоритетов на ближайшую перспективу.

Укрепление российского рынка пластиковых карт, совершенствование предоставляемых участникам платежной системы Банка России сервисов является важным фактором развития розничных безналичных платежей, что указывается Банком России как одно из направлений денежно-кредитной политики в Стратегии развития финансового рынка Российской Федерации на период до 2020 года [37].

Объект данного исследования – пластиковая карта как инструмент безналичных расчетов и процесс ее использования.

Предмет исследования – операции с использованием пластиковых карт в коммерческом банке.

Цель работы – проанализировать операции с использованием пластиковых карт на материале отделения ПАО «Сбербанк России» и определить пути развития операций с использованием пластиковых карт.

Задачи исследования:

- 1) рассмотреть понятие и виды пластиковых карт;
- 2) проанализировать основные виды банковских операций с использованием пластиковых карт;

3) представить классификацию платежных систем с использованием пластиковых карт;

4) проанализировать организацию выпуска пластиковых карт в коммерческом банке;

5) охарактеризовать организацию обслуживания пластиковых карт в коммерческом банке;

6) представить общую характеристику ПАО «Сбербанк России»;

7) проанализировать организацию выпуска и обслуживания пластиковых карт в отделении ПАО «Сбербанк России»;

8) выявить сильные и слабые стороны в организации выпуска и обслуживания пластиковых карт;

9) внести предложения по развитию операций с использованием пластиковых карт в отделении ПАО «Сбербанк России».

Методы исследования: статистический анализ, типологизация, систематизация, группировка, сравнение, SWOT-анализ, моделирование, проектирование и прогнозирование.

Теоретическую основу исследования составили нормативно-правовые акты, монографии, диссертации, учебная литература. Использовались труды таких авторов, как: Д.А. Аляев, О.И. Лаврушин, Ю.А. Божор, А.И. Бычков, Ю.В. Всяких, С.В. Криворучко, В.А. Лопатин, Н.А. Куприянова, Н.В. Лебедева, Д.С. Петряшов, А.С. Филимонова, Г.В. Хетагуров и др.

Материалом исследования послужили данные российских коммерческих банков, информационно-аналитические данные периодических изданий, статистика международных и российских платежных систем банковских пластиковых карт, а также статистическая отчетность филиала ПАО «Сбербанк России».

Структура исследования представлена введением, тремя главами основной части, заключением, списком использованных источников и приложением. В первой главе рассмотрены теоретические вопросы организации банковских операций с использованием пластиковых карт. Во

второй главе осуществлен анализ организации банковских операций с использованием пластиковых карт в отделении ПАО «Сбербанк России». Третья глава посвящена разработке и обоснованию предложений по развитию операций с использованием пластиковых карт в отделении ПАО «Сбербанк России».

Практическая значимость. В работе предложены мероприятия по развитию операций с использованием пластиковых карт в отделении ПАО «Сбербанк России». Полученные результаты исследования в сфере операций с банковскими пластиковыми картами могут выступить фундаментом для дальнейших исследований в области совершенствования системы обращения банковских пластиковых карт.

1 Организация банковских операций с использованием пластиковых карт

1.1 Понятие и виды пластиковых карт

В экономической литературе рассматриваются различные подходы к трактовкам пластиковых карт. Как правило, представленные в литературе определения узко трактуют сущность пластиковых карт, указывают только на их принадлежность к системе банковского кредитования и безналичных расчетов. Однако пластиковая карта – очень сложный инструмент, являющийся одновременно техническим средством доступа и титулом закрепленного за ней банковского счета, а также пакетом услуг, предназначенных для осуществления безналичных операций [13, с. 11–12].

Пластиковая карта – это обобщающий термин, обозначающий все виды карт, изготовленных из соответствующего материала, различных по своему назначению, своим техническим характеристикам и по организациям, их выпускающим. Говоря об определениях понятия пластиковой карты, стоит разделять ее экономическую и техническую характеристики.

Употребляя термин «пластиковые карты», имеют в виду только материал изготовления: в данном случае материал, из которого карта изготовлена, играет не столько смысловую, сколько служебную роль [16, с. 10]. При этом идет обобщение всех видов карт, выпускаемых на физическом носителе из термопластика, используемого при изготовлении большинства карт, однако различающихся между собой по назначению, набору оказываемых с их помощью услуг, техническим возможностям и эмитирующим организациям [53, с. 21]. Но именно термин «пластиковая карта», по сравнению с остальными терминами, используется наиболее широко, и традиционно подразумевает платежный характер пластиковой карты как инструмента платежного оборота.

Существует несколько следующих используемых определений понятия пластиковой карты, которые в той или иной степени отражают ее

экономическую характеристику как платежного инструмента, хотя не являются достаточно полными:

- «обобщающий термин, который обозначает все виды карт, различающихся по назначению, набору оказываемых с их помощью услуг, техническим возможностям и организациям, их выпускающим» [3, с. 354];

- «персонифицированный платежный инструмент, предоставляющий пользующемуся картой лицу возможность безналичной оплаты товаров (услуг), а также получения наличных средств в отделениях (филиалах) банков и банковских автоматах» [16, с. 11]. Данное определение чаще всего используется в различных источниках, так как, на наш взгляд, более точно отражает предназначение пластиковой карты;

- «вид платежных карт как инструмента безналичных расчетов, предназначенного для совершения физическими лицами, в том числе уполномоченными юридическими лицами, операций с денежными средствами, находящимися у эмитента, в соответствии с законодательством Российской Федерации и договором с эмитентом». Данное нормативно закрепленное «Положением об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» [43] определение именно банковской пластиковой карты достаточно специфично по содержанию. В то же время, с нормативной точки зрения, оно обобщенно описывает механизм функционирования наиболее распространенных платежных систем на основе пластиковых карт.

В целях более точного отражения экономической сути в трактовке понятия пластиковой карты, дополняя и уточняя рассмотренные выше характеристики, мы формулируем следующее определение понятия пластиковой карты: пластиковая карта – это персонифицированный платежный инструмент, используемый в платежном обороте путем своего многократного применения для совершения операций перечисления безналичных денежных средств и (если предусмотрено) перевода их в налично-денежную форму.

Классификацию пластиковых карт схематично можно представить в виде следующих взаимосвязанных элементов (рисунок 1.1).

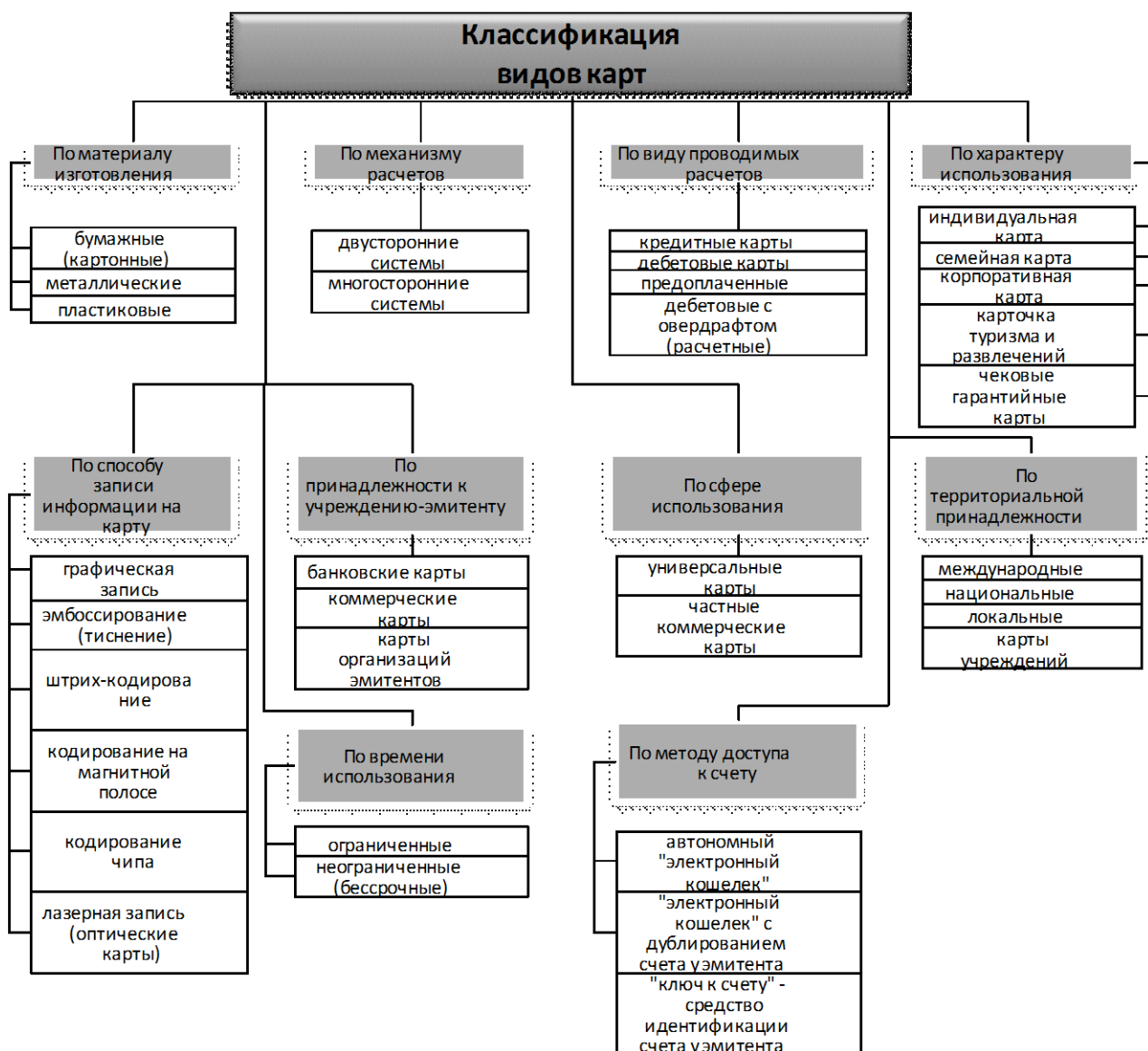


Рисунок 1.1 – Классификация видов пластиковых карт [33, с. 8]

В соответствии с п. 1.5 «Положения об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием» [43], кредитная организация вправе осуществлять эмиссию банковских карт следующих видов: расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт и предоплаченных карт, держателями которых являются физические лица, в том числе уполномоченные юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями:

– расчетная (дебетовая) карта как электронное средство платежа используется для совершения операций ее держателем в пределах расходного лимита – суммы денежных средств клиента, находящихся на его банковском

счете, и (или) кредита, предоставляемого кредитной организацией – эмитентом клиенту при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств (овердрафт);

– кредитная карта как электронное средство платежа используется для совершения ее держателем операций за счет денежных средств, предоставленных кредитной организацией – эмитентом клиенту в пределах расходного лимита в соответствии с условиями кредитного договора;

– предоплаченная карта как электронное средство платежа используется для осуществления перевода электронных денежных средств, возврата остатка электронных денежных средств в пределах суммы предварительно предоставленных держателем денежных средств кредитной организации – эмитенту.

1.2 Основные виды банковских операций с использованием пластиковых карт

Порядок работы с пластиковыми картами установлен в Положении «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» [43]. Рассмотрим механизм операций, проводимых с помощью пластиковых карт.

Для того чтобы получить возможность рассчитываться с посетителями с использованием платежных карт, необходимо заключить договор с банком. Согласно п. 1.9 Положения об эмиссии банковских карт, кредитные организации – эквайеры осуществляют на территории РФ расчет с организациями торговли (услуг) по операциям, совершаемым с использованием платежных карт, и (или) выдают наличные денежные средства держателям платежных карт, не являющимся клиентами указанных кредитных организаций (эквайринг).

По одному счету клиента могут совершаться операции с использованием нескольких расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт, выданных кредитной организацией – эмитентом клиенту (лицу, уполномоченному клиентом).

По нескольким счетам клиентов могут совершаться операции с использованием одной расчетной (дебетовой) карты или кредитной карты, выданной кредитной организацией – эмитентом клиенту (лицу, уполномоченному клиентом).

При использовании дебетовых карт держатель карт открывает в банке депозитный счет. Иначе говоря, на его лицевой счет зачисляется определенная сумма денежных средств. Все операции по карте будут совершаться в пределах этой суммы. Таким образом, держатель карты получает возможность удаленного доступа к своему счету для проведения безналичных расчетов или получения наличных [3, с. 365].

При использовании кредитных карт обычно клиенту открывается счет, выполняющий функции текущего и ссудного счета. В пределах установленных лимитов держатель карты может рассчитывать за счет ссуженных ему банком средств, а впоследствии выплачивать сумму предоставленного кредита и проценты за его использование в соответствии с кредитным договором в порядке, аналогичном порядку возврата обычного потребительского кредита. Кредит, может быть, как однократным, так и возобновляемым. Возобновление кредита в зависимости от договора с держателем карты происходит после погашения либо всей суммы задолженности, либо некоторой ее части.

Дебетовые карты иногда называют электронными кошельками [3, с. 357]. Такую карту клиент получает при реализации социальных проектов государства или зарплатных проектов банка. Социальные карты предназначены для зачисления на счет держателя карты суммы трансфертных платежей, т.е. различных социальных выплат и пенсий. Зарплатные карты – основное направление развития карточного бизнеса для любого банка, который стремится занять достойное место на рынке «пластика». При реализации зарплатного проекта руководство банка и предприятия договариваются о

переводе заработной платы сотрудников на карточные счета. При этом предприятие экономит на инкассации и заработной плате кассира; сотрудники предприятия перестают терять время в очередях у кассы и могут сохранять свое трудовое вознаграждение в тайне от других, а заработную плату они могут снять в первый день ее выдачи; банк же получает «оптом» держателей карт и владельцев карточных счетов. У держателей карт появляется удобное средство платежа, расчетов и хранения денежных средств. Отличительной особенностью дебетовой карты является то, что распорядиться денежными средствами по карте можно только в пределах остатка на карточном счете.

Современные автоматизированные технологии позволяют любую карту сделать многофункциональной [3, с. 365]. Сегодня с помощью карты клиент может совершить различного рода платежи:

- пополнить счет на мобильном телефоне;
- оплатить коммунальные услуги;
- открыть вклад;
- взять кредит, погасить задолженность по кредиту и т.д.

Благодаря пластиковым картам становятся доступными и многие покупки через Интернет. Так, в настоящее время можно приобрести железнодорожный билет, оплатить билеты в кино и театр, совершить покупки в интернет-магазине. Как свидетельствуют данные Центробанка, в структуре операций, осуществляемых с использованием пластиковых карт, в количественном отношении преобладают операции по оплате товаров и услуг, а с точки зрения объема денежных сумм преобладают операции по снятию наличных (таблица 1.1, рисунок 1.2).

Таблица 1.1 – Количество и объем операций, совершенных с использованием пластиковых карт, 2013–2015 гг. [40]

		Всего	в том числе:	
			операции по снятию наличных денежных средств	операции по оплате товаров и услуг
2015 год	количество, млн. ед.	12 008,7	3 331,5	8 677,1
	объем, млрд. руб.	33 221,2	25 136,2	8 085,1
IV квартал	количество, млн. ед.	3 438,7	887,8	2 551,0
	объем, млрд. руб.	9 562,4	7 138,8	2 423,6
III квартал	количество, млн. ед.	3 107,9	846,1	2 261,8
	объем, млрд. руб.	8 692,6	6 600,3	2 092,3
II квартал	количество, млн. ед.	2 913,3	846,8	2 066,4
	объем, млрд. руб.	7 934,9	6 080,1	1 854,9
I квартал	количество, млн. ед.	2 548,8	750,8	1 798,0
	объем, млрд. руб.	7 031,4	5 317,0	1 714,3
2014 год	количество, млн. ед.	9 420,7	3 289,6	6 131,0
	объем, млрд. руб.	30 278,1	23 892,0	6 386,1
IV квартал	количество, млн. ед.	2 699,5	869,3	1 830,2
	объем, млрд. руб.	9 000,7	6 995,1	2 005,6
III квартал	количество, млн. ед.	2 435,3	824,3	1 610,9
	объем, млрд. руб.	7 637,5	6 031,7	1 605,8
II квартал	количество, млн. ед.	2 271,0	838,3	1 432,7
	объем, млрд. руб.	7 193,8	5 748,4	1 445,4
I квартал	количество, млн. ед.	2 014,9	757,7	1 257,2
	объем, млрд. руб.	6 446,1	5 116,9	1 329,3
2013 год	количество, млн. ед.	7 324,9	3 167,9	4 157,0
	объем, млрд. руб.	25 922,8	21 362,7	4 560,1
IV квартал	количество, млн. ед.	2 055,2	843,3	1 211,9
	объем, млрд. руб.	7 351,7	5 980,8	1 370,9
III квартал	количество, млн. ед.	1 883,5	799,4	1 084,1
	объем, млрд. руб.	6 695,0	5 528,6	1 166,4
II квартал	количество, млн. ед.	1 806,7	804,1	1 002,6
	объем, млрд. руб.	6 332,6	5 260,6	1 072,0
I квартал	количество, млн. ед.	1 579,5	721,1	858,4
	объем, млрд. руб.	5 543,5	4 592,7	950,8

Данная статистика представляется нам логичной. Большинство операций приходится на оплату товаров и услуг. Операции, по снятию наличных денежных средств, в банкоматах уступают в количественном отношении, но выигрывают по объему денежных средств. Причиной этого выступает практика выдачи зарплаты посредством зачисления на пластиковую

карту. Данная черта характерна для большинства стран, где карточные продукты развиваются через внедрение зарплатных проектов [29, с. 108].

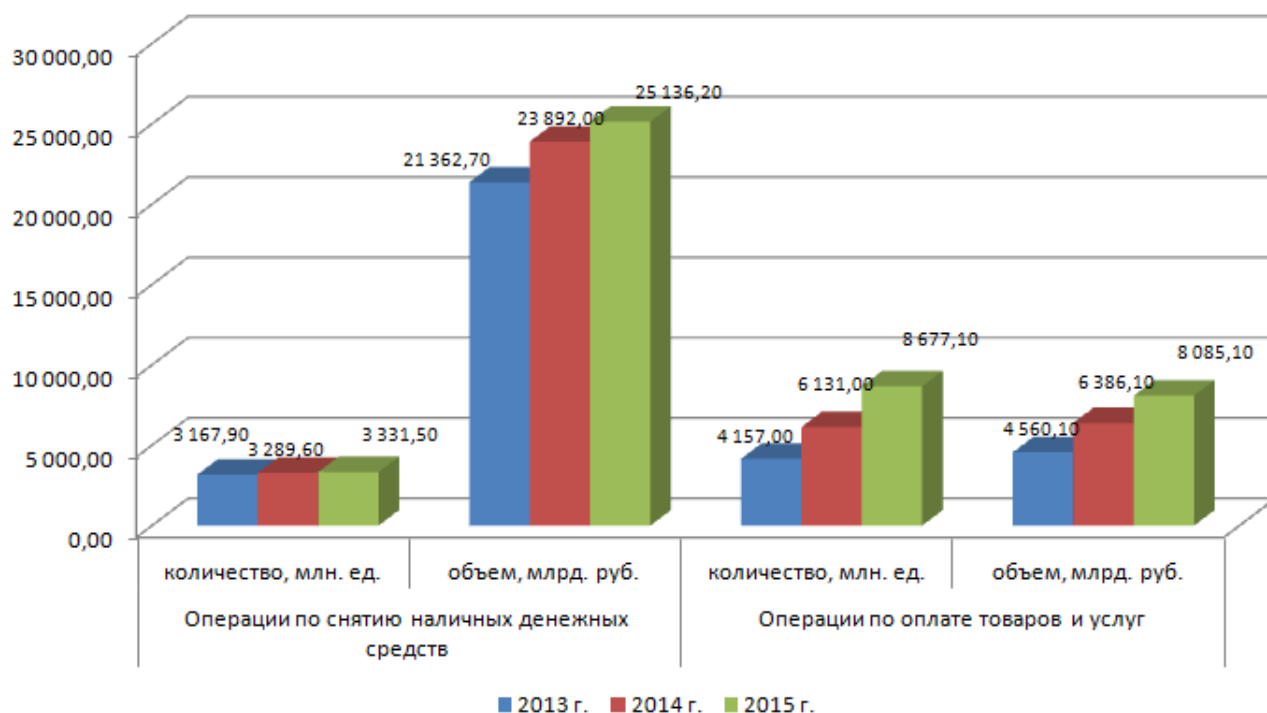


Рисунок 1.2 – Структура операций, совершенных с использованием пластиковых карт, 2013–2015 гг. [40]

В структуре операций с пластиковыми картами в течение трех последних лет операции по оплате товаров и услуг составляют 50–70% по количеству и 20–25% по объему (млрд. руб.), при этом в статистике Центробанка учтены все операции в российских рублях и иностранной валюте, кроме операций по оплате таможенных платежей.

Выявленная закономерность актуальна как для физических лиц – пользователей пластиковых карт, так и для юридических лиц (таблица 1.2).

Тем не менее, в структуре соотношения числа операций физических лиц и юридических лиц по снятию наличных денежных средств и операций по оплате товаров и услуг происходит постепенное увеличение доли вторых.

Исследователи констатируют, что еще несколько лет назад относительная доля безналичных операций не превышала 25-30% от общего

торгового оборота по платежным картам: основной причиной тому выступает низкий уровень финансовой грамотности населения [2, с. 13–14].

Таблица 1.2 – Количество и объем операций, совершенных на территории России и за ее пределами с использованием пластиковых карт, по видам клиентов (с учетом таможенных платежей), 2013–2015 гг. [40]

	Физические лица							Юридические лица						
	Количество карт*, млн. ед.	Всего операций (включая операции за рубежом)		в том числе:				Количество карт*, млн. ед.	Всего операций (включая операции за рубежом)		в том числе:			
				по получению наличных денег		по оплате товаров и услуг**					по получению наличных денег		по оплате товаров и услуг**	
		количество, млн. ед.	объем, млрд. руб.	количество, млн. ед.	объем, млрд. руб.	количество, млн. ед.	объем, млрд. руб.		количество, млн. ед.	объем, млрд. руб.	количество, млн. ед.	объем, млрд. руб.	количество, млн. ед.	объем, млрд. руб.
2015 год	242,9	12318,3	32954,0	3295,2	23951,2	9023,1	9002,8	1,0	33,1	1802,8	19,2	1164,8	13,9	638,1
IV квартал	242,9	3490,0	9333,4	873,8	6714,9	2616,2	2618,5	1,0	10,2	532,7	6,0	349,0	4,2	183,7
III квартал	239,6	3201,8	8711,7	836,7	6322,8	2365,1	2388,9	0,9	8,9	494,8	5,3	314,5	3,6	180,3
II квартал	232,9	2993,1	7876,1	837,0	5809,7	2156,2	2066,4	0,8	7,7	378,0	4,3	253,4	3,4	124,6
I квартал	229,0	2631,8	7029,3	747,6	5101,9	1884,2	1927,3	0,8	6,3	397,4	3,6	248,0	2,7	149,4
2014 год	227,0	9643,0	30334,8	3286,5	23198,1	6356,5	7136,7	0,7	24,8	1480,32	14,9	878,2	9,9	602,1
IV квартал	227,0	2720,2	8886,4	866,8	6733,8	1853,3	2152,6	0,7	7,5	521,9	4,7	313,4	2,9	208,5
III квартал	223,6	2497,7	7659,0	823,7	5835,0	1674,0	1824,0	0,7	6,3	374,2	3,9	229,3	2,4	144,9
II квартал	219,3	2337,3	7248,0	834,2	5608,5	1503,1	1639,5	0,7	5,8	321,7	3,4	181,2	2,4	140,6
I квартал	218,6	2087,8	6541,4	761,8	5020,8	1326,1	1520,6	0,6	5,1	262,5	3,0	154,3	2,2	108,2
2013 год	216,9	7462,6	26085,0	3147,8	20908,5	4314,8	5176,5	0,6	20,7	990,1	12,5	568,7	8,2	421,4
IV квартал	216,9	2111,1	7387,6	843,1	5850,5	1268,0	1537,1	0,6	6,4	319,4	3,8	190,9	2,6	128,5
III квартал	210,8	1934,7	6769,9	796,3	5427,9	1138,4	1342,0	0,6	5,4	264,9	3,3	150,9	2,1	114,0
II квартал	204,5	1829,1	6349,5	801,0	5155,1	1028,1	1194,4	0,6	4,8	215,5	2,9	121,0	1,9	94,5
I квартал	199,7	1587,7	5578,0	707,4	4475,0	880,3	1103,0	0,6	4,1	190,3	2,5	105,9	1,6	84,4

Итоги 2015 г. также демонстрируют, что безналичная оплата товаров удерживает 70-процентную долю в общем числе транзакций. И на данный момент можно констатировать, что отношение россиян к «пластиковому» продукту постепенно меняется.

1.3 Классификация платежных систем с использованием пластиковых карт

Пластиковая карта выступает инструментом в той или иной платежной системе. Платежная система – это «совокупность институтов, инструментов и процедур, используемых для перевода денежных средств между экономическими агентами в целях погашения возникающих у них ежедневно платежных обязательств» [23, с. 8].

Сферой данного исследования является платежный оборот посредством использования пластиковых карт, поэтому основной интерес представляют платежные системы, основанные на электронной технологии. Электронная платежная система – это «технология (если говорить о реализации, то сервис), представляющая собой совокупность методов, договоренностей и технологий, позволяющая производить расчеты между контрагентами по сетям передачи данных» [29, с. 27].

В рамках электронных платежных систем пластиковые карты представляют собой особый платежный инструмент с явно выраженной безналичной спецификой, обусловленной финансовыми и техническими аспектами их использования.

Под карточной платежной системой следует понимать «совокупность институтов, механизмов и правовых норм, обеспечивающих перевод денежных средств, получение наличных денег посредством использования банковской карты, а также урегулирование долговых обязательств участников платежного оборота» [5, с. 9]. На сегодняшний день из международных платежных систем в России активно работают MasterCardWorldWide, VISA International, менее представлены системы DinersClub и AmericanExpress, также заявляет о планах выхода и запускает пилотные проекты ChinaUnionPay.

При этом MasterCard и VISA являются лидерами рынка, предлагая сходную и достаточно широкую линейку продуктов [7, с. 52].

Из национальных платежных систем можно выделить «Золотую

Корону», «Универсальную электронную карту», Юнион Кард с НСС. Кроме того, существует платежная система «Объединенная расчетная система», но она призвана объединять эквайринговые сети (в частности, банкоматные) банков и в настоящее время не занимается эмиссией карт. Похожая на нее, по сути, платежная система HandyBank объединяет карточные программы банков-участников с помощью системы интернет-банкинга. Особняком стоит специализированная система «Таможенная карта», картами которой можно оплатить только таможенные платежи, но в своей нише эта система является лидером. Ранее существовали системы «Аккорд», «Волга», MAXIMA, «Миркарт», «Новгородская монета», «Радуга» и пр., но они или завершили свое существование, или стали карточными системами одного банка, тем самым потеряв статус платежной системы [7, с. 52].

Большая часть карточного бизнеса в России основана на использовании карт международных платежных систем VISA и MasterCard, доля рынка которых составляет более 90% (рисунок 1.3).

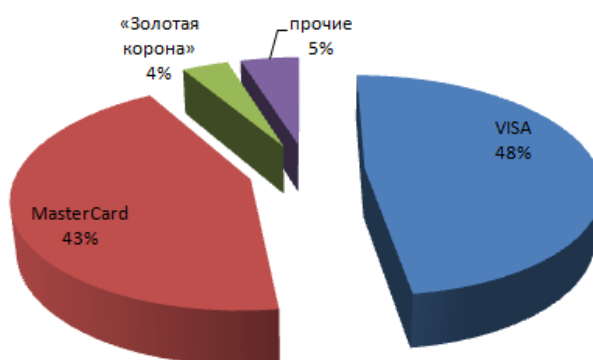


Рисунок 1.3 – Структура российского рынка платежных систем пластиковых карт [23, с. 304].

Самые распространенные виды карт среди пользователей *дебетовых карт* – Cirrus/Maestro (MasterCard) и VisaElectron (33% и 31% соответственно). Около 11% используют карту MasterCardStandard, а карты VisaClassic и «Сберкарт» применяют по 8% пользователей. Такое распределение объясняется

низкими тарифами на обслуживание Cirrus/Maestro и VisaElectron, а также предпочтениями предприятий-работодателей (рисунок 1.4).

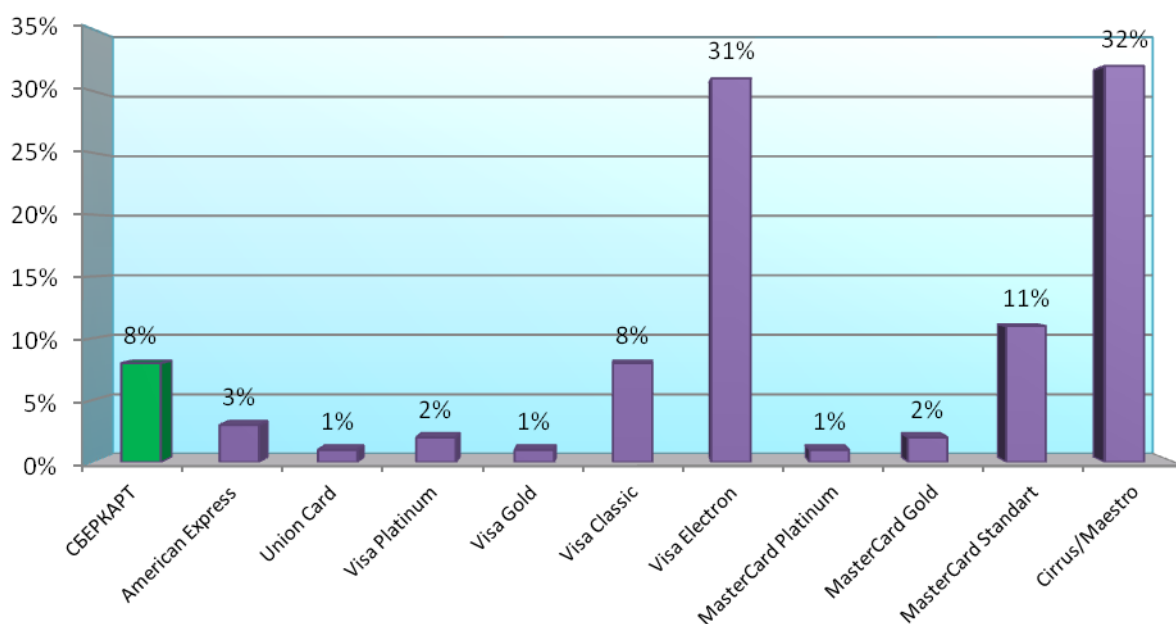


Рисунок 1.4 – Платежные системы используемых дебетовых карт [23]

Спрос на кредитные карты также имеет место. Население нуждается в заемных средствах, а получить их по карте и проще, и удобнее. Рынок кредитных карт призван постепенно сократить объемы потребительского кредитования в форме беззалоговых нецелевых ссуд.

Среди держателей кредитных карт большинство пользуются картами VisaClassic (31%), вторая по популярности платежная система – MasterCard и карта MasterCardStandart (18%). Примерно равные доли респондентов пользуются картами VisaGold (13%), MasterCardGold (11%) и AmericanExpress (10%) (рисунок 1.5).

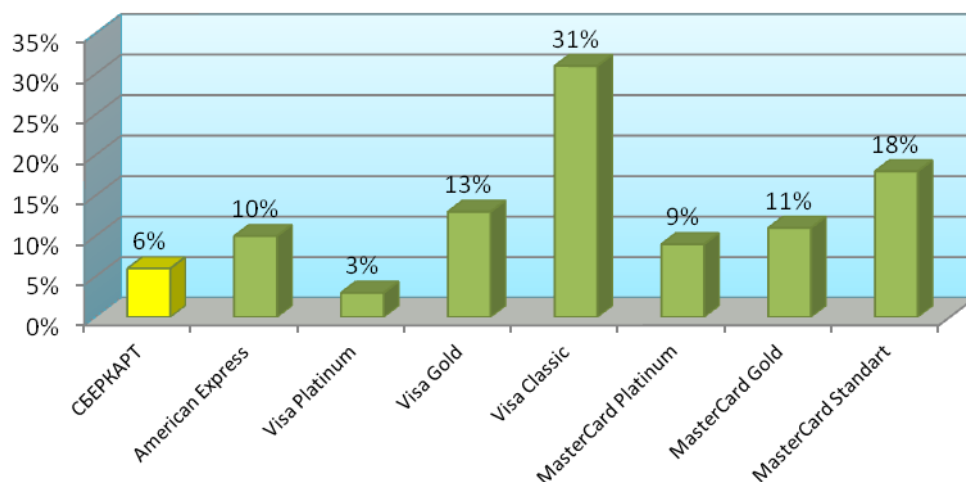


Рисунок 1.5 – Платежные системы используемых кредитных карт [23]

На рисунке 1.6 представлена обобщенная схема функционирования карточных платежных систем VISA и MasterCard в России.

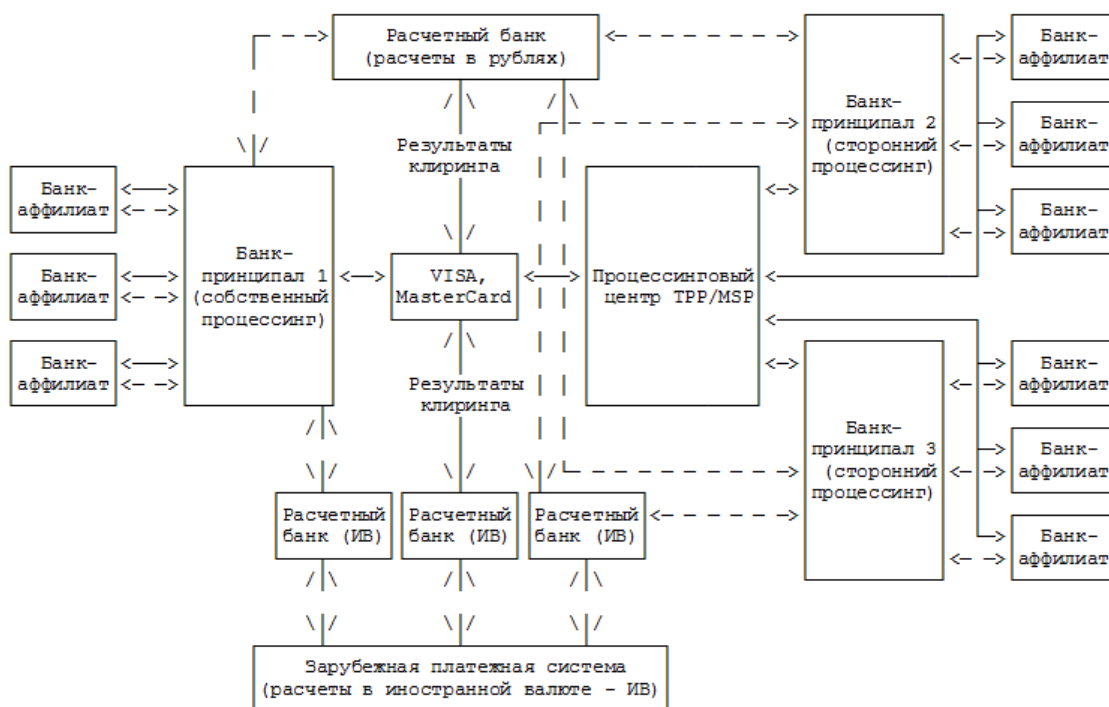


Рисунок 1.6 – Обобщенная схема работы платежных систем VISA и MasterCard в России [23, с. 305]

На схеме показано, что напрямую с международными платежными системами взаимодействуют:

1) в части авторизации и клиринга: а) банки-принципалы, самостоятельно осуществляющие процессинговое обслуживание банков-аффилиатов (ассоциатов), для которых они являются спонсорами, б) процессинговые центры, имеющие статус MSP (MemberServiceProvider) в MasterCard или TPP (Third-PartyProcessor) в VISA, обслуживающие другие банки-принципалы и банки-аффилиаты (ассоциаты);

2) в части расчетов: а) российский расчетный банк – расчетный агент международной платежной системы, осуществляющий расчеты в рублях по итогам клиринга между российскими банками-принципалами, б) иностранные расчетные банки, осуществляющие расчеты по итогам клиринга в иностранной валюте, которые взаимодействуют с иностранными банками – корреспондентами российских банков-принципалов в рамках зарубежных платежных систем.

На схеме показано, что Банк-принципал 1, который имеет собственный процессинговый центр, осуществляет обслуживание банков-аффилиатов (ассоциатов), для которых он является спонсором как в части авторизации и клиринга, так и в части расчетов. Банк-принципал 2 и Банк-принципал 3 не имеют собственных процессинговых центров и взаимодействуют с международными платежными системами в части авторизации и клиринга через внешний процессинговый центр. В связи с этим они обслуживают свои банки-аффилиаты (ассоциаты), для которых указанные банки-принципалы являются спонсорами, только в части расчетов. В части авторизации и клиринга указанные банки-аффилиаты (ассоциаты) обслуживает тот же процессинговый центр, который обслуживает их банки-спонсоры.

На рисунке 1.7 показана обобщенная схема обмена авторизационной, клиринговой и расчетной информацией при взаимодействии банка-эмитента с банком-эквайером на примере платежной системы VISA.

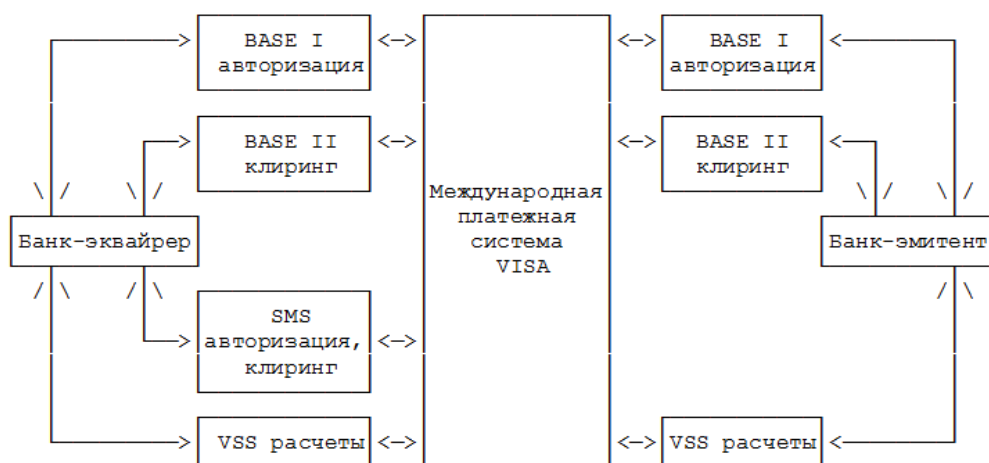


Рисунок 1.7 – Схема обмена авторизационной, клиринговой и расчетной информацией в платежной системе VISA [23, с. 307]

VISA обеспечивает обмен транзакционной информацией с помощью четырех сервисов:

- сервис BASE I обеспечивает обмен авторизационными сообщениями между банками-эмитентами и банками-эквайрерами в режиме online;
- сервис BASE II обеспечивает файловый обмен клиринговыми сообщениями между банками-эмитентами и банками-эквайрерами в формате BASE II;
- сервис SMS (SingleMessageSystem) обеспечивает доставку в режиме online от банков-эквайреров в МПС VISA сообщений, в состав которых для каждой транзакции входит авторизационная и клиринговая информация (далее транзакционная информация поступает в банк-эмитент отдельно в обычном режиме);
- сервис VSS (VISANetSettlementService) обеспечивает доставку расчетной информации в формате BASE II по транзакциям, выполненным как с помощью сервисов BASE I и BASE II, так и с помощью сервиса SMS.

Современными исследователями выделены факторы, влияющих на построение и развитие карточных платежных систем (рисунок 1.8).

Рисунок 1.8 – Факторы, влияющие на построение и развитие карточных платежных систем [5, с. 11]

Факторы	Результат действия факторов
Экономические: – Увеличение объемов денежных потоков и усложнение хозяйственных связей. – Глобализация экономики. – Увеличение уровня доходов и потребления населения. – Новые представления и требования клиентов к работе карточных платежных систем.	– Дестабилизация и рост издержек денежного обращения. – Увеличение спроса на платежные услуги. – Усиление конкуренции между банками, банками и небанковскими учреждениями. – Повышение квалификации специалистов, работающих в сфере обслуживания платежных карт.
Технологические: – Рост производительности и удешевление вычислительной техники и средств связи. – Развитие телекоммуникационной инфраструктуры. – Ускорение темпов инновационных и технологических изменений.	– Устранение ручного труда в обработке и проведении платежей. – Повышение функциональности и разнообразия платежных карт. – Появление новых услуг на основе банковских карт. – Снижение издержек и увеличение скорости проведения платежей.
Демографические: – Усиление миграции и урбанизация. – Рост уровня образования, в том числе и финансовой грамотности населения.	– Рост количества пользователей платежными картами. – Рост количества платежей, проведенных с использованием банковских карт.
Структурные: – Особенности рынка платежных карт. – Государственная политика.	– Выделение двух типов карточных платежных систем: трехсторонние (закрытые системы) и четырехсторонние (межбанковские ассоциации). – Необходимость формирования специальной ценовой политики. – Влияние на институциональное взаимодействие на рынке платежных карт.
Общий результат действия факторов	Увеличение количества операций и совершенствование проведения платежей с использованием банковских карт, развитие карточных платежных систем.

Определяющим фактором развития карточных платежных систем выступает применение информационных технологий и создание коммуникационных средств, обеспечивающих быстрый и надежный обмен финансовой информацией.

1.4 Организация выпуска пластиковых карт в коммерческом банке

В качестве эмитента карт для физических и юридических лиц может выступать кредитная организация-резидент, имеющая лицензию на проведение операций по счетам указанных лиц и в соответствующей валюте. Выпуск кредитной организацией собственных карт должен осуществляться на основе регистрационного свидетельства на осуществление эмиссии prepaid финансового продукта, выдаваемого Банком России. Одновременно кредитная организация на территории Российской Федерации может выступать распространителем карт других эмитентов. Для этого необходимо специальное разрешение ЦБ РФ.

Количество кредитных организаций, осуществляющих эмиссию и/или эквайринг пластиковых карт, на сегодняшний день имеет тенденцию к стабилизации (рисунок 1.9).

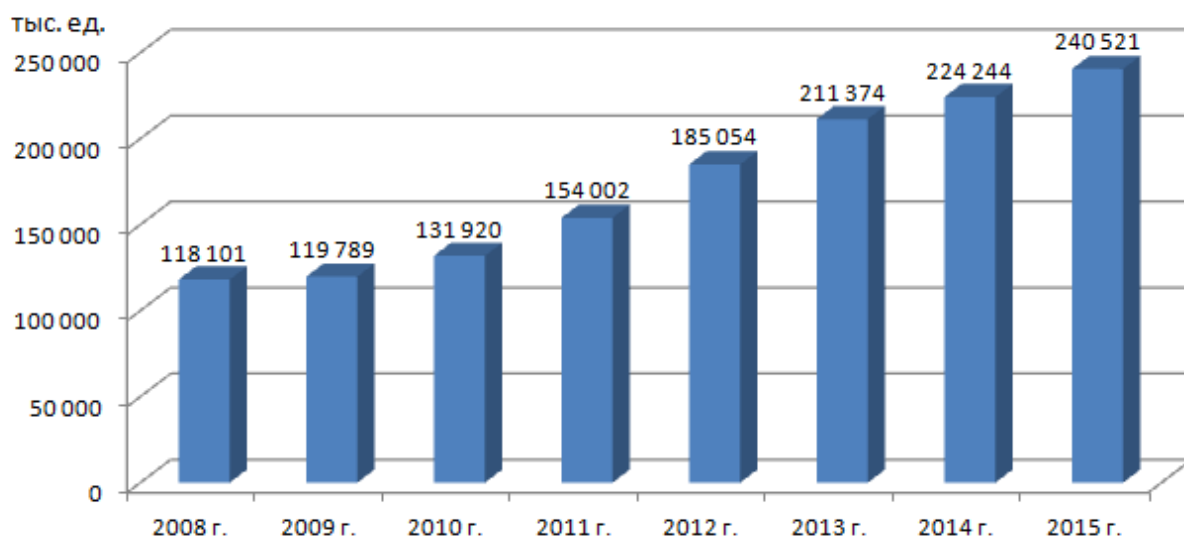


Рисунок 1.9 – Объем эмиссии банковских карт, 2008-2015 гг. (тыс. ед.) [40]

В то же время, хотя количество выпущенных банковских карт и растет рекордными темпами, на основании этого показателя нельзя делать окончательные выводы о росте рынка, так как существует значительное количество действующих, но не используемых банковских карт.

Структура операций обуславливает спрос на те или иные типы пластиковых карт по возможностям использования. С большим отрывом по объему эмиссии, по данным Центробанка, лидируют расчетные карты (рисунок 1.10).

В общем объеме эмитированных в России карт преобладают дебетовые карты, среди которых самую значительную долю составляют карты, обслуживающие зарплатные проекты. Одно из основных достоинств зарплатных карт – овердрафтное кредитование. Банки не требуют от сотрудников компаний собирать объемный пакет документов. Размер процентной ставки за пользование кредитом зависит от категории карты, которую банк может предоставить клиенту, то есть в конечном итоге от уровня заработной платы, должности и наличия положительной кредитной истории. Величина кредитного лимита может колебаться от 40 до 500% ежемесячной заработной платы и также зависит от категории карты.

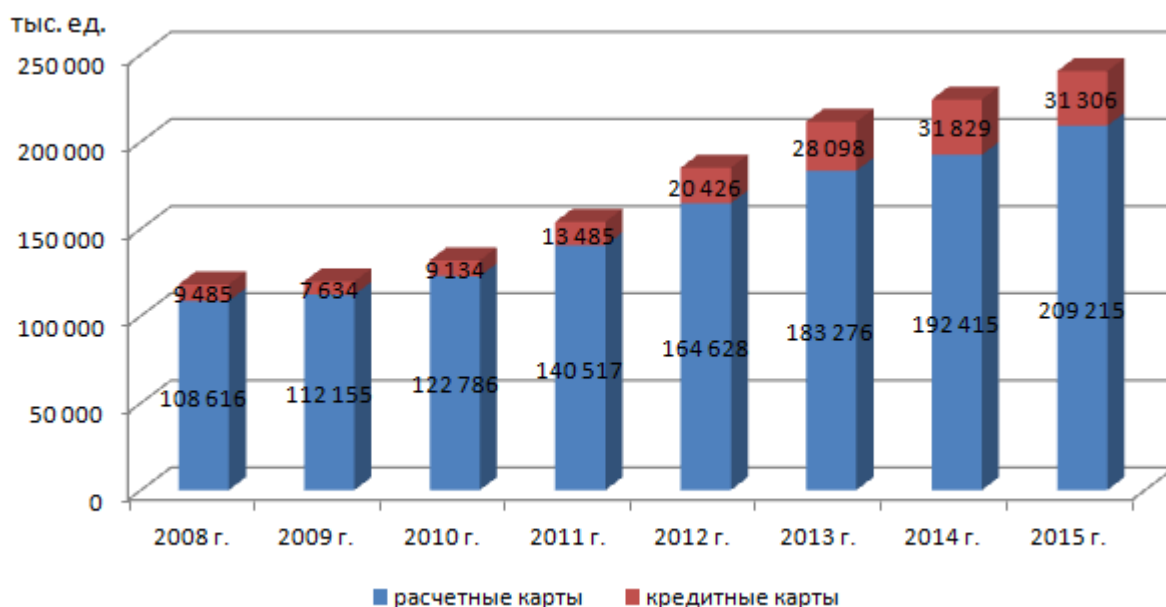


Рисунок 1.10 – Структура эмитированных пластиковых карт по возможностям использования, 2008-2015 гг. [40]

При этом услугой овердрафта, несмотря на ее привлекательность, держатели зарплатных карт пользуются пока еще достаточно редко (25% из расчетных карт).

Лидером на рынке *отечественных пластиковых карт* является ПАО «Сбербанк России», в обороте клиентов которого около 40 млн. карт [40] (рисунок 1.11).

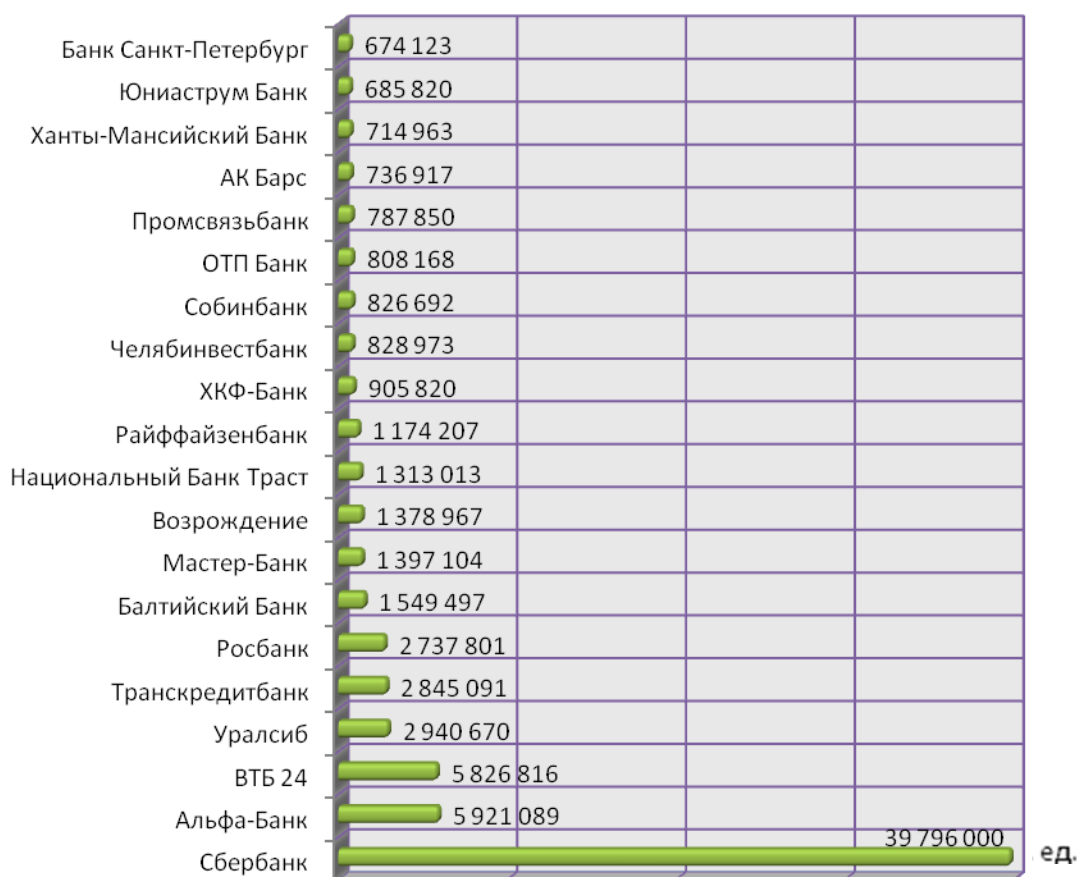


Рисунок 1.11 – Рейтинг первых 20 позиций отечественных банков по количеству пластиковых карт в обращении на 1 января 2015 года (шт.) [7]

Также существенная доля принадлежит банкам федерального уровня с развитой филиальной сетью и большим количеством банкоматов. Лидерами роста по итогам 2014 года стали Альфа-Банк, у которого в обращении около 6 млн. пластиковых карт, «ВТБ 24» с аналогичным, чуть меньшим показателем. По данным Центробанка, эмиссию платежных карт осуществляют 727 из более 1100 российских банков – практически все кредитные организации, занимающиеся розницей.

1.5 Организация обслуживания пластиковых карт в коммерческом банке

Кредитные организации утверждают внутренние документы по вопросам выдачи, использования и обслуживания банковских карт. Обычно они именуются «Правилами комплексного банковского обслуживания», «Правилами выпуска и обслуживания банковских карт», «Правилами предоставления и использования банковских карт», «Условиями предоставления и использования платежных карт» и др.

Правила характеризуются схожей структурой. В общих положениях приводятся определения ряда понятий, широко используемых в системе безналичных расчетов: например, «авторизация», «активация», «блокировка», «держатель», «доверенное лицо», «компрометация» и др. Также Правила кредитных организаций определяют порядок оформления операций с использованием карты, открытия и ведения счетов, получения выписок и оспаривания операций, приостановления использования карты, срок действия и порядок расторжения договора, ответственность сторон и распределение убытков, обусловленных использованием банковской карты неуполномоченным лицом, содержат приложения, раскрывающие тарифную политику организации. Иными словами, своим содержанием Правила охватывают весь круг отношений в данной сфере – от выдачи банковской карты до расторжения договора. Положение об эмиссии платежных карт упоминает внутрибанковские правила, утверждаемые органом управления кредитной организации, имеющие обязательную юридическую силу для всех сотрудников (п. 1.11). Они регламентируют порядок деятельности, связанной с эмиссией, распространением банковских карт, порядок осуществления расчетов по операциям с применением банковских карт.

Указанные внутрибанковские правила в смысле п. 1.11 Положения следует отличать от Правил на выдачу, использование и обслуживание банковских карт. Если первые призваны урегулировать внутренние отношения

в кредитной организации, и распространяются на ее сотрудников, то последние регулируют взаимоотношения кредитной организации и клиента как часть договора на выдачу, использование и обслуживание банковской (платежной) карты [41].

Любой банк тщательно оценивает возможности своей платежной инфраструктуры с сетью банкоматов, платежных терминалов, автоматизированных банковских киосков и POS-терминалов. Стандартная схема работы коммерческого банка с пластиковыми картами представлена на рисунок 1.12.

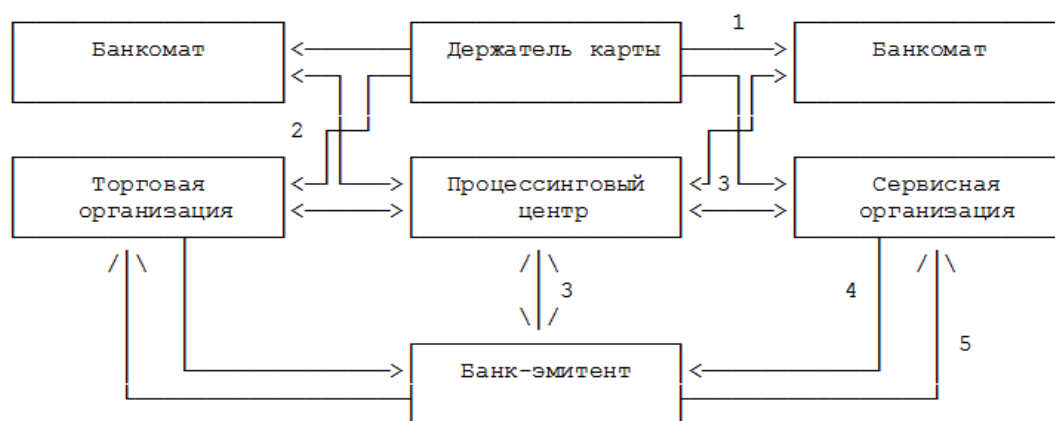


Рисунок 1.12 – Схема обслуживания карт банком-эмитентом [3, с. 370]

Для удобства держателей карт между банком-эмитентом и банком-эквайером заключается соглашение об использовании инфраструктуры последнего клиентами банка-эмитента. Банк-эквайер имеет право взимать комиссию за обслуживание «чужих» карт. Именно поэтому, если клиент решил снять деньги не в «своем» банкомате, автоматически будет списана комиссия за операцию с картой либо в виде фиксированной суммы (обычно в пределах 100 руб.), либо в виде процентной выплаты от суммы снятых наличных (от 0,5 до 1,5%).

В случае обслуживания карты банком-эквайером схема расчетов усложняется (рисунок 1.13).

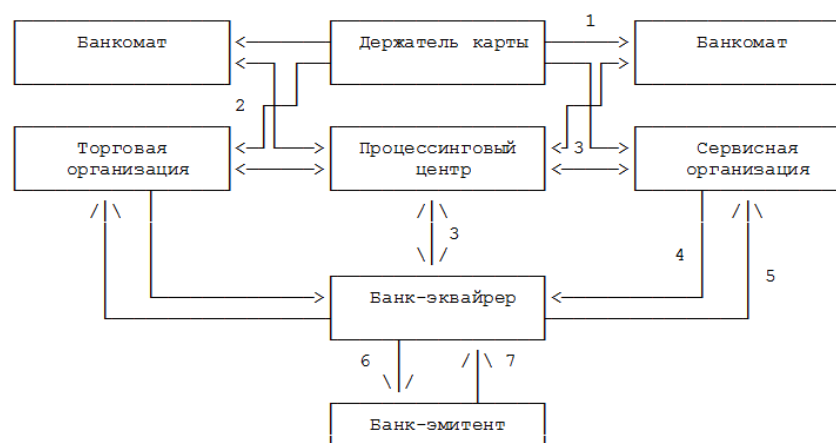


Рисунок 1.13 – Схема обслуживания карт банком-эквайером [3, с. 372]

Так как клиенты – это лишь держатели карт, то при совершении операций по своему карточному счету они должны пройти процедуру персонификации, аутентификации и авторизации. Иначе говоря, на карте должен быть обозначен не только ее номер, но и данные о владельце, в том числе его подпись. Это позволяет идентифицировать клиента как держателя карты в торговых точках, где нет специального терминала (pointofsale– POS-терминала) и оплата производится непосредственно через кассовый аппарат. В стандартную процедуру идентификации входят требования сотрудников магазина не только подтвердить совершение покупки подписью, которая сравнивается с образцом на обороте карты, но и требование предъявить удостоверение личности (паспорт).

Нанесенный на магнитную полосу карты ПИН-код (персональный идентификационный код) позволяет провести аутентификацию, т.е. определить, есть ли у клиента право доступа к карте. ПИН-код набирается в банкомате или POS-терминале, а после его проверки происходит авторизация, т.е. доступ к информации о состоянии счета и возможности совершения операции. Основным моментом безопасности клиента здесь является соблюдение условий карточного договора, в котором четко прописано, что передавать карту другим лицам – запрещено, равно как и разглашать ПИН-код. Это ни в коем случае не означает, что ПИН-код можно написать на обороте карты или хранить карту

вместе с конвертом, в котором она была, хотя на нем и написано «после ознакомления уничтожить».

По всем вопросам работы банкомата, об утрате карты или ее краже необходимо тут же сообщить в соответствующую службу поддержки, телефон которой есть не только в договоре, но и в информационном буклете, которым банк снабжает своих клиентов, и на самом банкомате.

Для проведения расчетов с посетителями с использованием платежных карт нужно специальное оборудование. Как правило, кредитные организации устанавливают его бесплатно, а также предоставляют к нему расходные материалы и обучают сотрудников порядку оформления операций с использованием платежных карт.

Для расчета пластиковыми картами существуют POS-терминалы (электронное оборудование). POS-терминал – это электронное устройство, подключенное по каналам связи и работающее в реальном режиме времени с авторизационным центром банка. Устройство подключено по каналам связи и работает в реальном режиме времени. Информация с магнитной полосы карты считывается автоматически и передается в банк. Банк проверяет платежеспособность карты и выдает разрешение на проведение операции. После этого деньги снимаются с карты и посетителю выдается на подпись два экземпляра чека (один передается посетителю). Подпись на чеке сверяется с подписью посетителя на карте. Необходимо учитывать, что чек должен содержать все необходимые реквизиты, установленные п. 3.3 Положения, а именно: вид операции; дату; сумму; наименование валюты; реквизиты карты; код авторизации; идентификатор оборудования.

В России растет число устройств, предоставляющих возможность безналичных расчетов с использованием пластиковых карт (рисунок 1.14).



Рисунок 1.14 – Структура устройств по использованию пластиковых карт, 2008–2015 гг. (тыс. ед.)

На российском карточном рынке наблюдается устойчивый рост ключевых показателей развития системы, включая количество карт в обращении, объем совершенных операций и др., что свидетельствует о поступательном развитии карточной индустрии. Рост инфраструктуры по приему карт связан, прежде всего, с огромными темпами прироста банкоматного парка. При этом банкомат зачастую одновременно выполняет функции платежного терминала. В то же время до сих пор высокие показатели объема совершенных по картам операций формируются в большей степени за счет снятия наличных денежных средств, а не проведенных платежных операций. Уже имеющаяся в России инсталляционная база банкоматов и POS-терминалов обеспечивает дальнейшее снижение нагрузки на экономику страны, которая создается необходимостью поддерживать оборот наличной денежной массы. По итогам проведенного статистического анализа можно отметить, что сохраняется положительная тенденция в количественных показателях развития инфраструктуры обслуживания карточных операций.

2 Организация банковских операций с использованием пластиковых карт в отделении ПАО «Сбербанк России»

2.1 Общая характеристика ПАО «Сбербанк России»

Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (ПАО «Сбербанк России») создан в форме акционерного общества в соответствии с Законом РСФСР «О банках и банковской деятельности в РСФСР» от 2 декабря 1990 г. Учредителем Банка является Центральный банк Российской Федерации.

Фирменное (полное официальное) наименование Банка: Публичное акционерное общество «Сбербанк России»; сокращенное наименование: ПАО «Сбербанк России».

Основной целью деятельности Банка является привлечение денежных средств от физических и юридических лиц, осуществление кредитно-расчетных и иных банковских операций, и сделок с физическими и юридическими лицами для получения прибыли.

ПАО «Сбербанк России» является юридическим лицом и со своими филиалами и другими обособленными подразделениями составляет единую систему, имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на самостоятельном балансе.

Банк и его филиалы независимы от органов государственной власти и местного самоуправления при принятии им решений. Уставный капитал банка сформирован в сумме 1 000 000 000 рублей и разделен на 19 000 000 обыкновенных акций номинальной стоимостью 50 рублей и 50 000 000 привилегированных акций номинальной стоимостью 1 рубль.

Кредитные ресурсы ПАО «Сбербанк России» сформированы за счет:

- собственных средств (за исключением стоимости приобретенных им основных фондов, вложений в доли участия в уставном капитале банков и других юридических лиц и иных иммобилизованных средств);
- средств юридических лиц, находящихся на их счетах в Банке;

– вкладов физических лиц, привлеченных на определенный срок и до востребования;

– кредитов, полученных в других банках;

– иных привлеченных средств.

В качестве ресурсов для кредитования может использоваться прибыль Банка, не распределенная в течение финансового года.

Банк ведет бухгалтерский учет и предоставляет финансовую и иную отчетность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в том числе нормативными актами Центрального Банка России.

Итоги деятельности Банка отражаются в ежемесячных, квартальных и годовых бухгалтерских балансах, в отчете о прибылях и убытках, а также в годовом отчете, представляемых в Центральный Банк России в установленные им сроки.

Органами управления Банком являются: общее собрание акционеров; Наблюдательный совет банка; коллегиальный исполнительный орган – Правление Банка; единоличный исполнительный орган – Президент, Председатель Правления банка.

Банк в праве осуществлять выпуск, покупку, продажу, учет, хранение и иные операции с ценными бумагами, выполняющими функции платежного документа, с ценными бумагами, подтверждающими привлечение денежных средств во вклады и на банковские счета, с иными ценными бумагами, а также вправе осуществлять доверительное управление указанными ценными бумагами по договору с юридическими и физическими лицами.

Также ПАО «Сбербанк России» имеет право осуществлять профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг в соответствии с федеральными законами.

Сбербанк России выполняет активные и пассивные операции. Пассивные операции отражают привлечение средств предприятий и населения, а активные – использование этих средств на кредитной основе (таблица 2.1).

Таблица 2.1 – Виды операций ПАО «Сбербанк России»

Пассивные операции	Активные операции
1. Привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок). 2. Размещение привлеченных средств от своего имени и за свой счет. 3. Открытие и ведет банковских счетов физических и юридических лиц, осуществление расчетов по поручению клиентов, в том числе банков-корреспондентов. 4. Инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и осуществление кассового обслуживания физических и юридических лиц. 5. Покупка и продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах. 6. Привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов. 7. Выдача банковских гарантий. 8. Осуществление переводов денежных средств по поручениям физических лиц без открытия банковских счетов (за исключением почтовых переводов).	1. Предоставление кредитов банкам, организациям и населению в пределах имеющихся в его распоряжении ресурсов: – на потребительские нужды; – в займы коммерческим банкам и другим юридическим лицам путем передачи ресурсов ЦБ России. 2. Размещение средств населения в государственные и иные ценные бумаги.

Помимо перечисленных выше операций Банк осуществляет следующие сделки:

- выдача поручительств за третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме;
- приобретение права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме;
- осуществление доверительного управления денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;
- осуществление операций с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей;
- осуществление лизинговых операций;

– оказание брокерских, консультационных и информационных услуг.

Кроме того, ПАО «Сбербанк России» вправе осуществлять и иные сделки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Банк вправе осуществлять обслуживание экспортно-импортных операций клиентов с применением различных финансовых инструментов, принятых в международной банковской практике. Кроме того, он осуществляет валютный контроль за операциями клиентов – физических и юридических лиц. ПАО «Сбербанк России» осуществляет эмиссию и обслуживание банковских карт. Банк вправе распространять и обслуживать карты других эмитентов.

Все перечисленные банковские операции и сделки осуществляются в рублях и в иностранной валюте.

ПАО «Сбербанк России» вправе осуществлять выпуск, покупку, продажу, учет, хранение и иные операции с ценными бумагами, выполняющими функции платежного документа, с ценными бумагами, подтверждающими привлечение денежных средств во вклады и на банковские счета, с иными ценными бумагами, а также вправе осуществлять доверительное управление указанными ценными бумагами по договору с юридическими и физическими лицами.

Также ПАО «Сбербанк России» имеет право осуществлять профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг в соответствии с федеральными законами.

В своей деятельности ПАО «Сбербанк России» руководствуется следующими нормативно-правовыми актами:

- арбитражно-процессуальный кодекс РФ;
- трудовой кодекс РФ;
- налоговый кодекс РФ;
- гражданский кодекс РФ;
- бюджетный кодекс РФ;
- внутренние нормативные документы Банка.

Сбербанк России является крупнейшим банком в стране. Для него характерна наиболее развитая сеть дополнительных офисов и филиалов. Фактически в каждом районе Александровского Томской области можно найти отделение Сбербанка.

Дополнительный офис №8616/0182 Сбербанка расположен по адресу 636760, Томская область, Александровское, ул. Толпарова, 5.

Код подразделения: 04486160182.

Руководитель: Густая Ольга Алексеевна.

Категория обслуживаемых клиентов: обслуживание физических и юридических лиц, индивидуальных предпринимателей.

Рабочие часы филиала:

Пн. – 09:00 18:00 Вт. – 09:00 18:00 Ср. – 09:00 18:00

Чт. – 09:00 18:00 Пт. – 09:00 18:00 Сб. – 11:00 14:00

В отделении оказывается полный спектр услуг юридическим и физическим лицам.

2.2 Организация и анализ выпуска пластиковых карт

ПАО «Сбербанк России» осуществляет эмиссию двух видов пластиковых карт: дебетовые и кредитные.

Виды дебетовых карт, выпускаемых ПАО «Сбербанк России» отражены в приложении А. На рисунке 2.1 приведем статистику выдачи дебетовых пластиковых карт по ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 за 2013–2015 гг.

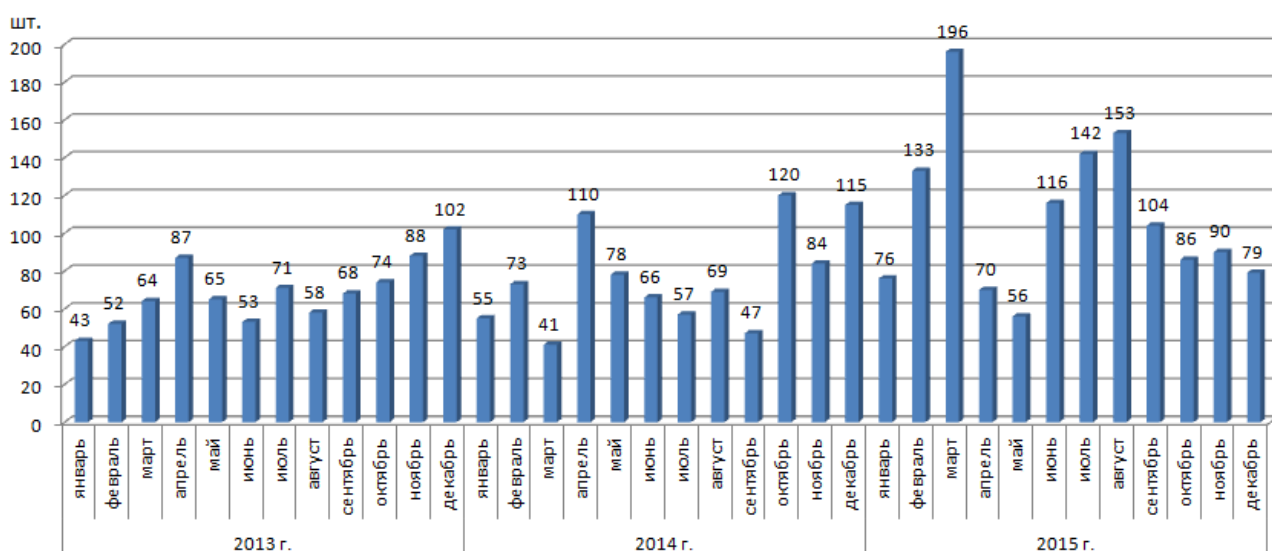


Рисунок 2.1 – Статистика выдачи дебетовых пластиковых карт по ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 за 2013–2015 гг., ед.

График выдачи дебетовых карт показывает, что объем выдачи за три последних года возрос на 57,7%. При этом наблюдаются сезонные спады продаж (январь и летние месяцы), связанные со спадом в финансовой активности населения.

Рассмотрим, какие виды дебетовых карт наиболее популярны у обслуживаемого населения (таблица 2.2, рисунок 2.2).

Анализ показывает, что дебетовые электронные карты VisaElectron/Maestro – стабильно популярный банковский продукт ввиду низкой стоимости годового обслуживания (300 руб.) и большого пакета доступных опций. Второе место удерживают классические карты VisaClassic/MasterCardStandard, отличающиеся большей степенью защиты на фоне немногим более высокой стоимости годового обслуживания, в основной массе это зарплатные проекты.

Таблица 2.2 – Удельный вес востребованных дебетовых пластиковых карт по ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 за 2013–2015 гг., %

Виды карт	2013 г.	2014 г.	2015 г.
Платиновые карты Visa Platinum/MasterCard Platinum	0,5%	0%	0%
Премиальные карты Visa Platinum Премьер/MasterCard World Black Edition Премьер	0,7%	0,2%	0%
Золотые карты Visa Gold/MasterCard Gold	1,3%	2,8%	3%
Карты «Аэрофлот» Visa Gold	3%	0%	0%
Дебетовые карты VisaPlatinum «Подари Жизнь» PayWave	0%	0%	0%
Карты «Подари жизнь» VisaGold	0%	0%	0%
Классические карты Visa Classic/MasterCard Standard	33%	21%	19%
Карты с индивидуальным дизайном Visa Classic/MasterCard Standard	0%	4%	6%
Карты «Аэрофлот» Visa Classic	1,5%	0%	0%
Карты «Подари жизнь» VisaClassic	0%	0%	0%
Молодежные карты Visa и MasterCard	10%	11%	11%
Электронные карты Visa Electron/Maestro	41%	40%	42%
Сбербанк-Maestro «Социальная»	9%	12%	15%
Карты мгновенной выдачи «Momentum» Visa Electron/MasterCard Maestro	0%	7%	3%
Виртуальная карта MasterCard Virtual/Visa Virtual	0%	2%	1%

Перечисление заработной платы сотрудников на пластиковые карты является современным и удобным способом выплаты зарплаты, как для самой организации, так и для сотрудников предприятий.

Следует обратить внимание на рост востребованности молодежных и социальных пенсионных карт, что обусловлено ростом финансовой и информационной грамотности населения. Прочие социальные проекты, такие как «Подари жизнь» и специализированные («Аэрофлот») остаются невостребованными. Упала до нуля востребованность и престижных карточных проектов (платиновые и премиальные дебетовые карты) ввиду несоответствия стоимости годового обслуживания потребностям целевой группы. За три года выросла с нуля до 6% доля карт с индивидуальным дизайном, что позволяет оценить данный продукт как перспективный. Недостаточно успешно ведутся продажи карт мгновенной выдачи и виртуальных карт.

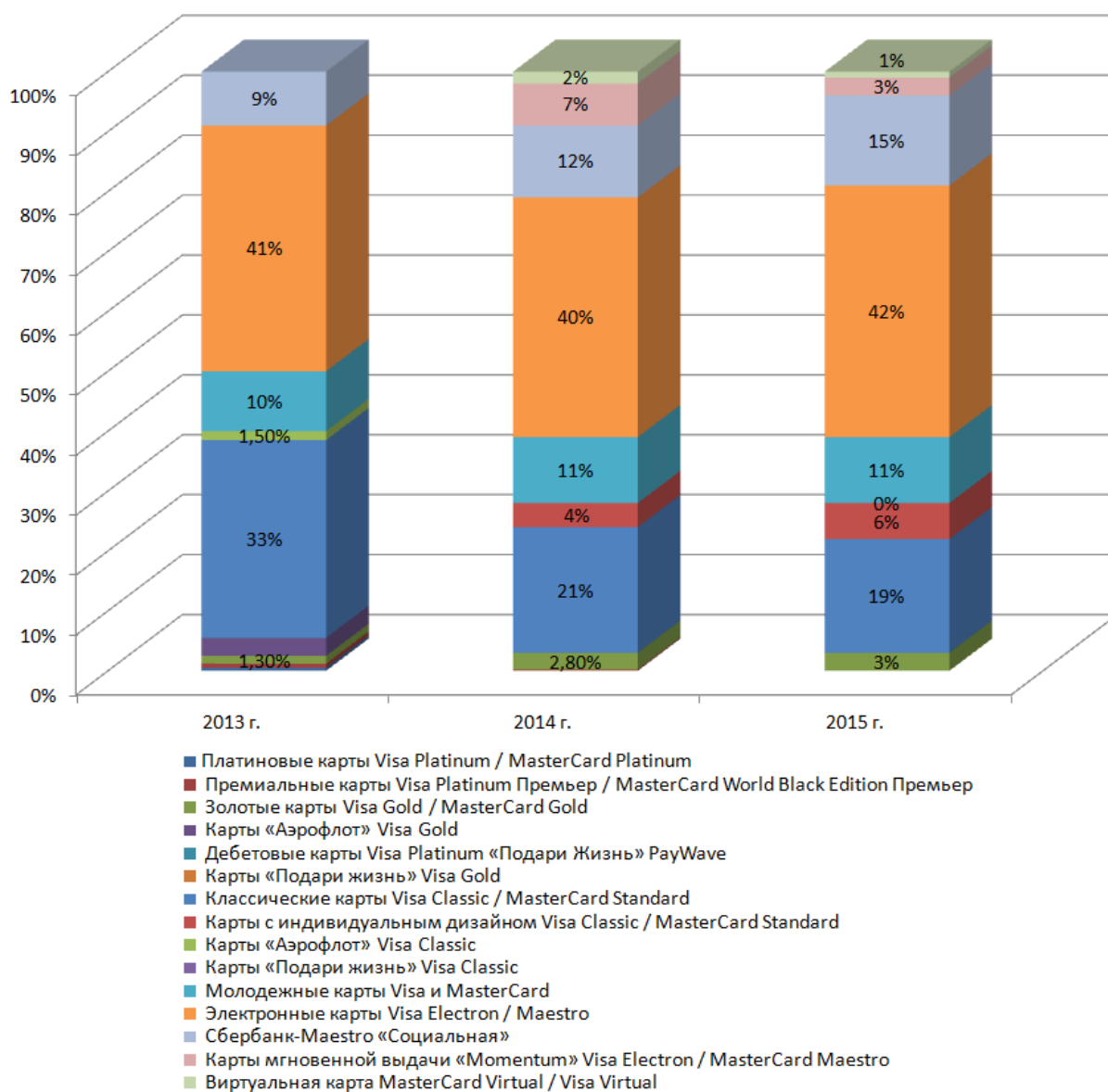


Рисунок 2.2 – Удельный вес востребованных дебетовых пластиковых карт по ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 за 2013–2015 гг., %

Таким образом, в динамике выдачи дебетовых карт решающими факторами выступают: 1) сезонность финансовой активности населения; 2) тенденция экономии на стоимости годового обслуживания в наборе с оптимальным пакетом услуг.

Далее рассмотрим эмиссию и выдачу кредитных карт. Виды кредитных карт, выпускаемых ПАО «Сбербанк России» отражены в приложении Б.

На рисунке 2.3 приведем статистику выдачи кредитных пластиковых карт по ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 за 2013–2015 гг.

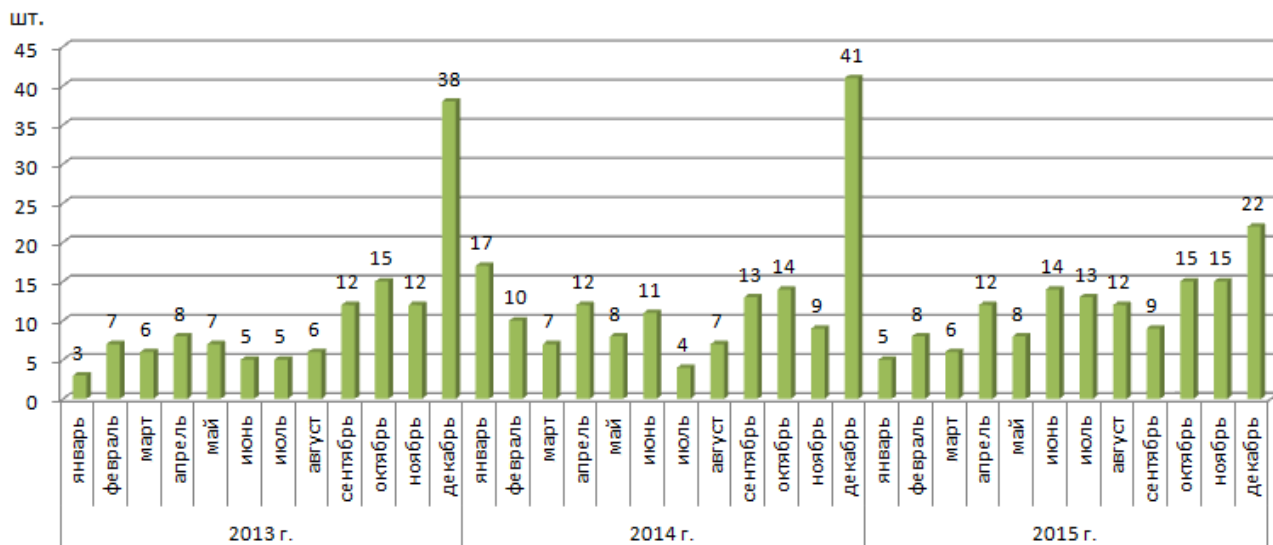


Рисунок 2.3 – Статистика выдачи кредитных пластиковых карт по ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 за 2013–2015 гг., ед.

Как показывают приведенные данные, операции выдачи кредитных пластиковых карт по ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 за 2013–2015 гг. единичные. За три года объемы выдачи возросли на 12%, что является незначительным приростом. Спрос на кредитные карточные продукты относительно стабилен и носит сезонный характер – максимальные масштабы выдачи кредитных пластиковых карт наблюдаются, как правило, в декабре перед новогодними праздниками, а летом ежегодно наблюдается спад, иными словами, на динамику выдачи кредитных пластиковых карт оказывает влияние культура потребления.

Рассмотрим, какие виды кредитных карт наиболее популярны у обслуживаемого населения (таблица 2.3, рисунок 2.4).

Таблица 2.3 – Удельный вес востребованных кредитных пластиковых карт по ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 за 2013–2015 гг., %

Виды карт	2013 г.	2014 г.	2015 г.
Кредитные золотые карты Visa/MasterCard	0%	0%	0%
Кредитные карты «Подари жизнь» VisaGold	0%	0%	0%
Кредитные классические карты Visa Classic/MasterCard Standard	15%	10%	5%
Кредитные карты «Аэрофлот» VisaGold	0%	0%	0%
Кредитные карты мгновенной выдачи Visa Classic/MasterCard Standard «Momentum»	63%	71%	83%
Кредитные карты «Подари жизнь» VisaClassic	0%	0%	0%
Кредитные карты «Аэрофлот» VisaClassic	0%	0%	0%
Кредитные молодёжные карты Visa Classic/MasterCard Standard	22%	19%	12%

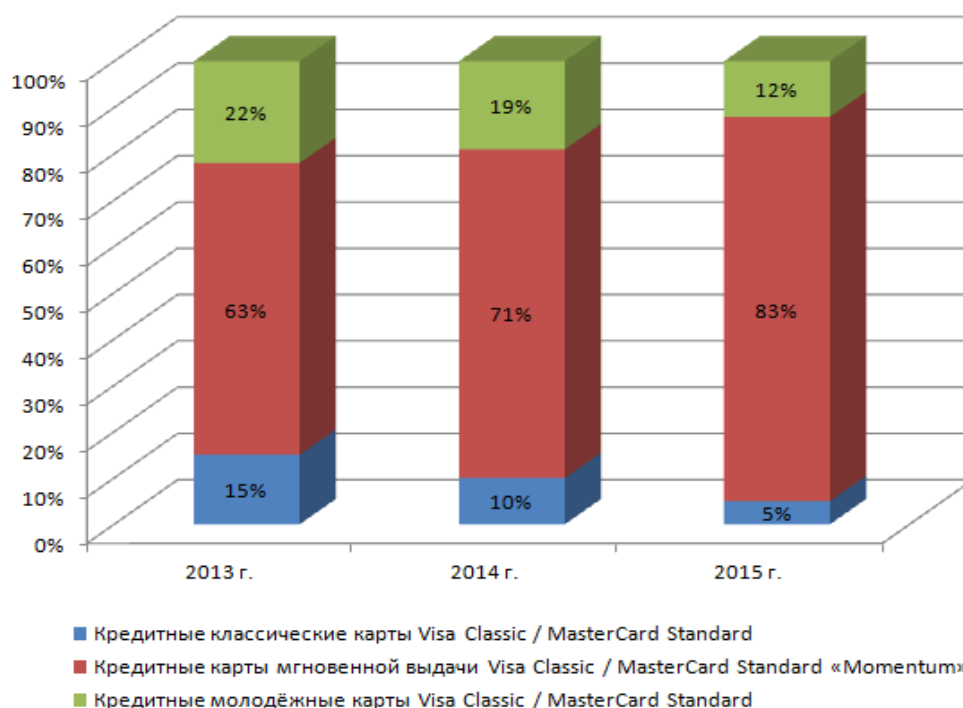


Рисунок 2.4 – Удельный вес востребованных кредитных пластиковых карт по ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 за 2013–2015 гг., %

Анализ показывает, что у населения востребованы три вида кредитных пластиковых карт: кредитные карты мгновенной выдачи VisaClassic/MasterCardStandard «Momentum», кредитные молодёжные карты VisaClassic/MasterCardStandard и кредитные классические карты VisaClassic/MasterCardStandard.

Можно говорить о том, что при помощи кредитных пластиковых карт осуществляется микрокредитование населения. На выбор того или иного кредитного продукта влияет не процентная ставка, а простота и доступность оформления. Так, для наиболее востребованного кредитного продукта – кредитной карты мгновенной выдачи VisaClassic/MasterCardStandard «Momentum» – роль играют бесплатное годовое обслуживание и отсутствие необходимости документального подтверждения дохода, кредитная карта выдается на основании паспорта гражданина РФ.

Подводя итог анализу выдачи эмитированных пластиковых карт по ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 за 2013–2015 гг., отметим преобладание выдачи именно дебетовых (расчетных) карт (рисунке 2.5).

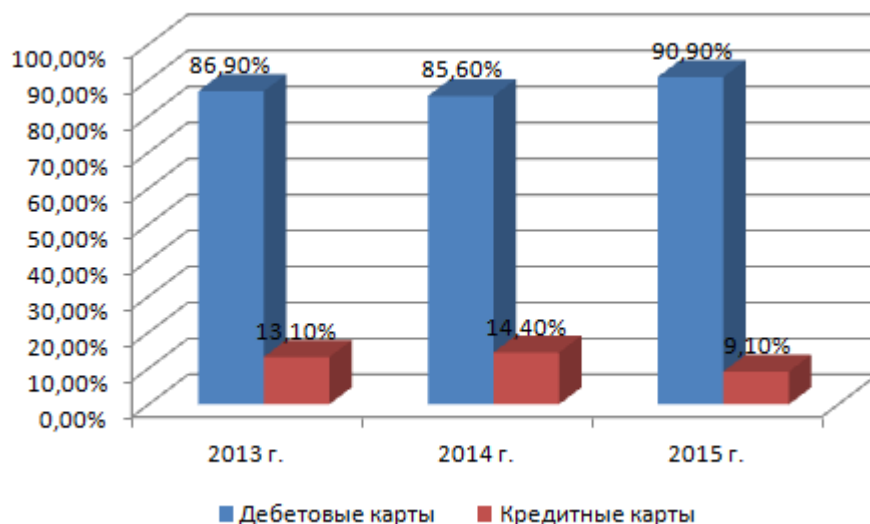


Рисунок 2.5 – Структура выданных пластиковых карт по ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 за 2013–2015 гг., %

В структуре выданных за 2013–2015 гг. пластиковых карт по ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 расчетные (дебетовые) карты стабильно составляют 85–90%, при этом их удельный вес возрастает. Невысокий спрос на кредитные карты позволяет задаться вопросом о качестве пластиковых кредитных продуктов.

2.3 Организация обслуживания пластиковых карт

Организация обслуживания пластиковых карт по ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 регулируется локальным актом «Условия использования банковских карт ПАО «Сбербанк России».

Карта является собственностью Банка и выдается во временное пользование. Банк имеет право отказать без объяснения причин в выдаче или перевыпуске карты в случае отсутствия у лица, указанного в Заявлении, регистрации (прописки) на территории обслуживания Банка, предоставления им в Заявлении неверной информации, неустойчивого финансового положения или наличия иных данных, свидетельствующих о невозможности выдачи (перевыпуска) Карты данному лицу.

Карта может быть использована держателем для оплаты товаров и услуг, получения/взноса наличных денежных средств в кредитных организациях и через банкомат с модулем приема наличных и информационно-платежный терминал, а также совершения иных операций.

Возможность использования карты определяется наличием логотипа платежной системы.

Для отражения операций, проводимых в соответствии с настоящим договором, банк открывает клиенту счет. На остаток средств на счете начисляются проценты в соответствии с тарифами банка. Банк имеет право списывать со счета суммы, подлежащие списанию в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Банк в соответствии с тарифами может предоставить клиенту кредит в форме «овердрафт» («овердрафт») по счету.

Клиент имеет право обратиться в Банк по месту ведения счета с письменным заявлением на получение дополнительной Карты. Банк имеет право перевыпускать карту (в т.ч. дополнительную) по истечении срока ее действия, в случае если клиент письменно не уведомил банк за 60 календарных дней до истечения срока действия карты об отказе от пользования картой.

Карта не перевыпускается при отсутствии операций с использованием карты в течение года, предшествующего перевыпуску карты. Для перевыпуска карты до истечения ее срока действия клиент должен подать письменное заявление в банк по месту ведения счета.

Банк имеет право приостановить проведение операций с использованием карты или ее реквизитов для проверки их правомерности.

Банк имеет право при нарушении держателем условий, при возникновении просроченной задолженности по счету, задолженности, превышающей лимит овердрафта (при его наличии), или при возникновении ситуации, которая может повлечь за собой ущерб для Банка или Клиента, либо нарушение действующего законодательства:

- приостановить или прекратить действие карт(ы), а также принимать для этого все необходимые меры вплоть до изъятия карт(ы);
- направить держателю уведомление с требованием возврата карт(ы) в банк.

Для осуществления контроля за расходованием средств по карте (в т.ч. дополнительным) клиент может подать письменное заявление в банк по месту ведения счета для установления следующих лимитов и ограничений:

- лимит на получение наличных денежных средств по карте (картам) в течение месяца;
- лимит на совершение операций в торговой/сервисной сети по карте (картам) в течение месяца;
- общий лимит на совершение операций по карте (картам) в течение месяца;
- страны, разрешенные для совершения операций по карте.

Банк имеет право устанавливать лимиты на проведение операций по карте с уведомлением Держателя в отчете по Счету, через информационные стенды подразделений Банка и web-сайт Банка.

Банк не несет ответственности:

- в случаях отказа держателя от ввода ПИН-кода;

- в случаях отказа торгово-сервисного предприятия в проведении операций оплаты покупок/услуг по причине необходимости дополнительной проверки правомерности проведения операции;
- за введение торгово-сервисными предприятиями дополнительных комиссий за оплату покупок/услуг по картам;
- за ограничения по суммам проводимых операций и за порядок идентификации держателей, применяемые торгово-сервисными предприятиями и другими банками.

Банк не несет ответственности за какие-либо сбои в обслуживании, связанные с оборудованием, системами подачи электроэнергии и/или линий связи или сетей, которые обеспечиваются, эксплуатируются и/или обслуживаются третьими лицами.

Банк вправе осуществлять видеонаблюдение, а также телефонную запись в своих помещениях и на своих устройствах в целях обеспечения безопасности и надлежащего обслуживания держателя без его дополнительного уведомления. Видеозаписи и записи телефонных разговоров могут быть использованы в качестве доказательств в процессуальных действиях. Банк имеет право на хранение и обработку, в том числе автоматизированную, любой информации, относящейся к персональным данным клиента. Банк имеет право проверить достоверность представленных клиентом персональных данных, в том числе, с использованием услуг других операторов, а также использовать информацию о неисполнении и/или ненадлежащем исполнении договорных обязательств при рассмотрении вопросов о предоставлении других услуг и заключении новых договоров.

Обслуживание пластиковых карт осуществляется как в ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182, так и через сеть банкоматов (рисунке 2.6).

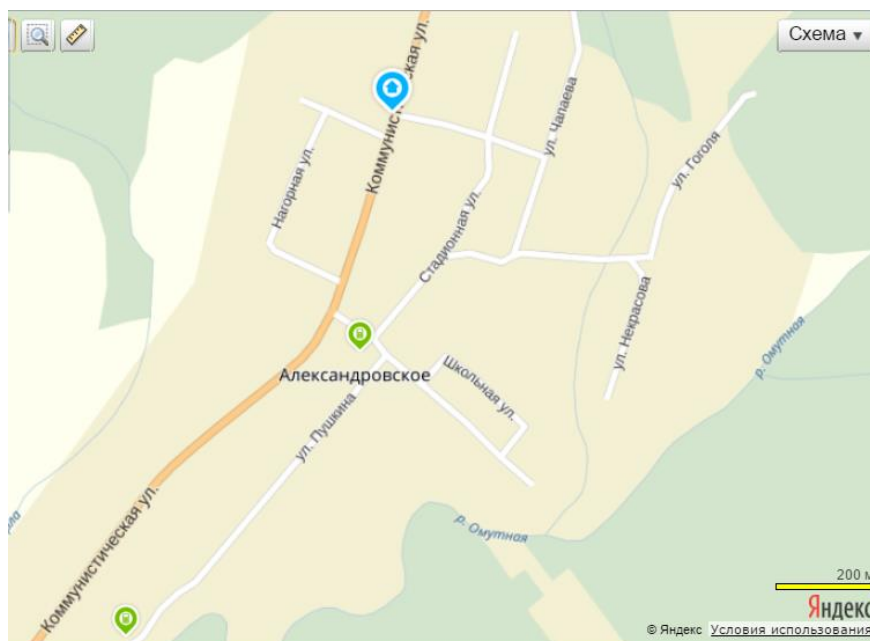


Рисунок 2.6 – Размещение банкоматов ПАО «Сбербанк России» в пределах обслуживаемой территории Дополнительного офиса №8616/0182

В пределах обслуживаемой территории ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 находятся:

1) банкоматы ПАО «Сбербанк России»:

- Сбербанк России, Томская область, с. Александровское, стр. РНУ Александровское;
- Сбербанк России, Томская область, с. Александровское, ул. Пушкина, 25;
- Сбербанк России, Томская обл., с. Александровское, ул. Толпарова, д. 5.

2) банкоматы в отделениях других банков:

- Газпромбанк – Дополнительный офис № 9, Томская обл., с. Александровское, ул. Ленина, д. 11;
- РоссельхозБанк – Дополнительный офис «Александровское», 636760, Томская обл., Александровский р-н, с. Александровское, ул. Ленина, д. 11.

3) отдельно стоящие банкоматы других банков:

- Газпромбанк – Банкомат, Томская область, с. Александровское, ул. Пушкина, д. 25;

– РоссельхозБанк – Банкомат в гастрономе, Томская обл., Александровский р-н, с. Александровское, ул. Лебедева, д. 14;

– Газпромбанк – Банкомат, Томская обл., с. Александровское, пер. Школьный, д. 14а.

Динамика количества банкоматов, обслуживающих пластиковые карты ПАО «Сбербанк России» в пределах обслуживаемой территории ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182, представлена на рисунке 2.7.



Рисунок 2.7 – Динамика количества банкоматов, обслуживающих пластиковые карты ПАО «Сбербанк России» в пределах обслуживаемой территории ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182, ед.

Общее количество банкоматов увеличилось, это позволяет осуществлять операции с картами, выпущенными ПАО «Сбербанк России», в том числе и при помощи устройств других банков. В целом сеть банкоматов достаточная для населенного пункта – местонахождения Дополнительного офиса ПАО «Сбербанк России» №8616/0182.

Помимо этого, в Александровском районе принимают к обслуживанию пластиковые карты ПАО «Сбербанк России» в торговых точках. В настоящее

время на территории района зарегистрировано 108 магазинов и 7 павильонов. Из сети общественного питания свои услуги населению оказывают 4 кафе «Парус», «Самовар», «Пирамида», «Мираж». Кафе рассчитаны на 190 мест, общая площадь залов обслуживания посетителей 324 кв. м. Данные предприятия общественного питания также принимают к обслуживанию пластиковые карты ПАО «Сбербанк России».

2.4 Интернет-обслуживание пластиковых карт

Стремясь сделать обслуживание более удобным, современным и технологичным, ПАО «Сбербанк России» с каждым годом все более совершенствует возможности дистанционного управления счетами клиентов.

Инструментами интернет-обслуживания выступают услуга «Мобильный банк» и сервис «Сбербанк онлайн». В таблице 2.4 и на рисунках 2.8–2.9 обобщены данные по подключению указанных интернет-услуг к выданным картам за 2013–2015 гг.

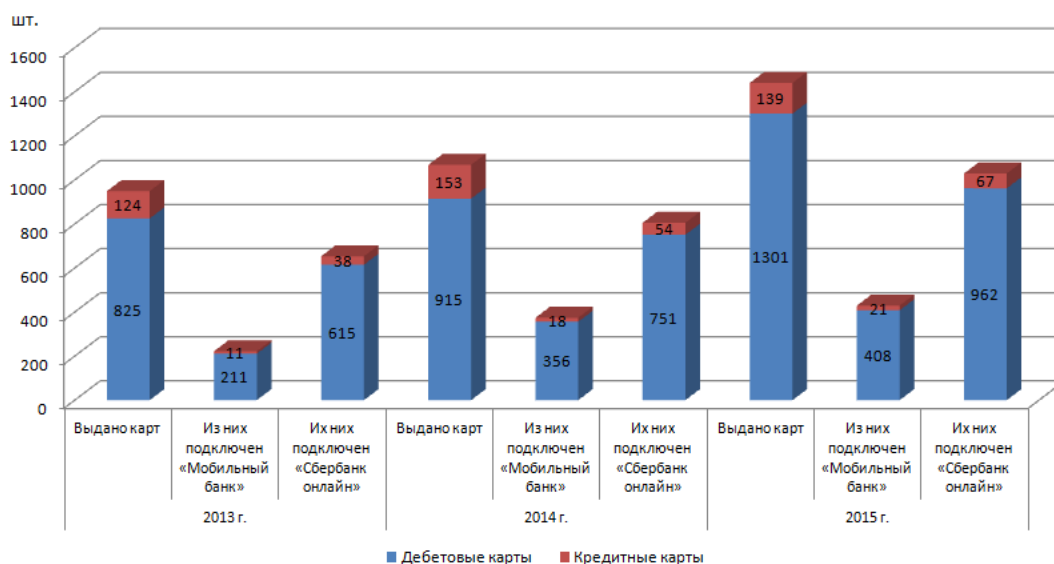


Рисунок 2.8 – Подключение интернет-услуг к выданным в Дополнительном офисе ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 картам за 2013–2015 гг., шт.

Таблица 2.4 – Статистика подключения интернет-услуг к выданным в ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 картам за 2013–2015 гг., ед.

Виды карт	2013 г.			2014 г.			2015 г.		
	Выдано карт	Из них подключен «Мобильный банк»	Из них подключен «Сбербанк онлайн»	Выдано карт	Из них подключен «Мобильный банк»	Из них подключен «Сбербанк онлайн»	Выдано карт	Из них подключен «Мобильный банк»	Из них подключен «Сбербанк онлайн»
Дебетовые карты	825	211	615	915	356	751	1301	408	962
Кредитные карты	124	11	38	153	18	54	139	21	67

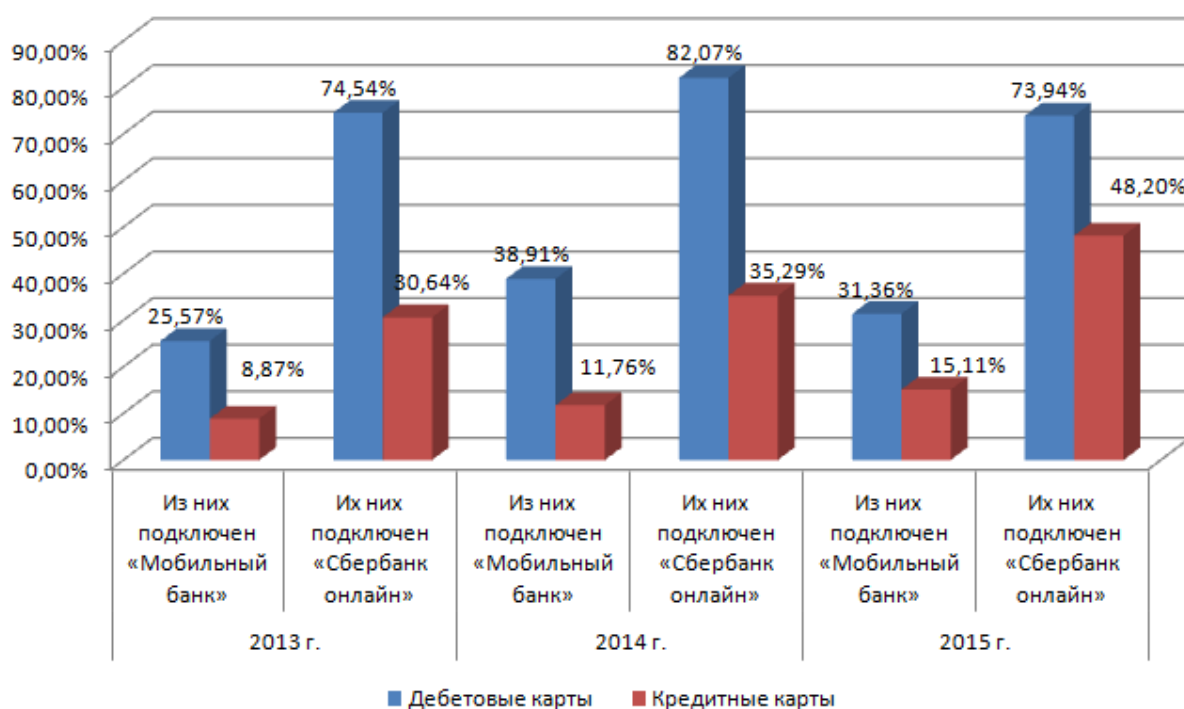


Рисунок 2.9 – Подключение интернет-услуг к выданным в ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 картам за 2013–2015 гг., %

Анализ данных о подключении интернет-услуг к вновь выданным дебетовым и кредитным картам, выданным в ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 картам за 2013–2015 гг. показывает, что удельный вес дебетовых карт, к которым подключен сервис «Сбербанк онлайн», за три года сохранился на прежнем уровне, по кредитным картам возрос на 17,56%. Услуга

«Мобильный банк» менее популярна, ее удельный вес по подключению к вновь выданным дебетовым картам за три года возрос на 5,79%, по кредитным картам – возрос на 6,24%.

Неполный охват вновь выданных карт возможностью интернет-сервисов объясняется недостаточной технической грамотностью держателей карт. В то же время рассматриваемые услуги интернет-банкинга весьма удобны в использовании и предоставляют держателям карт ряд полезных возможностей в обращении с картой.

Рассмотрим услугу «Мобильный банк» и систему «Сбербанк онлайн».

ПАО «Сбербанк России» предоставляет услуги дистанционного доступа к счетам карт с использованием мобильной связи («Мобильный банк») (рисунок 2.10).

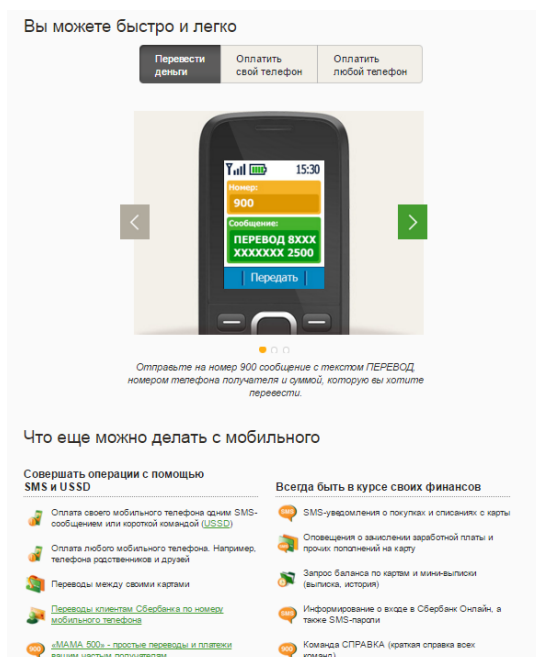


Рисунок 2.10 – Интерфейс услуги «Мобильный банк» ПАО «Сбербанк России»

Мобильный банк – это комплекс услуг, предоставляемых посредством мобильной связи держателям банковских карт ПАО «Сбербанк России».

Подключившись к Мобильному банку, клиент можете:

– оперативно получать на свой мобильный телефон уведомления об операциях по карте;

- получать по запросу информацию о лимите доступных средств и о последних пяти операциях по карте;
- оперативно приостановить действие карты (заблокировать карту), например, в случае её утраты или при подозрении на мошенничество по карте;
- осуществлять платежи со счета карты без явки в банк в пользу организаций, с которыми у банка имеются соответствующие договорные отношения;
- осуществлять перевод денежных средств с одного счета карты банка на другой счет карты банка;
- переводить средства в благотворительный фонд помощи детям с онкогематологическими и иными тяжелыми заболеваниями «Подари жизнь»;
- получать уведомления об операциях в «Сбербанк онлайн» и пароли для проведения этих операций;
- получать информационные и рекламные сообщения от банка и его партнеров;
- погашать кредиты;
- управлять мобильным банком: временно блокировать услуги мобильного банка, получать информацию о картах, подключенных к Мобильному банку.

Списание/перечисление денежных средств со счетов банковских карт Сбербанка, указанных в заявлении, на счета организаций и/или на счета в банке осуществляется на основании полученного банком сообщения, направленного с использованием средства мобильной связи и содержащего номер телефона, указанный в заявлении. Перечень организаций, которым возможны платежи, размещается на сайте банка. Получение банком через сеть интернет поручения, оформленного держателем в соответствии с руководством пользователя, рассматривается банком как получение распоряжения от держателя.

Услуги предоставляются на мобильные телефоны стандарта GSM, подключенные к сетям операторов мобильной связи Билайн, Мобильные ТелеСистемы, Мегафон, а также к сетям других региональных операторов

мобильной связи, перечень которых установлен банком. Запросы в виде SMS-сообщений возможны как в сети оператора, так и при использовании роуминга.

Подключить Мобильный банк можно:

- обратившись в любое подразделение банка с документом, удостоверяющим личность. Подключение к услуге может быть произведено на основании отдельного заявления, при оформлении банковской карты, а также в рамках универсального договора банковского обслуживания;

- через устройство самообслуживания ПАО «Сбербанк России» при наличии технической возможности. Операция проводится с использованием банковской карты и подтверждается ПИН-кодом. При подключении данным способом к мобильному банку подключается только та карта, с использованием которой проводится операция регистрации (данное подключение является отдельной регистрацией услуги «Мобильный банк»). Для полного пакета услуг Мобильного банка за каждую регистрацию будет списываться отдельная абонентская плата.

Подключение к «Мобильному банку» производится ПАО «Сбербанк России» не позже трех рабочих дней с даты подачи заявки.

Преимущества услуги «Мобильный банк» для клиента:

- своевременное совершение переводов и платежей;
- экономия времени – нет необходимости приходить в Банк;
- on-line контроль за совершенными операциями по карте: быстрота и оперативность SMS-информирования – предоставления информации о совершенных переводах и платежах;
- низкие комиссии за исполнение платежей;
- доступность услуг из любой точки мира;
- конфиденциальность, безопасность и надежность;
- сокращение очередей;
- увеличение комиссионного дохода;
- укрепление бренда ПАО «Сбербанк России»;
- повышение уровня лояльности клиентов;

– стимулирование безналичного денежного оборота.

Оказывая услугу «Мобильный банк», ПАО «Сбербанк России» не несет ответственности:

– в случае указания в сообщении неверного реквизита платежа и/или суммы платежа, а также по спорам и разногласиям, возникающим между держателем и организациями-получателями платежа, если споры и разногласия не относятся к предоставлению услуг «Мобильного банка»;

– по претензиям лиц – владельцев номеров мобильных телефонов, указанных клиентом в заявлении:

– за недоставку сообщения на телефон держателя, в случае если это обусловлено причинами, не зависящими от банка (сообщение не отправлено оператором мобильной связи, телефон держателя недоступен длительное время и т.п.).

При прекращении банком действия карты, по счету которой производится оплата «Мобильного банка», от «Мобильного банка» отключаются все подключенные карты, для всех мобильных телефонов, оплата по которым производится по счету закрываемой банком карты.

«Сбербанк онлайн» является интернет-системой Банка, позволяющей держателю проводить банковские операции и получать доступ к услугам банка через сеть интернет (рисунок 2.11).

Для доступа к «Сбербанк онлайн» держатель в соответствии с руководством по использованию «Сбербанк онлайн» получает от банка идентификатор пользователя, постоянный пароль («пароль») и одноразовые пароли.

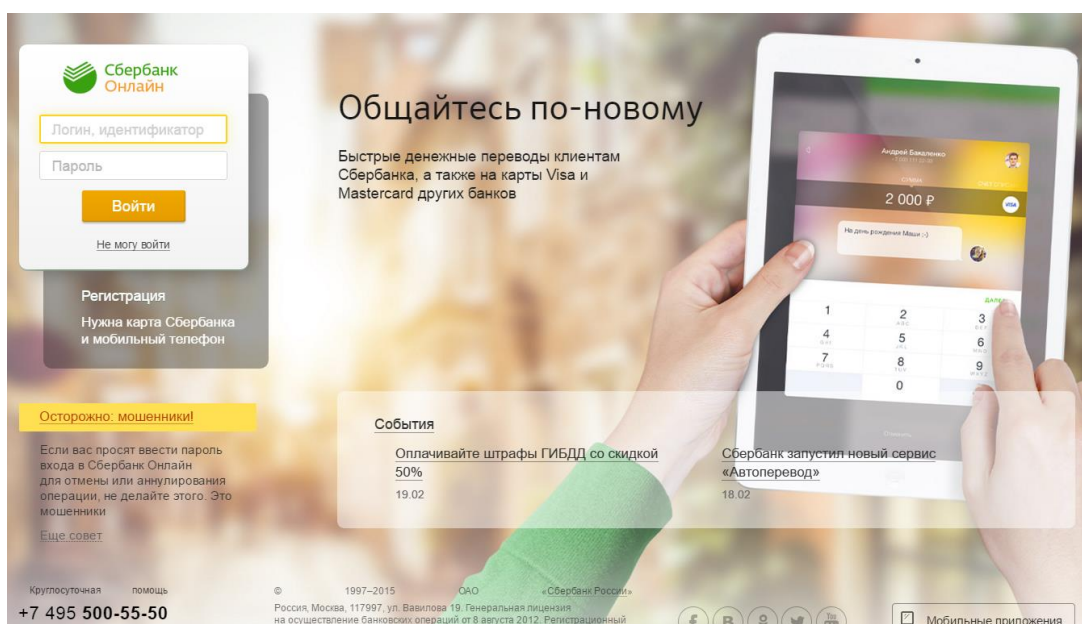


Рисунок 2.11 – Интерфейс услуги «Сбербанк онлайн» ПАО «Сбербанк России»

Электронные документы в «Сбербанк онлайн» принимаются и передаются без их последующего представления на бумажном носителе. Полученные одноразовые пароли также могут использоваться Держателем для подтверждения операций оплаты товаров и услуг в сети Интернет с применением технологий «SecureCode» или «VerifiedbyVisa» платежных систем MasterCardInternational или VisaInternational. Держатель несет ответственность по операциям, совершенным в сети Интернет с использованием полученных одноразовых паролей.

Держатель обязуется хранить идентификатор пользователя, пароль и одноразовые пароли в недоступном для третьих лиц месте, не передавать их для совершения операций другим лицам и нести ответственность по операциям, совершенным в «Сбербанк онлайн».

Держатель самостоятельно и за свой счет обеспечивает подключение своих вычислительных средств к сети Интернет, доступ к сети Интернет, а также обеспечивает защиту собственных вычислительных средств от несанкционированного доступа и вредоносного программного обеспечения.

Доступные операции в «Сбербанк онлайн» обобщены в таблице 2.5.

Таблица 2.5 – Доступные операции в «Сбербанк онлайн»

Доступные операции по вкладам	Доступные операции по картам	Доступные операции по кредитам
1. Открыть вклады в рублях РФ, долларах США, евро (продукты «Сохраняй Онл@йн», «Пополняй Онл@йн», Управляй Онл@йн»). 2. Перевести денежные средства со счета вклада на свой счет вклада/карты или на счет другого клиента, открытый в ПАО «Сбербанк России» или в другой кредитной организации. 3. Совершить платеж в рублях со счета вклада, открытого в рублях, в бюджет и государственные внебюджетные фонды, а также в пользу юридических лиц (индивидуальных предпринимателей). 4. Оформить/изменить/отменить длительное поручение по счету вклада на перечисление средств на счета физических лиц и в счёт погашения задолженности по кредитному договору. 5. Приостановить операции по счету вклада в связи с утратой сберкнижки. 6. Получить информацию о текущем размере остатка средств на счете вклада. 7. Получить выписку по счету вклада. 8. Получить информацию о максимальном размере суммы, которую можно снять со счета вклада без нарушения условий договора. 9. Закрыть любой вид вклада.	1. Перевести денежные средства со счета карты на счет карты ПАО «Сбербанк России». 2. Перевести денежные средств со счета карты на свой счет вклада или счет вклада другого клиента, открытый в ПАО «Сбербанк России» или в другой кредитной организации. 3. Совершить платеж в рублях со счета карты (оплата услуг операторов сотовой связи, оплата за ЖКУ и другие платежи). 4. Оформить/изменить/отменить длительное поручение по счету карты на перечисление средств на счета физических и юридических лиц (платежей), а также в счёт погашения задолженности по кредитному договору. 5. Приостановить/заблокировать действие карты получить информацию о лимите доступных средств по карте и о десяти последних операциях по карте. 6. Запросить отчет по счету карты на адрес электронной почты (e-mail).	1. Оформить заявку на получение кредита, кредитной карты погасить кредит с карты или вkladного счета. 2. Посмотреть график платежей по кредиту. 3. Получить информацию о своих кредитах в ПАО «Сбербанк России» (о размере остатка срочной и просроченной задолженности, процентах по кредиту и сумме текущего платежа на определенную дату).

Другие доступные операции:

- получить информацию и создать SMS-шаблоны по Вашей услуге Мобильный банк;
- создать шаблоны платежей и переводов со счетов вкладов и карт;

- получить информацию об остатке и выписку по обезличенному металлическому счету (при наличии договора банковского обслуживания);
- обменивать валюту;
- подключить услугу «Автоплатеж»;
- получить выписку из Пенсионного Фонда России;
- оплачивать заказы на сайтах и др.

Банк не несет ответственности за последствия компрометации идентификатора пользователя, пароля и одноразовых паролей, а также за убытки, понесенные клиентом в связи с использованием им системы интернет-банка (в том числе убытки, понесенные в связи с неправомерными действиями третьих лиц). Держатель соглашается с получением услуг через сеть интернет, осознавая, что сеть интернет не является безопасным каналом связи, и соглашается нести все риски, связанные с возможным нарушением конфиденциальности и целостности информации при её передаче через сеть интернет. Банк не несет ответственности в случае невозможности предоставления услуг «Сбербанк онлайн» и проведения операций через сеть Интернет по независящим от Банка обстоятельствам. В случаях необоснованного или ошибочного перечисления держателем средств получателям через «Сбербанк онлайн» держатель самостоятельно урегулирует вопрос возврата средств с их получателями.

Функционал мобильных приложений «Сбербанк онлайн» постоянно расширяется. Так недавно внедрено Приложение «Сбербанк онлайн» для мобильных платформ.

Это специальное приложение для мобильных устройств на базе платформ iOS (iPhone/iPad) и Android. Для доступа к приложению используются идентификатор пользователя и постоянный пароль для входа в «Сбербанк онлайн», полученные в устройствах самообслуживания или с помощью «Мобильного банка». Минимальные требования:

- наличие международной карты Сбербанка России, подключенной к услуге «Мобильный банк»;

– заключенный договор;

Доступные операции:

– оперативное получение информации по картам, вкладам и кредитам;

– совершение переводов между своими картами и вкладами;

– погашение кредитов;

– совершение мгновенных платежей в адрес операторов сотовой связи, интернет-провайдеров и других популярных поставщиков услуг.

Таким образом, при работе клиентов в системе класса «интернет-банкинг» управление счетом и проведение банковских операций происходит через операционный веб-сайт ПАО «Сбербанк России», доступ к которому осуществляется через сеть интернет.

В отличие от систем класса «банк – клиент» при использовании систем «интернет-банкинг» все документы (базы данных платежных поручений, выписок, справочников получателей и т.д.) и иные ресурсы, необходимые клиенту для получения услуг ПАО «Сбербанк России», находятся на стороне банка. С одной стороны, это позволяет пользователям не зависеть от конкретного компьютера и получать доступ к управлению счетами из любого удобного места, где есть компьютер, подключенный к сети интернет, с нужным браузером. С другой стороны, клиент уже не имеет в своем полном распоряжении электронные копии документов и протоколы обмена информацией, которые помогли бы ему доказать свою точку зрения в спорных ситуациях.

Клиент может создавать, редактировать и отправлять в обработку платежные документы, просматривать архив документов, просматривать и распечатывать сообщения из банка и выписки за любой период, пользоваться справочниками, физически находящимися на стороне банка, и т.д. Как правило, все операции между банком и организацией проводятся в режиме реального времени, причем банковские системы позволяют клиенту отслеживать все этапы обработки распоряжений клиента на банковском сервере. Клиенты не должны обладать опытом работы со специальными программами и не должны

иметь специальных навыков по установке и эксплуатации таких программ; банк избавлен от сопровождения клиентской части программного обеспечения, так как техническую поддержку веб-браузеров осуществляют их разработчики.

Основными стимулами к использованию интернет-сервисов ПАО «Сбербанк России» для клиентов являются: экономия времени, удобство совершения основных банковских операций из дома или офиса, отсутствие очередей, моментальное совершение операций, экономия денег (возможность осуществления межбанковских платежей с более низкой комиссией или без комиссии в сравнении с проведением тех же транзакций в отделениях банков).

С точки зрения клиентов можно выделить три фактора, оказывающие существенное влияние на выбор пользователем той или иной системы интернет-банкинга: широту спектра оказываемых услуг, комфортность интерфейса и безопасность (защищенность) транзакций. Фактор, снижающий привлекательность интернет-банкинга для клиента, – это риск проведения финансовых операций в сети интернет.

Выводы. ПАО «Сбербанк России» осуществляет эмиссию двух видов пластиковых карт: дебетовые и кредитные. График выдачи дебетовых карт показывает, что объем выдачи за три последних года возрос на 57,7%. При этом наблюдаются сезонные спады продаж (январь и летние месяцы), связанные со спадом в финансовой активности населения. Дебетовые электронные карты VisaElectron/Maestro – стабильно популярный банковский продукт ввиду низкой стоимости годового обслуживания (300 руб.) и большого пакета доступных опций. Второе место удерживают классические карты VisaClassic/MasterCardStandard, отличающиеся большей степенью защиты на фоне немногим более высокой стоимости годового обслуживания, в основной массе это зарплатные проекты.

Операции выдачи кредитных пластиковых карт по Дополнительному офису ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 за 2013–2015 гг. единичные. За три года объемы выдачи возросли на 12%, что является незначительным приростом. Спрос на кредитные карточные продукты относительно стабилен и

носит сезонный характер – максимальные масштабы выдачи кредитных пластиковых карт наблюдаются, как правило, в декабре перед новогодними праздниками, а летом ежегодно наблюдается спад, иными словами, на динамику выдачи кредитных пластиковых карт оказывает влияние культура

У населения востребованы три вида кредитных пластиковых карт: кредитные карты мгновенной выдачи VisaClassic/MasterCardStandard «Momentum», кредитные молодёжные карты VisaClassic/MasterCardStandard и кредитные классические карты VisaClassic/MasterCardStandard.

В структуре выданных за 2013–2015 гг. пластиковых карт по Дополнительному офису ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 расчетные (дебетовые) карты стабильно составляют 85–90%, при этом их удельный вес возрастает. Обслуживание пластиковых карт осуществляется как в Дополнительном офисе ПАО «Сбербанк России» №8616/0182, так и через сеть банкоматов. Общее количество банкоматов увеличилось, это позволяет осуществлять операции с картами, выпущенными ПАО «Сбербанк России», в том числе и при помощи устройств других банков. В целом сеть банкоматов достаточная для населенного пункта – местонахождения Дополнительного офиса ПАО «Сбербанк России» №8616/0182. Стремясь сделать обслуживание более удобным, современным и технологичным, ПАО «Сбербанк России» с каждым годом все более совершенствует возможности дистанционного управления счетами клиентов. Инструментами интернет-обслуживания выступают услуга «Мобильный банк» и сервис «Сбербанк онлайн».

Анализ данных о подключении интернет-услуг к вновь выданным дебетовым и кредитным картам, выданным в Дополнительном офисе ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 картам за 2013–2015 гг. показывает, что удельный вес дебетовых карт, к которым подключен сервис «Сбербанк онлайн», за три года сохранился на прежнем уровне, по кредитным картам возрос на 17,56%. Услуга «Мобильный банк» менее популярна, ее удельный вес по подключению к вновь выданным дебетовым картам за три года возрос на 5,79%, по кредитным картам – возрос на 6,24%.

3 Пути развития операций с использованием пластиковых карт в отделении ПАО «Сбербанк России»

3.1 Сильные и слабые стороны в организации выпуска и обслуживания пластиковых карт

Система рекомендаций, направленных на развитие операций с использованием пластиковых карт в отделении ПАО «Сбербанк России», должна базироваться на анализе состояния и уровня развития данной системы в настоящее время.

Проанализируем сильные и слабые стороны в организации выпуска и обслуживания пластиковых карт на примере Дополнительного офиса ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 методом SWOT-анализа (таблица 3.1).

Таблица 3.1 – SWOT-анализ выпуска и обслуживания пластиковых карт ПАО «Сбербанк России» (на примере Дополнительного офиса №8616/0182)

STRENGTH (сильные стороны)	WEAKNESSES (слабые стороны)
1. Наличие офиса продаж и обслуживания. 2. Сеть банкоматов, достаточная для данного населенного пункта. 3. Доступный населению обширный ассортимент дебетовых и кредитных карт. 4. Значительный прирост выдачи дебетовых карт (+ 57,7% за три года). 5. Расширение функционала мобильных приложений «Сбербанк онлайн». 6. Реклама и продвижение карточных банковских продуктов.	1. Незначительный прирост выдачи кредитных карт (+12% за три года). 2. Неполный (70–80%) охват выданных обслуживаемых пластиковых карт услугами интернет-банкинга. 3. Снятие банком с себя ответственности за правонарушения в система интернет-банкинга. 4. Технические неполадки, моральный и физический износ техники и оборудования. 5. Маркетинговая некомпетентность кадрового состава. 6. Риски, связанные с процессом обработки платежных документов, ошибочным вводом информации. 7. Невостребованность престижных, статусных карточных проектов (платиновые и премиальные дебетовые карты). 8. Невостребованность специализированных («Аэрофлот») и благотворительных («Подари жизнь») карточных проектов.

Продолжение таблицы 3.1

OPPORTUNITIES (возможности)	THREATS (угрозы)
1. Рост востребованности зарплатных, молодежных и социальных пенсионных дебетовых карт. 2. Рост востребованности карт с индивидуальным дизайном (+6% за три года). 3. Рост востребованности кредитных карт с бесплатным годовым обслуживанием и отсутствием подтверждения дохода.	1. Риск проведения финансовых операций в сети интернет. 2. Неблагоприятные тенденции социально-экономического развития региона, снижающие уровень доходов населения. 3. Невозврат задолженности по кредитной карте. 4. Низкий уровень экономической культуры держателей карт. 5. Зависимость спроса на карты от сезонной финансовой активности населения. 6. Невысокий спрос на кредитные карты. 7. Непопулярность услуги «Мобильный банк».

Как показывает анализ, у Дополнительного офиса ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 есть ряд преимуществ в организации использования населением пластиковых карт:

- наличие офиса продаж и обслуживания;
- сеть банкоматов, достаточная для данного населенного пункта;
- доступный населению обширный ассортимент дебетовых и кредитных карт;
- значительный прирост выдачи дебетовых карт (+ 57,7% за три года);
- расширение функционала мобильных приложений «Сбербанк онлайн».

В то же время нельзя не отметить ряд существенных негативных тенденций, которые проявляются в организации использования населением пластиковых карт:

- незначительный прирост выдачи кредитных карт (+12% за три года);
- неполный (70–80%) охват выданных обслуживаемых пластиковых карт услугами интернет-банкинга;
- снятие банком с себя ответственности за правонарушения в системе интернет-банкинга;

- технические неполадки, моральный и физический износ техники и оборудования;

- маркетинговая некомпетентность кадрового состава.

Ситуацию усугубляют угрозы, носящие характер банковских рисков:

- риск проведения финансовых операций в сети интернет, связанный с несанкционированным доступом третьих лиц;

- неблагоприятные тенденции социально-экономического развития региона, что предполагает снижение возможности нефте- и газодобычи в регионе, снижающие, в свою очередь, уровень доходов населения;

- риск невозврата задолженности по кредитной карте – один из постоянных кредитных рисков любого банка;

- технические неполадки, моральный и физический износ техники и оборудования;

- профессиональная некомпетентность персонала (неуспешные продажи, операционные ошибки);

- низкий уровень экономической культуры держателей карт (предполагает консервативный подход пользователей к функциям пластиковой карты).

Непростой задачей для ПАО «Сбербанк России» выступает развитие систем дистанционного управления счетом, среди которых интернет-банкинг, мобильный банк, а также электронные Интернет-платежи. Ежегодно в результате преступлений в этой сфере участникам безналичных расчетных операций причиняется огромный материальный ущерб, который в конечном итоге наносит существенный урон экономике страны в целом [8].

Стоит отметить высокую рисковую составляющую кредитования с помощью платежной карты, в особенности агрессивная политика по привлечению клиентов путем рассылки карт по почте без заявления клиента, активно применяемая, в частности, банком «Русский стандарт» с 2005 г. Такая практика уже приводила к негативным последствиям, например, при развитии кредитных карт в США. В связи с этим ПАО «Сбербанк России» необходимо

проводить анализ кредитоспособности клиентов при предоставлении карты, что, к сожалению, выполняется не всегда.

Проблемы, рассмотренные на материале Дополнительного офиса ПАО «Сбербанк России» №8616/0182, должны, на наш взгляд, решаться с точки зрения того, какую карту хочет иметь в своем бумажнике современный россиянин. Портрет «идеальной карты» специалисты Visa составили по частоте упоминаний предпочтений клиентов. На первом месте – желание расплачиваться одной картой в разных торговых сетях, на втором – скидка по карте должна быть от 5% процентов, меньшую клиент не считает существенной. Покупатель хотел бы, чтобы скидки были накопительными, а срок действия карты – больше одного года. После дополнительных приятных преимуществ: призов, скидок, подарков – российский потребитель считает, что было бы неплохо иметь интегрированную карту – кредитную или дебетовую, которая бы давала возможность получать скидки и копить баллы для крупных покупок [6].

Кроме того, потребители высоко оценивают возможность использования пластиковой карты как технологической платформы, способной обеспечить взаимосвязь блоков финансовых услуг (социальная карта) [55, с. 19]. Такая карта, помимо расчетных функций, может предложить и ряд дополнительных услуг, важных, когда речь идет о стратегическом направлении перехода к системе платежных сервисов. Такими услугами могут являться совмещение функций дебетовой карты и возможности получения услуг в кредит, учет скидок и бонусов в программах лояльности, поездок на транспорте, приобретаемого топлива и электроэнергии, корпоративного питания, учета рабочего времени, функции пропуска и удостоверения личности, медицинской страховки, учет социальных льгот, выплата дотаций, доступ к государственным информационным ресурсам, дистанционного обслуживания и много другого.

ПАО «Сбербанк России» заинтересован в работе с клиентами, имеющими высокий доход с силу ряда факторов, среди которых установление корпоративных контактов, возможность продать дополнительные услуги

(особенно в части инвестиционных продуктов), значительная сумма средств, размещаемая клиентом на счете, а также высокий доход, получаемый от работы с данным клиентом. Развитие сегмента премиум и привлечение клиентов на индивидуальное обслуживание (privatebanking) в стране в целом находится пока в стадии роста [29, с. 120], а среди услуг ПАО «Сбербанк России» выступает недостаточно востребованным.

Взросшая конкуренция все больше заставляет ПАО «Сбербанк России» ориентироваться не только на количество выпущенных карт, но и на объем средств, хранящихся на карточных счетах в банке. Чтобы увеличить этот объем, важно продвигать пластиковую карту как средство расчета при совершении покупок.

3.2 Предложения по развитию операций с использованием пластиковых карт

Формулируя предложения по развитию операций с использованием пластиковых карт, вновь обратимся к методу SWOT-анализа, составим матрицу возможностей и угроз (таблице 3.2).

Развитие операций с использованием пластиковых карт в условиях рассмотренного нами Дополнительного офиса ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 должно, на наш взгляд, быть направлено на максимальное использование предоставляемых возможностей и максимально возможную защиту от угроз.

Таблица 3.2 – Матрица возможностей и угроз выпуска и обслуживания пластиковых карт ПАО «Сбербанк России» (на примере ДО №8616/0182)

	OPPORTUNITIES (возможности)	THREATS (угрозы)
	1. Рост востребованности зарплатных, молодежных и социальных пенсионных дебетовых карт 2. Рост востребованности карт с индивидуальным дизайном (+6% за три года)	1. Риск проведения финансовых операций в сети интернет 2. Неблагоприятные тенденции социально-экономического развития региона, снижающие уровень доходов населения
	3. Рост востребованности кредитных карт с бесплатным годовым обслуживанием и отсутствием подтверждения дохода	3. Невозврат задолженности по кредитной карте 4. Низкий уровень экономической культуры держателей карт 5. Зависимость спроса на карты от сезонной финансовой активности населения 6. Невысокий спрос на кредитные карты 7. Непопулярность услуги «Мобильный банк»
STRENGTH (сильные стороны)	«Сила и возможности»	«Сила и угрозы»
1. Наличие офиса продаж и обслуживания 2. Сеть банкоматов, достаточная для данного населенного пункта 3. Доступный населению обширный ассортимент дебетовых и кредитных карт 4. Значительный прирост выдачи дебетовых карт (+ 57,7% за три года) 5. Расширение функционала мобильных приложений «Сбербанк онлайн»	1. Активизация выпуска зарплатных, молодежных и социальных пенсионных дебетовых карт 2. Активизация выпуска карт с индивидуальным дизайном 3. Активизация выпуска кредитных карт с бесплатным годовым обслуживанием и отсутствием подтверждения дохода	1. Микрокредитование населения путем выдачи доступных кредитных пластиковых карт 2. Страхование кредитов по пластиковым картам 3. Персонализация услуг
WEAKNESSES (слабые стороны)	«Слабость и возможности»	«Слабость и угрозы»
1. Незначительный прирост выдачи кредитных карт (+12% за три года) 2. Неполный (70–80%) охват выданных обслуживаемых пластиковых карт услугами интернет-банкинга 3. Снятие банком с себя ответственности за правонарушения в система интернет-банкинга 4. Технические неполадки, моральный и физический износ техники и оборудования 5. Маркетинговая некомпетентность кадрового состава	1. Реклама и продвижение наиболее востребованных карточных банковских продуктов 2. Повышение технической грамотности держателей карт 3. Подготовка и повышение квалификации кадров, ориентированных на продажи карточных продуктов и грамотное обслуживание	1. Обновление техники и оборудования. 2. Повышение уровня программной безопасности.

Обобщим предложения по развитию операций с использованием пластиковых карт Дополнительного офиса ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 в таблице 3.3.

Таблица 3.3 – Предложения по развитию операций с использованием пластиковых карт ДО ПАО «Сбербанк России» №8616/0182

Название	Описание сути мероприятия	Ответственное подразделение или лицо	Ресурсы	Сроки выполнения	Ожидаемые эффекты
1. Микрокредитование	Выдача доступных кредитных пластиковых карт с небольшим лимитом	Кредитный отдел	Расходы на рекламу и продажи кредитных пластиковых карт	От 2 мес. до 1 квартала	Рост дохода от процентов за пользование кредитными денежными средствами
2. Обучение персонала методам эффективных продаж	Продажи карточных продуктов и грамотное обслуживание пластиковых карт, а также рекламу и продвижение карточных банковских продуктов	Кадровая служба	Методика обучения продажам	От 3 мес. до полугода	Рост дохода от продажи карточных продуктов
3. Повышение технической грамотности держателей карт	Бесплатное консультирование и информирование клиентов	Отдел продаж	Методика обучения использованию интернет-банкинга	1 месяц	Рост объемов онлайн-операций
4. Персонализация услуг	Индивидуализация платежных карт	Отдел продаж	Индивидуальные пластиковые карты	От 3 мес. до полугода	Рост доходов от индивидуализированных карточных продуктов

Расшифруем вносимые предложения.

1. Мы предлагаем развивать направление **микрокредитования населения путем выдачи доступных кредитных пластиковых карт**. В обороте кредитных карт Дополнительного офиса ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 преобладают карты наиболее востребованного кредитного продукта – VisaClassic/MasterCardStandard «Momentum», здесь роль играют

бесплатное годовое обслуживание и отсутствие необходимости документального подтверждения дохода, процедура выдачи максимально упрощена: кредитная карта выдается только на основании паспорта гражданина РФ. Отметим, что кредитный лимит по данной карте может быть изначально меньшим, чем заявленные в данный момент 120 тыс. руб., а в ходе использования может быть дифференцирован в зависимости от платежеспособности держателя карты. В целях минимизации риска невозврата кредита в качестве средства обеспечения исполнения обязательств можно применить программу микрострахования – страхования с необременительной для клиента суммой и удобным графиком выплаты. В целях повышения доходности продукта вполне возможно поднять процентную ставку с нынешних 25,9% до 28–29% – при условии упрощенной процедуры получения карты данная процентная ставка не будет антистимулом для держателя карты.

На наш взгляд, определение кредитного лимита должно учитывать уровень существующей задолженности (в том числе с помощью проверки в кредитном бюро), количество членов семьи и доход на члена семьи. Нецелесообразно открывать лимит, превосходящий ежемесячный доход клиента, так как в этом случае резко увеличивается риск невозврата денежных средств. Учитывая, что срочные ссуды, как правило, предоставляются под меньший процент, то для клиента выгоднее финансировать крупные покупки не за счет кредитного лимита, а используя другие банковские продукты.

2. Мы предлагаем **развивать обучение персонала методам эффективных продаж** с ориентацией на продажи карточных продуктов и грамотное обслуживание пластиковых карт, а также рекламу и продвижение карточных банковских продуктов, в том числе кросс-продажи каждому клиенту, обратившемуся в Дополнительный офис ПАО «Сбербанк России» №8616/0182. При этом необходимо ранжировать клиентов по их потребностям, чтобы уточнить потенциальных держателей карт определить востребованные характеристики выпускаемых платежных карт. Например, клиенту необходимо иметь смарт-карту или максимально возможную кредитную линию, либо

статусный продукт с многообразными дополнительными услугами. Для этого потребуется разработка систем обучения и повышения квалификации персонала банка. Таким путем повысится доверие населения к банковской системе.

3. Для развития операций по использованию пластиковых карт важно учитывать и другую сторону – сторону клиента. Предлагаем реализовать направление **повышения технической грамотности держателей карт** – через бесплатную услугу консультирования и информирования контингента, наиболее консервативного в этом плане – лиц предпенсионного и пенсионного возраста. Это позволит увеличить охват контингента держателей пластиковых карт интернет-банкингом. Сбербанк разработал объемное (43 страницы) руководство по использованию интернет-банкинга, однако необходимо адаптировать используемую терминологию под уровень восприятия рядового клиента. Ознакомившись со словарем основных терминов, клиент сможет понять, что означает словосочетание «идентификатор пользователя» (так в Сбербанке называют логин), и понять, чем отличается одноразовый пароль от постоянного. Поскольку инструкции к интернет-банкингу читают далеко не все, необходимо популяризовать различные подробные видеоуроки. Нежелание клиентов заниматься самообразованием на сайте банков и читать всевозможные руководства и памятки легко объяснить. Многим клиентам морально приятнее, если за них сделает ту или иную работу сотрудник банка.

4. Наиболее яркой тенденцией, способной кардинально изменить карточный платежный оборот является **персонализация услуг**. Имеется в виду растущая индивидуализация платежных карт, которую необходимо развивать для достижения цели снижения наличного обращения в платежном обороте. На сегодняшний день в зоне обслуживания Дополнительного офиса ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 сложилась ситуация при которой банк оказался ориентирован на клиентов, для которых карта является недорогим и удобным инструментом в обиходе. Но важное направление совершенствования платежного оборота ПАО «Сбербанк России» путем использования

пластиковых карт лежит в плоскости человеческого фактора: это информированные о возможностях **персонализации услуг для потребителя**. В то же время агрессивная политика по распространению кредитных карт, особенно рассылка без заявления клиента, крайне негативно отражается на уровне банковского риска. Массовое использование данного канала продаж может привести к серьезному кризису кредитования через платежные карты и подорвет доверие к картам как платежному инструменту. Кроме кредитного и репутационного рисков, такого рода политика приводит к росту мошеннических операций.

Таким образом, для построения эффективной системы развития операций с использованием пластиковых карт в Дополнительном офисе ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 необходимо развивать такие направления, как:

- микрокредитование;
- обучение персонала методам эффективных продаж;
- повышение технической грамотности держателей карт;
- персонализация услуг.

Следует помнить, что основная нагрузка по выявлению банковских угроз и рисков, возникающих при операциях с пластиковыми картами, лежит на подразделениях, непосредственно их осуществляющих. Подразделения по управлению рисками чаще всего занимаются аккумуляцией и оценкой поступивших сведений. Поэтому от того, насколько грамотно выстроена система отслеживания возникающих угроз в подразделениях и каким образом принимаются текущие решения, и зависит в основном функционирование системы управления рисками на данном направлении.

ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА «СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

Студенту:

Группа	ФИО
3-3202	Жлудовой Оксана Алексеевна

Институт	<i>электронного обучения</i>	Кафедра	<i>менеджмента</i>
Уровень образования	<i>Специалитет</i>	Направление/специальность	<i>080502 Экономика и управление на предприятии</i>

Исходные данные к разделу «Социальная ответственность»:

1. Описание рабочего места (рабочей зоны, технологического процесса, используемого оборудования) на предмет возникновения:

- вредных проявлений факторов производственной среды (метеоусловия, вредные вещества, освещение, шумы, вибрация, электромагнитные поля, ионизирующие излучения)
- опасных проявлений факторов производственной среды (механической природы, термического характера, электрической, пожарной природы)
- негативного воздействия на окружающую природную среду (атмосферу, гидросферу, литосферу)
- чрезвычайных ситуаций (техногенного, стихийного, экологического и социального характера)

1. Рабочее место экономиста ПАО «Сбербанк России».

Вредные производственные факторы: шумы, электромагнитные поля, ионизирующие излучения.

Негативное воздействие на окружающую среду отсутствует.

Возможность возникновения чрезвычайных ситуаций – минимальна.

Исходные данные для составления раздела:

- Данные, предоставленные ПАО «Сбербанк России».
- Данные отчета по преддипломной практике.

Перечень вопросов, подлежащих исследованию, проектированию и разработке:

Анализ факторов внутренней социальной ответственности:

- безопасность труда;
- стабильность заработной платы;
- поддержание социально значимой заработной платы;
- дополнительное медицинское и социальное страхование сотрудников;
- развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы подготовки и повышения квалификации;
- оказание помощи работникам в критических ситуациях.

- Безопасность труда.
- Поддержание социальной значимости заработной платы в ПАО «Сбербанк России».
- Дополнительное медицинское и социальное страхование сотрудников ПАО «Сбербанк России».
- Развитие персонала ПАО «Сбербанк России».

Анализ факторов внешней социальной ответственности:

- спонсорство и корпоративная благотворительность;
- содействие охране окружающей среды;
- взаимодействие с местным сообществом и местной властью;
- готовность участвовать в кризисных ситуациях;
- ответственность перед потребителями товаров и услуг (выпуск качественных товаров), и т.д.

- Социальная ответственность перед клиентами.
- Обеспечения доступности финансовых услуг.
- Повышение доступности для людей с ограниченными возможностями
- Повышению финансовой грамотности.
- Социально ориентированные продукты.
- Поддержка малого бизнеса в России.
- Бережное потребление ресурсов.
- Ответственное обращение с отходами.
- Пропаганда охраны окружающей среды.

Перечень графического материала:

При необходимости представить эскизные графические материалы к расчётному заданию (обязательно для специалистов и магистров)

- Структура стейкхолдеров ПАО «Сбербанк России»
- Распределение расходов группы Сбербанка

	на благотворительность по ТОП-5 ключевым направлениям - Расходы группы Сбербанка на благотворительность
--	--

Дата выдачи задания для раздела по линейному графику	
---	--

Задание выдал консультант:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель	Громова Т.В.			

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-3202	Жлудова Оксана Алексеевна		

Социальная ответственность компании

Наименование предприятия: ПАО «Сбербанк России».

Элемент: социальная ответственность.

КСО – это, прежде всего, управление взаимоотношениями со стейкхолдерами.

Миссия: ПАО «Сбербанк России» стремится вести свой бизнес так, чтобы все, с кем банк взаимодействует, оказались бы, в конечном счете, в выигрыше: клиенты должны получить доступный и качественный сервис, сотрудники – компанию, в которой они мечтали работать, акционеры – долгосрочный, устойчивый и доходный объект для инвестиций, наконец, общество в целом – возможности для развития и процветания».

Сроки реализации мероприятия: 2016-2020 гг.

Программа корпоративной социальной ответственности ОАО «Сбербанк России» включает в себя основные принципы стратегического развития компании, которые связаны с реализацией социальных, экономических и экологических проектов.

Цели Сбербанка в области КСО:

- интеграция Миссии Банка с целями и задачами реализации Стратегии развития Банка;
- формирование дополнительного фактора конкурентоспособности Банка за счёт формирования имиджа социально-ответственной компании, в том числе в связи с развитием его международной деятельности;
- контроль и управление уровнем репутационного риска Банка в части вопросов, относящихся к области КСО;
- участие в формировании новых рынков экологически и социально ориентированных продуктов и услуг;
- создание дополнительного фактора лояльности сотрудников за счет их большей вовлеченности в решение социально-значимых вопросов.

Задачи Сбербанка в области КСО:

- интеграция принципов КСО в деятельность Банка;
- «Капитализация» (получение дополнительного положительного эффекта) социальных активностей Банка и увеличение стоимости его бренда;
- повышение качества управления деятельностью Банка в сфере КСО за счет организации системной работы;
- организация процесса планирования деятельности, повышение эффективности затрат на ее реализацию;
- создание механизмов определения и учёта в деятельности Банка интересов заинтересованных сторон, а также информирования заинтересованных сторон о результатах деятельности Банка в области КСО, соответствующих лучшей международной практике.

Под заинтересованными сторонами Банк подразумевает физических и юридических лиц или группы лиц, влияющих на Банк и его деятельность и/или испытывающих на себе влияние со стороны Банка (таблица 4.1, рисунок 4.1,таблица 4.2).

Таблица 4.1 – Стейкхолдеры ПАО «Сбербанк России»

Прямые стейкхолдеры	Косвенные стейкхолдеры
1. Директор	1. Органы власти
2. Сотрудники	2. Общество (местные сообщества)
3. Акционеры и инвесторы	
4. Клиенты	



Рисунок 4.1– Структура стейкхолдеров ПАО «Сбербанк России»

Таблица 4.2– Основные приоритеты ПАО «Сбербанк России» перед стейкхолдерами

Стейкхолдер	Основные приоритеты
Клиенты	обеспечение качества продуктов и услуг; обеспечение доступности финансовых услуг; ответственное финансирование; предложение социально-ориентированных продуктов;
Сотрудники	инвестиции в человеческий капитал;
Общество (местные сообщества)	поддержка местных сообществ; благотворительность и спонсорство; повышения уровня финансовой грамотности населения; минимизация негативного воздействия на экологию;
Акционеры и инвесторы	ответственное корпоративное поведение;
Акционеры и инвесторы	содействие экономическому развитию страны;

Структуры стейкхолдеров ПАО «Сбербанк России» на предмет количества соответствует для коммерческих банков. Далее рассмотрим описание и анализ деятельности стейкхолдеров организации, их влияние на организацию.

Структура программ КСО представлена в таблице 4.3

Таблица 4.3 – Структура программ КСО ПАО «Сбербанк России»

Наименование мероприятия	Элемент	Стейкхолдеры	Сроки реализации мероприятия	Ожидаемый результат от реализации мероприятия
1. Внутрикorporативные семинары со специалистами по охране труда	Безопасность труда	сотрудники	1 раз в год	Знание сотрудникам правил безопасности труда.
2. Премирование работников	Поддержание социальной значимости заработной платы.	Сотрудники	1 раз в 3 месяца	Материальная удовлетворенность сотрудников.
3. Добровольное медицинское страхование количество сотрудников, подключившихся к программе ДМС	Поддержание социальной значимости заработной платы.	Сотрудники	1 раз в год	Социальная защита сотрудников, удовлетворенность нематериальной мотивацией.
4. Корпоративная пенсионная программа	Поддержание социальной значимости заработной платы.	Сотрудники, сотрудники-пенсионеры	Постоянно	Материальная удовлетворенность сотрудников, ушедших на пенсию.

Продолжение таблицы 4.3

5. Программы страхования от несчастных случаев и тяжелых болезней	Поддержание социальной значимости заработной платы.	сотрудники	1 раз в год	Социальная защита сотрудников, удовлетворенность нематериальной мотивацией.
6. Дистанционное обучение сотрудников	Развитие персонала.	сотрудники	1 раз в 6 месяцев	Развитие персонала, совершенствование их навыков, профессионализма.
7. Результаты реализации программы «Очередей.нет!»	Социальная ответственность перед клиентами.	Клиенты	Постоянно	Удовлетворенность клиентов, удобство для клиентов – экономия времени.
8. Обеспечения доступности финансовых услуг.	Социальная ответственность перед клиентами	Клиенты	1 раз в 4 месяца	Удовлетворенность клиентов, повышение знаний о финансовых услугах Банка.
9. Организация пандусов для людей с ограниченными возможностями, вызов сотрудника для помощи.	Социальная ответственность перед клиентами	Клиенты	Постоянно	Повышение доступности для людей с ограниченными возможностями
10. Обучение клиентов финансовым основам	Социальная ответственность перед клиентами	клиенты	1 раз в 6 месяцев	Повышению финансовой грамотности.
11. Программы для малого бизнеса в России	Социальная ответственность перед клиентами	клиенты	постоянно	Поддержка малого бизнеса в России.
12. Благотворительные проекты	Благотворительность и спонсорство	Общество и общественные организации	3 раза в год	Благотворительная помощь обществу и общественным организациям
13. Бережное потребление ресурсов.	Экология	Общество и общественные организации	постоянно	Повышение экологичности проектов
14. Спортивно-экологический проект Сбербанка «Зеленый марафон»	Ответственное обращение с отходами.	Общество и общественные организации	Постоянно	Ответственное обращение с отходами

В результате можно сделать вывод о том, что мероприятия КСО, реализуемые предприятием ПАО «Сбербанк России» целесообразны и полностью соответствуют ожиданиям всех стейкхолдеров.

Параметры КСО

Анализ факторов внутренней социальной ответственности

К внутренней социальной ответственности бизнеса можно отнести:

- безопасность труда;
- стабильность заработной платы;
- поддержание социально значимой заработной платы;
- дополнительное медицинское и социальное страхование сотрудников;
- развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы подготовки и повышения квалификации;
- оказание помощи работникам в критических ситуациях и т.д.

1. Безопасность труда. В 2014 году в Сбербанке начался процесс специальной оценки условий труда на рабочих местах, а также разработали и утвердили следующие внутренние нормативные документы в области охраны труда:

- регламент организации работ в области охраны труда в ПАО «Сбербанк России», устанавливающий единый порядок организации работ по охране труда в банке, основные элементы, цели, задачи системы управления охраной труда;
- технологическая схема организации и проведения предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников ПАО «Сбербанк России», определяющая порядок проведения медицинских осмотров работников банка, занятых на работах с вредными и (или) опасными условиями труда.

На регулярной основе проводятся тематические внутрикорпоративные семинары со специалистами по охране труда, а также осуществляются выездные проверки состояния охраны труда в территориальных банках.

Благодаря принимаемым мерам, за 2014 год коэффициент тяжести травматизма в Сбербанке уменьшился с 39,05 до 34,37, а показатель частоты травматизма сократился с 0,94 до 0,86. Хотя финансовая отрасль отличается низким уровнем производственного травматизма, в банковском секторе есть отдельные категории работников, которые могут быть подвержены повышенной опасности, в частности, водители автотранспорта, охранники, водители-инкассаторы и инкассаторы.

В 2014 году четыре сотрудника Сбербанка погибли при исполнении должностных обязательств. Для того чтобы избежать смертельных случаев в дальнейшем, проводились беседы с сотрудниками территориальных банков, довели до них обстоятельства и причины несчастных случаев, провели внеплановые инструктажи.

Дочерние банки и компании Группы также совершенствуют свои системы охраны труда и улучшают условия работы своих сотрудников.

В частности, в 2014 году Сетелем Банк, Сбербанк-Технологии и отделение Сбербанка Европа в Австрии провели специальную оценку условий труда сотрудников, а в филиале Сбербанка Европа в Чехии проходит регулярная оценка эргономичности рабочих мест.

2. Поддержание социальной значимости заработной платы.

В 2014 году в ПАО «Сбербанк России» была повышена заработная плата рядовых сотрудников – в первую очередь тех, кто непосредственно работает с клиентами Сбербанка. Также в рамках ежегодного сопоставления уровней заработных плат с рыночными во втором полугодии 2014 года были повышены зарплаты сотрудников отдельных подразделений Сбербанка, в которых было выявлено отставание. В связи с повышением заработных плат и ростом численности персонала расходы на оплату труда в 2014 году выросли примерно на 13%. В связи с изменениями в бизнес-модели обслуживания клиентов в 2014 году ПАО «Сбербанк России» продолжил совершенствовать систему премирования работников блоков «Розничный бизнес» и «Корпоративный бизнес».

Основными направлениями корпоративных льгот в Группе Сбербанка являются оплата ДМС (51% от всего объема финансирования), страхование жизни (25%) и корпоративная пенсионная программа (17%).

Всего в 2014 году Группа Сбербанка направила на финансирование корпоративных льгот 5,7 млрд. рублей, при этом выплаты на одного сотрудника Группы увеличились на 16%.

3. Дополнительное медицинское и социальное страхование сотрудников.

Добровольное медицинское страхование. По просьбе сотрудников ПАО «Сбербанк России», начиная с 2014 года Сбербанк стал оплачивать 100% стоимости ДМС работников со стажем от одного года.

В связи с этим нововведением количество сотрудников, подключившихся к программе ДМС в 2014 году, выросло более чем в четыре раза, а объем финансирования программы Сбербанком – более чем в 2,5 раза по сравнению с предыдущим отчетным периодом (таблица 4.4).

Таблица 4.4– Количество участников и объем финансирования ДМС в Сбербанке

	2012 г.	2013 г.	2014 г.
Количество участников, чел.	65000	63000	267000
Объем финансирования, млн. руб.	486	520	1400

Корпоративная пенсионная программа. Корпоративная пенсия предоставляется сотрудникам через НПФ Сбербанка. Количество участников и объемы финансирования пенсионной программы демонстрируют стабильный рост: по сравнению с прошлым отчетным периодом в 2014 году количество участников программы увеличилось на 10%, а объемы финансирования – на 22% (таблица 4.5).

Таблица 4.5– Количество участников и объем финансирования корпоративной пенсионной программы ПАО «Сбербанк России»

	2012 г.	2013 г.	2014 г.
Количество участников, чел.	140000	155000	171000
Объем финансирования, млн. руб.	1945	2138	2611

Страхование от несчастных случаев и тяжелых болезней.

Сбербанк предлагает своим сотрудникам страхование от несчастных случаев и тяжелых болезней. При наступлении страхового случая – инвалидности, травмы, критического заболевания, необходимости длительного лечения или смерти – осуществляется финансовая выплата пострадавшему или его родственникам. За последние три года количество участников и объем финансирования данной программы остаются стабильными (таблица 4.6).

Таблица 4.6– Количество участников и объем финансирования программы страхования от несчастных случаев и тяжелых болезней в ПАО «Сбербанк России»

	2012 г.	2013 г.	2014 г.
Количество участников, чел.	262000	267000	273000
Объем финансирования, млн. руб.	802	818	780

4. Развитие персонала.

В обучении сотрудников делается упор на совершенствование их профессиональных квалификаций и компетенций. Помимо этого, развиваются в них способности к управлению и социальные навыки.

В 2014 году разработаны 94 новые очные программы обучения, 18 из которых – кроссфункциональные, то есть применимые к нескольким функциональным блокам.

Программы направлены преимущественно на обучение сотрудников базовым понятиям и операциям, необходимым им для работы, а также общению с клиентами для того, чтобы оно соответствовало стандартам качества банка.

В 2014 году обучилось 251,3 тыс. сотрудников и тем самым был выполнен план по обучению на 95%. Средняя продолжительность обучения одного сотрудника составила более 46 часов.

С целью совершенствования обучающих программ регулярно проводятся опросы среди сотрудников, насколько курсы были им полезны.

По результатам анкет обратной связи средний балл удовлетворенности сотрудников Сбербанка обучением в 2014 году составил 9,44 балла из 10 возможных.

Обучение руководителей. В обучении руководителей самое большое внимание ПАО «Сбербанк России» уделяет развитию лидерских, управленческих и профессиональных компетенций.

Дистанционное обучение. В ПАО «Сбербанк России» продолжается развиваться практика онлайн обучения среди сотрудников.

Дистанционное обучение эффективно для освоения компьютерных программ, законодательных норм и требований, приобретения базовых знаний в сферах личностного роста и управления. Наиболее масштабным ресурсом для дистанционного обучения является наша Виртуальная школа Корпоративного университета. Портал предлагает широкие возможности для обучения и саморазвития, включая более 400 единиц учебного контента (мультимедийные курсы, видеолекции, iPad-приложения, статьи и др.), электронные книги, вебинары, онлайн-конференции.

На сегодняшний момент на портале зарегистрировано 36 тыс. пользователей, более половины из которых прошли в течение 2014 года хотя бы два курса. В среднем, на каждого пользователя приходится пять изученных курсов за год (таблица 4.7).

Таблица 4.7– Наиболее значимые программы обучения и профессионального развития руководителей ПАО «Сбербанк России».

Название	Партнер	Цель программы	Количество участников
«Мастерская руководителя ВСП»	-	Формирование единой культуры управления, поддержка новой стратегии Сбербанка, создание приверженности корпоративным ценностям, повышение качества сервиса и клиентоориентированности	18 732

Продолжение таблицы 4.7

Сбербанк 500	Institut européen d'administration des affaires (INSEAD)	Системное обучение руководителей, направленное на повышение общего уровня их управленческих знаний и навыков, необходимых для успешного выполнения ими своих обязанностей в соответствии со Стратегией банка и корпоративной моделью компетенций	361
Финансы и менеджмент для банкиров	LondonBusinessSchool (LBS)	Обучение топ-менеджеров по специально разработанной кастомизированной программе в области финансов, банкинга и менеджмента: проектное финансирование, управление рисками, маркетинг, корпоративная культура и управление изменениями. В основе программы – работа над стратегически важными проектами	65
Программа развития кадрового резерва	Center for Creative Leadership (CCL)	Подготовка кадрового резерва на замещение позиций заместителей председателей территориальных банков и директоров управлений	47

Все компании Группы осуществляют обучение сотрудников и руководителей, направленное преимущественно на развитие следующих навыков: лидерские и управленческие компетенции; профессиональные знания (непосредственно необходимые для работы); личностные качества и социальные навыки (softskills); владение иностранными языками; владение компьютерными приложениями.

В Сбербанке все работники ежегодно проходят оценку эффективности деятельности в рамках Системы управления эффективностью деятельности (СУЭД). Она включает в себя две составляющие: оценка результативности (достижения целей) и оценка соответствия корпоративным ценностям (Оценка «5+»). Оценка обеспечивает связь результатов деятельности с карьерным ростом и материальным поощрением сотрудника.

В 2014 году в связи с развитием СУЭД и внедрением новой модели корпоративных компетенций ПАО «Сбербанк России» обновил регламентную базу в сфере оценки эффективности сотрудников.

В дочерних банках и компаниях Группы используются свои системы мониторинга эффективности деятельности, с помощью которых в 2014 году было оценено 84% сотрудников.

Анализ факторов внешней социальной ответственности

К *внешней* социальной ответственности бизнеса можно отнести:

- спонсорство и корпоративная благотворительность;
- содействие охране окружающей среды;
- взаимодействие с местным сообществом и местной властью;
- готовность участвовать в кризисных ситуациях;
- ответственность перед потребителями товаров и услуг и т.д.

1. Социальная ответственность перед клиентами.

В 2014 году ПАО «Сбербанк России» продолжил отслеживать ситуацию с клиентским потоком в России благодаря автоматизированной системе управления очередью (СУО).

По итогам года, поставленные нами показатели эффективности, были выполнены: 93% клиентов ожидали в очереди не более 10 минут (таблица 4.8).

Таблица 4.8 – Результаты реализации программы «Очередей.нет!»

Показатель	2012 г.	2013 г.	2014 г.
Количество точек обслуживания СУО	4902	5620	6247
Из них подключены к единой Системе мониторинга СУО	85%	100%	100%
Доля клиентов, ожидавших в очереди не более 10 минут	92%	92%	93%

Для обеспечения неприкосновенности личных данных и сохранности средств клиентов в ПАО «Сбербанк России» проводятся мероприятия организационного и технического характера по всем каналам обслуживания (как очным, так и удаленным).

В 2014 году нам удалось достичь следующих результатов по противодействию мошенничеству в Сбербанке:

– пресечена 71 попытка хищения средств юридических и свыше 87 тыс. попыток хищения средств физических лиц, сумма предотвращенного ущерба составила более 2,9 млрд. рублей;

– в сотрудничестве с правоохранительными органами прекращена деятельность нескольких киберпреступных групп, осуществляющих массовые атаки на клиентов Сбербанка, задержаны и привлечены к ответственности виновные;

– выявлены и предотвращены попытки мошенничества в торговых точках, принимающих банковские карты к оплате через платежные терминалы Сбербанка, на сумму около 0,8 млрд. рублей.

Обращения клиентов служат для ПАО «Сбербанк России» индикаторами проблемных зон, для устранения которых Банк вносит коррективы в свою работу. Примерами изменений, осуществленных банками Группы в 2014-2015 гг., стали:

– внедрение в территориальных банках операционного графика по работе с УС (ремонт, замена, профилактика), генерирующими три и более клиентских обращения за неделю (Сбербанк);

– пересмотр процесса обработки реестров на зачисление платежей (Сетелем Банк);

– дополнение программы обучения работников подразделений и контактного центра навыкам качественного сервиса;

– учет количества жалоб в качестве фактора, влияющего на систему мотивации сотрудников;

– сокращение количества операций, требующих обязательное использование бумажных документов и др.

2. Обеспечения доступности финансовых услуг.

Развивая филиальную сеть, ПАО «Сбербанк России» стремится достичь удобного расположения офисов для максимального числа наших клиентов. С помощью технологии геомаркетинга ПАО «Сбербанк России» выявляет места

концентрации клиентов и открывает точки обслуживания вблизи места их проживания, работы, учебы и на основных пешеходопотоках.

В 2014 году ПАО «Сбербанк России» открыл 302 точки в новых местах, переместили 545 точек и закрыли 1 138 точек по причине неэффективного расположения.

При проектировании сети Банк старается обеспечить равный доступ к нашим услугам для клиентов по всей территории России, включая малонаселенные и экономически слаборазвитые регионы (МиЭСР), где ведение бизнеса может быть менее успешным с экономической точки зрения. На фоне общего сокращения точек обслуживания в 2014 году доля отделений в таких регионах увеличилась на один процентный пункт и составила 27%. Также Банк продолжает развивать сеть устройств самообслуживания. За 2015 год их количество в МиЭСР увеличилось на 15%.

Также ПАО «Сбербанк России» старается сохранить доступность услуг для клиентов, проживающих в сельской местности. Для этого развиваются различные каналы банковского обслуживания: открываются передвижные банковские подразделения, устанавливаем устройства самообслуживания и совершенствуем удаленные каналы («Мобильный банк» и Сбербанк Онлайн). Так, в 2015 году количество передвижных банковских подразделений было увеличено на 33% по сравнению с прошлым годом, а количество активных пользователей Интернет-банкинга возросло более чем в два раза.

3. Повышение доступности для людей с ограниченными возможностями.

В рамках процесса реформирования ПАО «Сбербанк России» также продолжает адаптировать свои офисы под нужды людей с ограниченными возможностями (ЛСОВ).

Офисы оборудуются пандусами или подъемниками/ступенькоходами, стойки обслуживания устанавливаются на более низком уровне для внедрения формата обслуживания «сидя-сидя». Возле входа в офис устанавливается кнопка вызова сотрудника банка для помощи ЛСОВ в доступе в помещение.

4. Повышению финансовой грамотности.

В рамках деятельности по повышению финансовой грамотности сотрудники Банка рассказывают населению об основных банковских продуктах, формируют ответственное отношение к личным финансам и учат пользоваться новыми онлайн-сервисами.

Работая с населением, Сбербанк применяет адресный подход к разным его категориям. Так, одним из новшеств этого года стал запуск обучающей программы, ориентированной специально на пенсионеров – «Клуб новых возможностей».

На семинарах клуба пенсионерам в доступной и интерактивной форме на примерах из жизненных ситуаций рассказывают о банковских продуктах, а также учат пользоваться онлайн-банкингом. Для молодежи Банк инициировал курс лекций об основах финансовой системы современного общества «Инвестиции в будущее».

Курс был специально разработан доцентами Российской экономической академии им. Плеханова и реализован совместно с системой электронного образования «Универсариум».

Также в 2014 году ПАО «Сбербанк России» запустил игровое приложение «Финансовые игры» в трех социальных сетях. Суть игры основывается на популярном ТВ шоу «Брейнринг» – участники должны максимально быстро отвечать на вопросы по финансовой тематике. Приложение, позволяющее соревноваться командами внутри одной или между различными социальными сетями (Вконтакте, Одноклассники, Facebook), установили более 239 тыс. пользователей.

Для детей Сбербанк открыл свой офис в детских городах профессий Мастерславль (Москва) и Кидбург (Санкт-Петербург), а первого сентября был проведен День финансовой грамотности для учеников 1-5 классов.

В рамках данного проекта в простой игровой форме дети могут узнать больше о банковских профессиях, попробовать себя в роли кассира или инкассатора.

Таким образом, банк стремится формировать позитивный образ профессии и привычку обращаться по финансовым вопросам в банковское учреждение. Также к началу учебного года был запущен специализированный портал «Финансы просто» (www.finprosto.ru), являющийся основой коммуникационной программы Сбербанка по повышению финансовой грамотности. С помощью портала пользователи могут получить подробную теоретическую информацию о существующих финансовых продуктах и услугах. Также на нем созданы все условия, мотивирующие пользователя продолжать обучение на постоянной основе, совершенствуя свои знания в области финансов. С момента запуска портал посетило около 1 млн. уникальных посетителей.

5. Социально ориентированные продукты.

Сбербанк выполняет важную функцию проводника социальных выплат для населения, включая пенсии, стипендии и пособия для детей. В общей сложности через нас получают выплаты 36,7 млн. человек, что составляет четверть населения России.

6. Поддержка малого бизнеса в России.

В российских отделениях Сбербанка обслуживается 1,1 млн. активных клиентов малого бизнеса. В 2014 году клиентская база этой категории увеличилась на 127 тыс. клиентов, а объем выданных средств составил 361,4 млрд. руб. Для работы с клиентами малого бизнеса Банк развивает инфраструктуру их обслуживания, особое место в которой занимают Центры развития бизнеса (ЦРБ) – специализированные подразделения банка, осуществляющие комплексное обслуживание сегментов микро– и малого бизнеса, включая консультации и обучение предпринимателей. В 2014 году посредством очных семинаров и видеотрансляций в ЦРБ было обучено около 30 тыс. человек (таблица 4.9).

Таблица 4.9– Инфраструктура обслуживания малого бизнеса в ПАО «Сбербанк России» в 2014 г.

Тип точки обслуживания	Количество
Офисы, обслуживающие корпоративных клиентов, из них:	1 507
универсальные отделения, обслуживающие как юридических лиц, так и индивидуальных предпринимателей	1 256
специализированные офисы, обслуживающие клиентов малого бизнеса, из них:	251
Центры развития бизнеса (ЦРБ)	100
в том числе с присутствием зоны Многофункционального центра государственных услуг	25

В отчетном периоде ПАО «Сбербанк России» продолжил развивать формат ЦРБ, дополнив 25 офисов зонами Многофункционального центра государственных услуг. В этих зонах предпринимателю предоставляется широкий перечень государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» (например, сдача отчетности в налоговые органы, регистрация прав на недвижимое имущество и др.). Это позволяет оказывать максимально широкий спектр нефинансовых сервисов для развития малого бизнеса на одной площадке и повышает его бизнес-эффективность.

Для поддержки предпринимателей Банк ведёт активную деятельность по повышению их финансовой грамотности в онлайн-пространстве. На портале Деловой среды в рамках Школы малого бизнеса круглосуточно доступны более 160 видеокурсов от ведущих экспертов, а каждую неделю проходят онлайн-семинары (вебинары) по всему спектру вопросов старта и ведения бизнеса.

В 2014 году на портале «Деловая среда» было зарегистрировано 3,2 тысячи пользователей и 145 тыс. юридических лиц. Количество посещений сайта за время его существования превысило отметку в 4,8 млн. уникальных посетителей.

При разработке новых решений для клиентов малого бизнеса Банк ориентируется на то, что выпускаемые им продукты должны соответствовать их потребностям.

В 2014 году ПАО «Сбербанк России» запустил ряд продуктов, делающих управление бизнесом более удобным:

- мобильное приложение Сбербанк Бизнес Онлайн, позволяющее управлять расчетным счетом со своего смартфона;
- продукт «E-invoicing», помогающий оптимизировать взаимодействие организаций друг с другом и налоговыми органами за счет использования электронного документооборота;
- продукт «Бизнес-планшет», имеющий специальное устройство для чтения карт и мобильный принтер чеков;
- сервис по дистанционной регистрации индивидуальных предпринимателей с помощью электронной подписи на портале «Деловая среда».

Благотворительность и спонсорство являются частью корпоративной культуры Группы Сбербанка и одним из традиционных направлений участия в жизни общества. Выбор направлений поддержки и объемы оказываемой помощи определяются специально созданными комиссиями, которые действуют на различных уровнях управления, как в Сбербанке, так и в других участниках Группы (рисунок 4.2, рисунок 4.3).

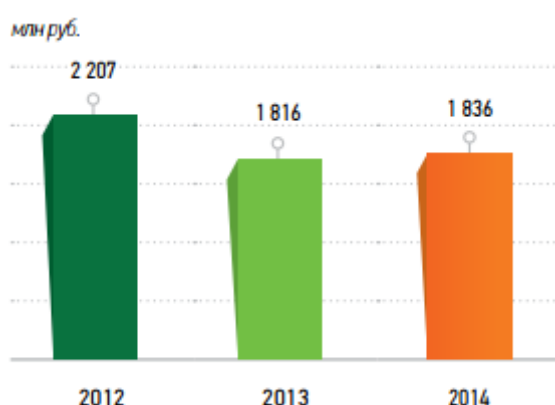


Рисунок 4.2– Расходы группы Сбербанка на благотворительность

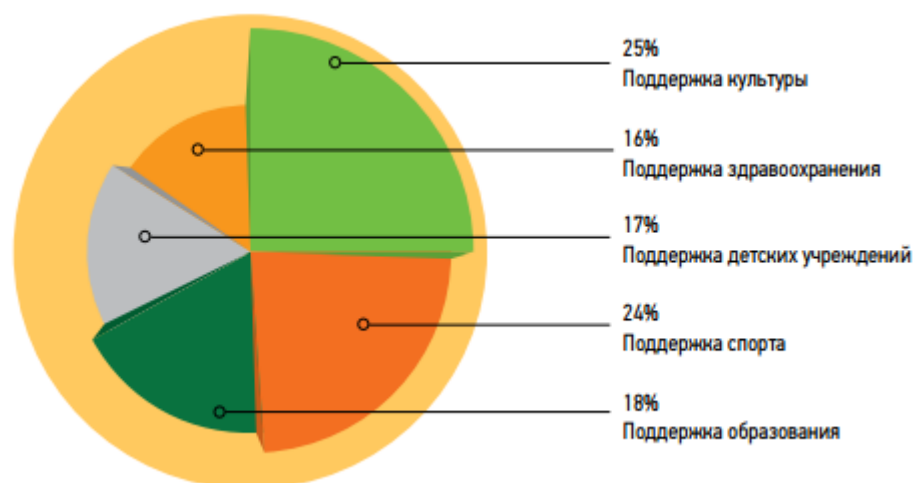


Рисунок 4.3– Распределение расходов группы Сбербанка на благотворительность по ТОП-5 ключевым направлениям

В 2014 году организации Группы Сбербанка направили на благотворительность 1 836,2 млн. руб. Из десяти направлений благотворительной деятельности выделяются пять ключевых, на которые приходится 65% всех выделяемых средств (1 185,8 млн. руб.).

7. Бережное потребление ресурсов.

Сбербанк является финансовым институтом с самой широкой сетью отделений в России. Для поддержания нашей работы нам необходимы значительные объемы электро– и тепловой энергии.

ПАО «Сбербанк России» принимает энергосберегающие меры, чтобы минимизировать свое воздействие на окружающую среду и повысить операционную эффективность. Для того чтобы сопоставить наше потребление энергии в динамике за несколько лет, Банк рассчитывает удельный показатель – потребление энергии на одного сотрудника. Значения показателя сохраняются примерно на одном уровне с тенденцией к снижению.

Для сокращения потребления бумаги Сбербанк с 2013 года использует системы электронного офисного документооборота в организационно-распорядительном делопроизводстве. По оценке банка, за счет перевода в электронный формат за два года нам удалось сэкономить не менее 300 тонн

бумаги, на производство которой понадобилось бы около 5,6 гектаров живого леса.

8. Ответственное обращение с отходами.

Для Сбербанка как для финансового института главными видами отходов являются бумага и отработанная оргтехника.

В отчетном периоде ПАО «Сбербанк России» приложил усилия для того, чтобы как можно больше использованной нами бумаги было передано на вторичную переработку.

При эксплуатации нами объектов инфраструктуры образуется ряд опасных отходов, основными статьями которых являются отработанная оргтехника, картриджи, люминесцентные лампы, аккумуляторы и отходы от механической и биологической очистки сточных вод. Опасные отходы образуются также во время технического обслуживания корпоративного автопарка (отработанные масла, покрышки, промасленная ветошь, промасленный песок и др.).

В течение последних трех лет ПАО «Сбербанк России» занимается совершенствованием системы управления опасными отходами и достигли того, что 98% образованных нами в 2014 году опасных отходов было передано на переработку или обезвреживание.

9. Пропаганда охраны окружающей среды.

В 2014 году в третий раз прошел спортивно-экологический проект Сбербанка «Зеленый марафон». Инициатива зародилась в преддверии Олимпийских игр в Сочи и нацелена как на популяризацию спорта и здорового образа жизни, так и на защиту окружающей среды.

Данный проект набирает обороты: увеличивается количество участников и городов его проведения – марафон проходит также в Казахстане и Турции.

В 2014 году в России более 52 тыс. человек вышли на старт забега, а всего его участниками и гостями стало почти 90 тыс. человек. В финале мероприятия участники внесли вклад в благоустройство российских городов,

заложив аллеи в парках и скверах городов-участников проекта. По итогам трех лет проведения мероприятия по всей стране было посажено более 5 тыс. новых деревьев.

Оценка эффективности программ и выработка рекомендаций

Эффективность программы КСО ПАО «Сбербанк России» можно оценить, как высокую. В таблице представим основные затраты ПАО «Сбербанк России» на корпоративную социальную ответственность.

Итак, в результате сделаем общий вывод относительно эффективности программ КСО ПАО «Сбербанк России»:

- 1) программа КСО ПАО «Сбербанк России» соответствует целям и стратегии банка;
- 2) преобладает внутренняя КСО;
- 3) программы КСО отвечают интересам стейкхолдеров. ПАО «Сбербанк России» в своей деятельности соблюдает требования законодательства, придерживается принципов добросовестной деловой практики и честной конкуренции.

ПАО «Сбербанк России» - социально ответственная организация. Масштабы деятельности ПАО «Сбербанк России» таковы, что имеют стратегическое значение для развития всей экономики страны, затрагивая интересы огромного количества людей (таблица 4.10).

Таблица 4.10 – Затраты на мероприятия КСО

Мероприятие Внутренние	Единица измерения	Цена	Стоимость реализации на планируемый период
Безопасность труда.	млн. руб.	10	120
Поддержание социальной значимости заработной платы.	млн. руб.	369	4428
Дополнительное медицинское и социальное страхование сотрудников.	млн. руб.	124	1489
Развитие персонала.	млн. руб.	183	2199
Социальная ответственность перед клиентами.	млн. руб.	179	2144
Обеспечения доступности финансовых услуг.	млн. руб.	94	1123

Продолжение таблицы 4.10

Повышение доступности для людей с ограниченными возможностями	млн. руб.	58	700
Повышению финансовой грамотности.	млн. руб.	50	600
Социально ориентированные продукты.	млн. руб.	45	540
Поддержка малого бизнеса в России	млн. руб.	415	4978
Пропаганда охраны окружающей среды.	млн. руб.	152	1819
Ответственное обращение с отходами.	млн. руб.	19	230
		ИТОГО:	20370

4) реализуя программу КСО, ПАО «Сбербанк России» получает преимущества занятия лидирующей позиции банка на конкурентном рынке.

На протяжении всей истории Сбербанка успех его развития был связан с активным участием в жизни страны, общества.

Сбербанк всегда выполнял свои функции и как экономический и как социальный финансовый институт.

Сбербанк воспринимается в качестве "социально ответственной" компании, потому что в восприятии потребителей он традиционно ассоциируется с государством и реализацией им «некоторых государственных функций».

– Потребители понимают социальную ответственность компании как деятельность которых связана с производством высококачественных и доступных продуктов и услуг, а также оказанием благотворительной помощи.

– Потребители заявили о своей готовности, при наличии выбора, сделать его в пользу товаров и услуг социально ответственных компаний, то есть КСО Сбербанка является фактором его конкурентоспособности.

5) затраты на мероприятия КСО в ПАО «Сбербанк России» адекватны их результатам.

6) рекомендации, которые могут быть предложены для совершенствования практики КСО для ПАО «Сбербанк России»:

6.1 Предлагаем сформулировать следующие основные принципы КСО, которые функционируют в тесной связи с принципами Этического кодекса Банка и представляют собой:

- преданность миссии, общим ценностям и видению Банка;
- предоставление качественных услуг на основе высокого профессионализма коллектива Банка;
- уважение ценности и достоинства личности;
- честность и взаимоуважение в отношениях с заинтересованными сторонами;
- справедливость при принятии управленческих решений;
- законность предпринимаемых действий и ответственность за их последствия;
- прибыльность бизнеса;
- охрана здоровья работников Банка;
- открытость для взаимоотношений с заинтересованными сторонами.

6.2. Дополнить программу КСО пунктом «Взаимодействие с акционерами (инвесторами)»:

Мы несем ответственность перед акционерами Банка. Наша цель – максимизация стоимости Банка и получаемой прибыли. Мы принимаем на себя обязательство развивать и совершенствовать свой бизнес во имя достижения этой цели.

Постоянно улучшая эффективность своей работы, мы создаем благоприятные условия для дополнительных инвестиций. Своей работой мы стремимся соответствовать и превосходить ожидания наших собственников.

Мы придаем большое значение доверию со стороны инвесторов и делаем все возможное для его укрепления.

Поэтому мы принимаем на себя следующие обязательства:

- неукоснительно соблюдать и защищать интересы акционеров и инвесторов;
- уважать и обеспечивать равные права всех акционеров;
- строго придерживаться принципов и стандартов корпоративного управления;

- обеспечивать профессиональный и качественный менеджмент, чтобы гарантировать справедливую и конкурентоспособную прибыль на капитал акционеров и инвесторов;
- обеспечивать открытый и своевременный доступ к информации, ограниченный только рамками закона и условиями конкуренции;
- повышать наглядность и доступность информации на основе улучшения качества учета и отчетности.

Заключение

Пластиковая карта – это персонифицированный платежный инструмент, используемый в платежном обороте путем своего многократного применения для совершения операций перечисления безналичных денежных средств и (если предусмотрено) перевода их в налично-денежную форму.

Кредитная организация вправе осуществлять эмиссию банковских карт следующих видов: расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт и предоплаченных карт, держателями которых являются физические лица, в том числе уполномоченные юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями.

В структуре соотношения числа операций физических лиц и юридических лиц по снятию наличных денежных средств и операций по оплате товаров и услуг происходит постепенное увеличение доли вторых. Итоги 2015 г. также демонстрируют, что безналичная оплата товаров удерживает 70-процентную долю в общем числе транзакций.

Пластиковая карта выступает инструментом в той или иной платежной системе. Платежная система – это совокупность институтов, инструментов и процедур, используемых для перевода денежных средств между экономическими агентами в целях погашения возникающих у них ежедневно платежных обязательств. Большая часть карточного бизнеса в России основана на использовании карт международных платежных систем VISA и MasterCard, доля рынка которых составляет более 90%.

Количество кредитных организаций, осуществляющих эмиссию и/или эквайринг пластиковых карт, на сегодняшний день имеет тенденцию к стабилизации.

В общем объеме эмитированных в России карт преобладают дебетовые карты, среди которых самую значительную долю составляют карты, обслуживающие зарплатные проекты.

В России растет число устройств, предоставляющих возможность

безналичных расчетов с использованием пластиковых карт.

Лидером на рынке отечественных пластиковых карт является ПАО «Сбербанк России». Организация банковских операций с использованием пластиковых карт в отделении ПАО «Сбербанк России» рассмотрена в практической части исследования.

ПАО «Сбербанк России» осуществляет эмиссию двух видов пластиковых карт: дебетовые и кредитные.

График выдачи дебетовых карт показывает, что объем выдачи за три последних года возрос на 57,7%. При этом наблюдаются сезонные спады продаж (январь и летние месяцы), связанные со спадом в финансовой активности населения.

Дебетовые электронные карты VisaElectron/Maestro – стабильно популярный банковский продукт ввиду низкой стоимости годового обслуживания (300 руб.) и большого пакета доступных опций. Второе место удерживают классические карты VisaClassic/MasterCardStandard, отличающиеся большей степенью защиты на фоне немногим более высокой стоимости годового обслуживания, в основной массе это зарплатные проекты.

Операции выдачи кредитных пластиковых карт по Дополнительному офису ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 за 2013–2015 гг. единичные. За три года объемы выдачи возросли на 12%, что является незначительным приростом. Спрос на кредитные карточные продукты относительно стабилен и носит сезонный характер – максимальные масштабы выдачи кредитных пластиковых карт наблюдаются, как правило, в декабре перед новогодними праздниками, а летом ежегодно наблюдается спад, иными словами, на динамику выдачи кредитных пластиковых карт оказывает влияние культура

У населения востребованы три вида кредитных пластиковых карт: кредитные карты мгновенной выдачи VisaClassic/MasterCardStandard «Momentum», кредитные молодежные карты VisaClassic/MasterCardStandard и кредитные классические карты VisaClassic/MasterCardStandard.

В структуре выданных за 2013–2015 гг. пластиковых карт по

Дополнительному офису ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 расчетные (дебетовые) карты стабильно составляют 85–90%, при этом их удельный вес возрастает.

Обслуживание пластиковых карт осуществляется как в Дополнительном офисе ПАО «Сбербанк России» №8616/0182, так и через сеть банкоматов.

Общее количество банкоматов увеличилось, это позволяет осуществлять операции с картами, выпущенными ПАО «Сбербанк России», в том числе и при помощи устройств других банков. В целом сеть банкоматов достаточная для населенного пункта – местонахождения Дополнительного офиса ПАО «Сбербанк России» №8616/0182.

Стремясь сделать обслуживание более удобным, современным и технологичным, ПАО «Сбербанк России» с каждым годом все более совершенствует возможности дистанционного управления счетами клиентов. Инструментами интернет-обслуживания выступают услуга «Мобильный банк» и сервис «Сбербанк онлайн».

Анализ данных о подключении интернет-услуг к вновь выданным дебетовым и кредитным картам, выданным в Дополнительном офисе ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 картам за 2013–2015 гг. показывает, что удельный вес дебетовых карт, к которым подключен сервис «Сбербанк онлайн», за три года сохранился на прежнем уровне, по кредитным картам возрос на 17,56%. Услуга «Мобильный банк» менее популярна, ее удельный вес по подключению к вновь выданным дебетовым картам за три года возрос на 5,79%, по кредитным картам – возрос на 6,24%.

Методом SWOT-анализа проанализированы сильные и слабые стороны в организации выпуска и обслуживания пластиковых карт на примере Дополнительного офиса ПАО «Сбербанк России» №8616/0182.

У Дополнительного офиса ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 есть ряд преимуществ в организации использования населением пластиковых карт:

- наличие офиса продаж и обслуживания;
- сеть банкоматов, достаточная для данного населенного пункта;

- доступный населению обширный ассортимент дебетовых и кредитных карт;

- значительный прирост выдачи дебетовых карт (+ 57,7% за три года);

- расширение функционала мобильных приложений «Сбербанк онлайн».

В то же время нельзя не отметить ряд существенных негативных тенденций, которые проявляются в организации использования населением пластиковых карт:

- невостребованность престижных, статусных карточных проектов (платиновые и премиальные дебетовые карты), а также специализированных («Аэрофлот») и благотворительных («Подари жизнь») карточных проектов;

- незначительный прирост выдачи кредитных карт (+12% за три года) и в целом невысокий спрос на кредитные карты;

- зависимость спроса на карты от сезонной финансовой активности населения;

- недостаточно эффективное внедрение интернет-банкинга, которое проявляется в неполном (70–80%) охвате выданных пластиковых карт услугами интернет-банкинга и непопулярности услуги «Мобильный банк».

Ситуацию усугубляют угрозы, носящие характер банковских рисков:

- риск проведения финансовых операций в сети интернет, связанный с несанкционированным доступом третьих лиц;

- неблагоприятные тенденции социально-экономического развития региона, что предполагает снижение возможности нефте- и газодобычи в регионе, снижающие, в свою очередь, уровень доходов населения;

- риск невозврата задолженности по кредитной карте – один из постоянных кредитных рисков любого банка;

- технические неполадки, моральный и физический износ техники и оборудования;

- профессиональная некомпетентность персонала (неуспешные продажи, операционные ошибки);

- низкий уровень экономической культуры держателей карт

(предполагает консервативный подход пользователей к функциям пластиковой карты).

Развитие операций с использованием пластиковых карт в условиях рассмотренного нами Дополнительного офиса ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 должно, на наш взгляд, проводиться в направлении оптимальной адаптации банка к созданным условиям функционирования.

Предлагаем развивать направление микрокредитования населения путем выдачи доступных кредитных пластиковых карт. В обороте кредитных карт Дополнительного офиса ПАО «Сбербанк России» №8616/0182 преобладают карты наиболее востребованного кредитного продукта – VisaClassic/MasterCardStandard «Momentum», кредитный лимит по данной карте может быть изначально меньшим, чем заявленные в данный момент 120 тыс. руб., а в ходе использования может быть дифференцирован в зависимости от платежеспособности держателя карты. В целях минимизации риска невозврата кредита в качестве средства обеспечения исполнения обязательств можно применить программу микрострахования. В целях повышения доходности продукта вполне возможно поднять процентную ставку.

Предлагаем также развивать направление обучения персонала методам эффективных продаж с ориентацией на продажи карточных продуктов и грамотное обслуживание пластиковых карт, а также рекламу и продвижение карточных банковских продуктов, в том числе кросс-продажи каждому клиенту, обратившемуся в Дополнительный офис.

Предлагаем реализовать направление повышения технической грамотности держателей карт – через бесплатную услугу консультирования и информирования контингента, наиболее консервативного в этом плане – лиц предпенсионного и пенсионного возраста. Это позволит увеличить охват контингента держателей пластиковых карт интернет-банкингом.

Наиболее яркой тенденцией, способной кардинально изменить карточный платежный оборот является растущая индивидуализация платежных карт, которую необходимо развивать в направлении персонализации услуг для

потребителя. В то же время агрессивная политика по распространению кредитных карт, особенно рассылка без заявления клиента, крайне негативно отражается на уровне банковского риска.

Подводя итог, можно отметить, что развитие операций с использованием пластиковых карт представляет собой актуальную теоретическую и практическую проблему, связанную не только с развитием новых технологий, но с и необходимостью регулирования не только платежного оборота отдельно взятого коммерческого банка, но и бурно развивающегося рынка для определения структуры национальной платежной системы в целом.

Список используемых источников

1. Авдеев В. Расчеты банковскими картами/В. Авдеев // Аудит и налогообложение. – 2009. – №2. – С. 20–22.
2. Аляев Д. А. Система комплексного управления риском мошенничества с использованием банковских карт: Автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10/Д. А. Аляев. – М.: Рос. ун-т кооперации, 2011 – 26 с.
3. Банковское дело: Учебник/Под ред. Г. Г. Коробовой. – М.: Магистр, ИНФРА-М, 2012. – 592 с.
4. Банковское дело: учебник/под ред. Г. Н. Белоглазовой, Л. П. Кроливецкой. – М.: Финансы и статистика, 2009. – 592 с.
5. Банковское дело: учебник/Под ред. О. И. Лаврушина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2009. – 667 с.
6. Бердышева С. С. Развитие платежных систем с использованием банковских карт в России: Автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10/С. С. Бердышева. – М.: Финакадемия, 2009. – 25 с.
7. Бизнес-энциклопедия «Платежные карты»/И. М. Голдовский, М. Ю. Гончарова, А. Н. Грачев и др.; Под ред. А. С. Воронина. – М.: КНОРУС, ЦИПСИР, 2014. – 560 с.
8. Божор Ю. А. Мошенничество с банковскими картами: бороться или предотвращать?/Ю. А. Божор // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. – 2014. – №6. – С. 53–58.
9. Божор Ю. А. Претензионная работа по операциям с пластиковыми картами/Ю. А. Божор // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. – 2014. – №2. – С. 40–49.
10. Боронихина О. В. Минимизация рисков в работе операционных подразделений с пластиковыми картами/О. В. Боронихина // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. – 2010. – №1. – С. 41–50.
11. Бычков А. И. Риски использования мобильного банка/А. И. Бычков // Бухгалтерский учет. – 2015. – №5. – С. 107–110.

12. В поисках «идеальной карты» // Банки и деловой мир. – 2008. – №10.
13. Всяких Ю. В. Пластиковые карты как инструмент наличного и безналичного оборота денег: Дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10/Ю. В. Всяких. – Краснодар; М.: РГБ, 2009. – 137 с.
14. Гаврилова О. А. Интернет-банкинг в системе сетевых финансовых отношений: Автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10/О. А. Гаврилова. – Волгоград: ВолГУ, 2008. – 28 с.
15. Демчев И. А. Стандарты дизайна и современные технологии изготовления платежных карт/И. А. Демчев // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. – 2009. – №1–2.
16. Джанбалаев Р.М. Особенности налогообложения операций, связанных с применением пластиковых карт/Р. М. Джанбалаев // Налоги (журнал). – 2007. – №3. – С. 11–14.
17. Журавлева Е. А. Совершенствование национальной платежной системы России в современных экономических условиях: Автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.05; 08.00.10/Е. А. Журавлева. – М.: ГУУ, 2009. – 19 с.
18. Иванова Е. В. Использование платежных карт и карточных счетов в банковской практике/Е. В.Иванова // Регламентация банковских операций. Документы и комментарии. – 2008. – №6 – С. 102–110.
19. Каштанов И. В. Платежные системы банковских карт и их развитие в России: Дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10/И. В. Каштанов. – Саратов; М.: РГБ, 2008. – 159 с.
20. Копытин В. Ю. Новые тенденции развития розничных платежных услуг/В. Ю. Копытин // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. – 2010. – №1. – С. 25–40.
21. Кораблев Ю. В. Развитие региональной платежной системы: Автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10/Ю. В. Кораблев. – Иваново: ВолГАВТ, 2009. – 18 с.

22. Костюченко А. С. Повышение эффективности систем банковских безналичных расчетов: на примере пластиковых карт: Дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10/А. С. Костюченко. –М.: РГБ, 2008. – 195 с.
23. Криворучко С. В. Национальная платежная система: структура, технологии, регулирование. Международный опыт, российская практика/С. В. Криворучко, В. А. Лопатин. –М.: КНОРУС, ЦИПСИР, 2013. – 456 с.
24. Крупенников Г. Г. Разработка методического подхода к управлению операционным риском в аспекте неразрешенного овердрафта: Дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10/Г. Г. Крупенников. – Иркутск; М.: РГБ, 2015. – 166 с.
25. Кузин М. В. Методика оценки рисков эмитента в платёжной системе банковских карт с использованием мониторинга транзакций: Автореф. дис. ... канд. тех. наук: 05.13.19/М. В. Кузин. – М.: МИФИ, 2009. – 23 с.
26. Кузнецова А. В. Развитие системы обращения банковских пластиковых карт в России: Дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10/Ульяновск; М.: РГБ, 2006. – 169 с.
27. Куприянова Н. А. Перспективы развития банковских карт в России/Н. А. Куприянова // Право и экономика. – 2012. – №10. – С. 39–41.
28. Латышева Н. В. Современная платежная система России: условия функционирования и направления развития: Автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10/Н. В. Латышева. – Саратов: СарГСЭУ, 2009. – 22 с.
29. Лебедева Н. В. Пластиковые карты в расчетах за услуги/Н. В. Лебедева // Автономные организации: бухгалтерский учет и налогообложение. – 2010. – №2. – С. 54–60.
30. Лесина Т. Эквайринг/Т. Лесина // Практическая бухгалтерия. – 2014. – №9. – С. 72–75.
31. Летуновская А. В. Перспективы развития платежного оборота посредством использования банковских карт: Дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10/А. В. Летуновская. – М.: РГБ, 2008. – 184 с.

32. Лукашок Ю. В. Российский рынок пластика: тенденции развития и перспективные продукты/Ю. В. Лукашок // Банковский ритейл. – 2008. – №3. – С. 21–24.
33. Мишина И. М. Расследование мошенничества, совершенного с использованием банковских карт: криминалистические и уголовно-процессуальные аспекты: Автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.09/И. М. Мишина. – М.: МАЭП, 2009. – 27 с.
34. Николаева К. С. Используем в расчетах пластиковые карты/К.С. Николаева // Вмененка. – 2008. – №12.
35. О национальной платежной системе: Федеральный закон от 27.06.2011 №161-ФЗ: по сост. на 01.03.2015 // Собрание законодательства РФ. – 2011. – 04 июля. – №27. – Ст. 3872.
36. О перечне, формах и порядке составления и представления форм отчетности кредитных организаций в Центральный банк Российской Федерации: Указание Банка России от 12.11.2009 №2332-У: по сост. на 01.10.2015 // Вестник Банка России. – 2009. – 25 декабря. – № 75-76.
37. Об утверждении Стратегии развития финансового рынка Российской Федерации на период до 2020 года: Распоряжение Правительства РФ от 29.12.2008 №2043-р // Собрание законодательства РФ. – 2009. – 19 января. – №3. – Ст. 423.
38. Обаева Л. С. Национальная платежная система: формирование и направления развития/Л. С. Обаева // Деньги и кредит. – 2008. – №3. – С. 11–16.
39. Официальный сайт ПАО «Сбербанк России» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://www.sberbank.ru>
40. Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.cbr.ru>.
41. Петряшов Д. С. Договор на выдачу, использование и обслуживание банковской карты: Дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.03/Д. С. Петряшов. – М.: РГБ, 2015. – 197 с.

42. Плотникова Т. Миллион, миллион... банковских карт/Т. Плотникова // Новости рынка недвижимости. – 2006. – №10. – С. 20–21.
43. Положение об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием: Утв. Банком России 24.12.2004 №266-П: по сост. на 14.01.2015 // Вестник Банка России. – 2005. – 30 марта. – №17.
44. Потапов А. А. Формирование и развитие платежной системы Российской Федерации: Дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10/А. А. Потапов. – СПб.; М.: РГБ, 2008. – 134 с.
45. Романов В. К. Особенности современного рынка пластиковых карт/В. К.Романов // Банковский ритейл. – 2008 – №1. – С. 65–72.
46. Серый А. Как удовлетворить клиента. Методы обработки претензий клиентов банка по операциям получения (внесения) наличных через банкомат/А. Серый // Бухгалтерия и банки. – 2014. – №1. – С. 28–34.
47. Смирнова И. А. Развитие розничных платежей с использованием банковских карт в регионах Российской Федерации (на примере Ивановской области): Автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10/И. А. Смирнова. – Иваново: ИГТА, 2008. – 40 с.
48. Соболев А. Чтобы не ошибиться в выборе карты.../А. Соболев // Сбережения. 2004. – №8–9.
49. Старостина Н. Пластиковые мошенники перешли на VIP-клиентов/Н. Старостина // РБК daily (газета). – 2010. – 6 июля.
50. Сухов А. Б. Рассчитаем по картам/А. Б. Сухов // Актуальные вопросы бухгалтерского учета и налогообложения. – 2009. – №12.
51. Тарташев В. А. Проблемы сбора задолженности по пластиковым картам/В.А.Тарташев // Банковский ритейл. – 2008. –№2. – С. 102–108.
52. Феоктистов И. А. Пластиковые карты/И. А. Феоктистов, В. Ю. Минаков. – М.: Гросс-Медиа, 2006. – 160 с.
53. Филимонова А. С. Мировой рынок платежных карт: тенденции и перспективы развития: Дис. ... канд. экон. наук: 08.00.14/А. С. Филимонова. – М.: РГБ, 2015. – 171 с.

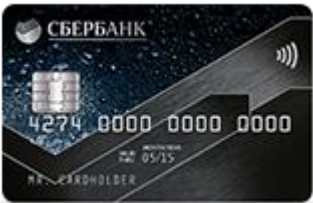
54. Хетагуров Г. В. Платежные карты в системе безналичных расчетов РФ: Автореф. дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10/Г. В. Хетагуров. – Владикавказ: Майкоп. тех. ун-т, 2010. – 24 с.

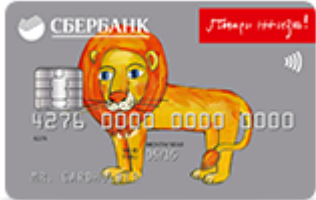
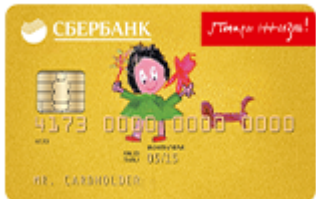
55. Шишов С. Н. Банковские карты в системах розничных безналичных платежей в России: Автореф. дис. канд. экон. наук: 08.00.10/С. Н. Шишов. – СПб.: Изд-во СПбГУЭиФ, 2009. – 24 с.

56. Электронные деньги в коммерческом банке: практическое пособие/А. В. Пухов, А. Ю. Мацкевич, А. В. Рего и др. – М.: КНОРУС, 2015. – 208 с.

Приложение А.1

Виды дебетовых пластиковых карт, эмитируемых ПАО «Сбербанк России»

Вид карты	Маркетинговая характеристика	Бесконтактная оплата	Обслуживание, руб./год	Мобильный банк
 Платиновые карты Visa Platinum/MasterCard Platinum	Престижная карта с высоким уровнем обслуживания, расширенным спектром предоставляемых услуг, а также выгодными предложениями и скидками	Да	10000	Да
 Премиальные карты Visa Platinum Премьер/MasterCard World Black Edition Премьер	Престижная карта с высоким уровнем обслуживания, расширенным спектром предоставляемых услуг, а также выгодными предложениями и скидками.	Да	10000	Да
 Золотые карты Visa Gold/MasterCard Gold	Привилегированные карты – это высокий уровень обслуживания, расширенный спектр предоставляемых услуг, а также выгодные предложения и скидки	Нет	3000	Да

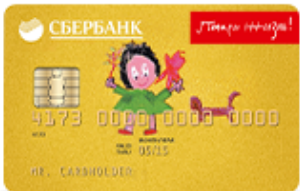
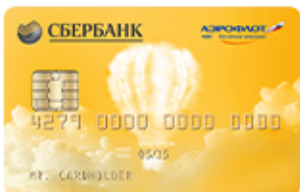
 Карты «Аэрофлот» VisaGold	Банковская карта, дающая возможность накопить и обменять накопленные мили «Аэрофлот Бонус» на премиальный билет авиакомпании "Аэрофлот" или авиакомпаний альянса SkyTeam	Да	3500	Да
 Дебетовые карты VisaPlatinum «Подари Жизнь» PayWave	Расплачиваясь картой «Подари жизнь», клиент помогает детям бороться с тяжелыми заболеваниями	Да	15000	Да
 Карты «Подари жизнь» VisaGold	Расплачиваясь картой «Подари жизнь», клиент помогает детям бороться с тяжелыми онкологическими заболеваниями	Нет	4000	Да
 Классические карты Visa Classic/MasterCard Standard	Классические международные карты – большой комплекс услуг и невысокая стоимость обслуживания	Да	750	Да

 Карты индивидуальным дизайном Visa Classic/MasterCard Standard	Банковская карта с возможностью отразить индивидуальность клиента	Нет	1250	Да
 Карты «Аэрофлот» VisaClassic	Банковская карта, дающая возможность накопить и обменять накопленные мили «Аэрофлот Бонус» на премиальный билет авиакомпании "Аэрофлот" или авиакомпаний альянса SkyTeam	Нет	900	Да
 Карты «Подари жизнь» VisaClassic	Расплачиваясь картой «Подари жизнь», клиент помогает детям бороться с тяжелыми онкологическими заболеваниями	Нет	1000	Да
 Молодежные карты Visa и MasterCard	Специально для молодых клиентов Сбербанк предлагает карту, с которой можно покупать больше: до 10% от суммы покупки «возвращаются» на счет в виде бонусов СПАСИБО. Их можно тратить на новые покупки.	Нет	150	Да

 Электронные карты VisaElectron/Maestro	Оптимальный набор услуг при минимальной стоимости обслуживания	Нет	300	Да
 Сбербанк-Maestro «Социальная»	Оптимальная карта для начисления и сохранения пенсии. Владелец данной карты получает доступ к основным банковским услугам, а также повышенный процент на остаток по карте	Нет	0	Да
 Карты мгновенной выдачи «Momentum» Visa Electron/MasterCard Maestro	Международные карты начального уровня оптимальны для покупок на территории РФ и снятия наличных в сети банкоматов Сбербанка	Нет	0	Да
 Виртуальная карта MasterCard Virtual/Visa Virtual	Виртуальные карты - это лучший выбор для оплаты товаров и услуг в Интернете и пополнения электронных кошельков	Нет	60	Да

Приложение А.2

Виды кредитных пластиковых карт, эмитируемых ПАО «Сбербанк России»

Вид карты	Маркетинговая характеристика	Кредитный лимит	Ставка, %/год	Обслуживание, руб./год	Подтверждение дохода
 Кредитные золотые карты Visa/MasterCard	Премиальная банковская карта с широким набором дополнительных услуг, специальных предложений и выгодных условий обслуживания	600 000	25,9	3000	Да
 Кредитные карты «Подари жизнь» VisaGold	Расплачиваясь картой «Подари жизнь», клиент помогает детям бороться с тяжелыми заболеваниями	600 000	25,9–33,9%	3500	Да
 Кредитные классические карты Visa Classic/MasterCard Standard	Кредитная карта с оптимальным набором банковских услуг и невысокой стоимостью обслуживания	600 000	25,9–33,9%	750	Да
 Кредитные карты «Аэрофлот» VisaGold	Кредитная карта, позволяющая копить мили «Аэрофлот Бонус» и обменивать их на премиальные билеты авиакомпании «Аэрофлот» или компаний альянса SkyTeam	600 000	25,9–33,9%	3500	Да