**Содержание**

[Введение 3](#_Toc290388069)

[Глава 1. Теоретические аспекты банковских карт 6](#_Toc290388070)

[1.1. История появления банковских карт 6](#_Toc290388071)

[1.2. Российский опыт использования банковских карт 11](#_Toc290388072)

[1.3. Классификация банковских карт 18](#_Toc290388073)

[1.4. Субъекты карточной платёжной системы 27](#_Toc290388074)

[Глава 2. Организация системы банковских карт в Новгородском ОСБ №8629 34](#_Toc290388075)

[2.1. Описание Новгородского ОСБ 34](#_Toc290388076)

[2.2. Диапазон открываемых карт 35](#_Toc290388077)

[2.3. Мобильный банк 43](#_Toc290388078)

[2.4. Эквайринг в Новгородском ОСБ 44](#_Toc290388079)

[2.5. Последние данные о работе Новгородского отделения Сбербанка РФ №8629 53](#_Toc290388080)

[Заключение 54](#_Toc290388081)

[Список использованной литературы 57](#_Toc290388082)

# Введение

Причиной популярности пластиковых карт является процесс интеграции экономик отдельных государств и развития платежных систем, в частности, в направлении совершенствования безналичных форм расчетов, которые, в свою очередь, нашли широкое применение в современном мире. Одним из инструментов безналичных расчетов является банковская пластиковая карта – платёжно-расчётный документ, применяемый для проведения безналичных расчётов и снятия наличных денег в банкомате физическими и юридическими лицами.

В большинстве экономически развитых стран пластиковая карта является неотъемлемым атрибутом сферы торговли и услуг. В России же этот вид безналичного расчёта появился не так давно. Деятельность российских банков с картами началась в марте 1988г., когда в Лондоне между бюро путешествий ВАО «Интурист» и международной организацией VISA International было подписано соглашение, в результате которого «Интурист» стал членом этой международной организации, обладающим эмиссионными правами. С конца 60-х гг. и до 1989 кредитными картами в РФ пользовались только иностранные туристы, но Сбербанк РФ разработал систему расчётов населения за товары и услуги пластиковыми картами и в настоящее время почти все крупнейшие банки РФ предоставляют населению и организациям услуги по выпуску и обслуживанию пластиковых карт.

Использование банковских карт имеет ряд преимуществ для потребителей, банков, предприятий торговли и сервиса. Так, например, для потребителей это:

* удобство пользования
* автоматическое предоставление банковского кредита
* регулярное получение полной информации о произведенных операциях.

К положительным сторонам для банка можно отнести:

* привлечение новых корпоративных и частных клиентов;
* увеличение оборотных средств;
* сокращение накладных расходов.

Плюсы предприятий могут заключаться в:

уменьшении расходов на инкассацию, транспортировку и «обналичивание» средств,

упрощении расчетов с покупателем (отсутствие сдачи и подсчета денег покупателем и кассиром)

Не остаётся обделённым и государство: снижаются колоссальные затраты на инкассацию денежных средств и эмиссию банкнот и монет, упрощается учет движения денег и взимания налогов.

Технология расчетов без участия наличных денег помогает снизить криминогенность обстановки вокруг предприятий с наличностью, внедрение таких расчетов поможет сгладить и в некоторой степени снизить темпы инфляции.

Однако все эти преимущества находят своё отражение в полной мере лишь в развитых странах. В России люди доверяют только наличным деньгам, поэтому процесс внедрения банковских карт будет идти дольше.

Целью работы является изучение рынка банковских карт, в том числе в Новгороде, определение перспектив его развития. Поможет нам в этом решение следующих задач:

* рассмотрение текущего положения дел в этой области безналичных расчётов
* рассмотрение истории становления пластиковых карт
* классификация банковских карт
* анализ внедрения «карточного» проекта в одном из территориальных банков самого крупного банка России – Акционерного Коммерческого Сберегательного Банка Российской Федерации (открытого акционерного общества) - Северо-Западного банка Сбербанка России.

Работа состоит из введения, двух глав, каждая из которых содержит четыре и пять подпунктов соответственно, а также из заключения, приложений и списка литературы. Первая часть курсовой – теоретическая, вторая – практическая – анализ работы Новгородского отделения Сбербанка России.

При выполнении курсовой были использованы учебная литература, интернет-ресурсы, лекционные материалы.

# Глава 1. Теоретические аспекты банковских карт

## История появления банковских карт

Расчеты с использованием наличных денег чрезвычайно дорого обходятся государственным и коммерческим финансовым структурам. Выпуск в обращение новых купюр, обмен старых, содержание большого персонала, неудобства и большие потери времени рядовых клиентов - всё это тяжелым бременем ложится на экономику страны. В России, например, около 20 % стоимости каждого рубля уходит на поддержание его же собственного обращения. Один из возможных и самых перспективных способов разрешения проблемы наличного оборота - создание эффективной автоматизированной системы безналичных расчетов. По экспертным оценкам, такая система может обеспечить сокращение наличного денежного обращения почти на треть.

Время появления банковских пластиковых карточек является в определенной степени спорным вопросом.

Предшественниками современных карт были карточки, которые выпускали крупные американские отели, нефтяные компании и магазины в начале века. Эти товарные карточки имели два назначения - следить за счетом клиента и обеспечить механизм записи его покупок. Их появление было логическим продолжением оплаты в рассрочку.

Первые кредитные карточки возникли в начале XX века в Соединенных Штатах на базе сильно развитого потребительского кредита частных лиц. Они предназначались для подтверждения кредитоспособности владельца вне его банка. Магазину они давали возможность «привязать» к себе наиболее богатых и постоянных клиентов и продавать им наиболее дорогие товары. Если говорить точнее, то начались такие процессы с 1914 года. В начале 20-х нефтяные компании стали выпускать «карты учтивости» (courtesy cards), с помощью которых водители могли делать покупки на любой бензоколонке. В 1928 начался выпуск Charga-Plates, пластинок с выбитым адресом, которые выдавались кредитоспособным клиентам. В следующие 30 лет крупные компании предложили такие нововведения, как минимальная месячная плата, плата за финансовые услуги, 30-дневный период отсрочки по платежам - и все ради максимального дохода от операций по картам.

Жесткая конкуренция заставила компании пойти на значительные расходы и начать эмиссию кредитных карт. В 1936-м году растущая индустрия авиаперевозок, возглавляемая American Airlines, предложила собственную кредитную схему, получившую название Universal Air Travel Plan (UATP). Сначала выпускалась купонная книжка против депозита клиента, а затем кредитный план развился в операцию, схожую с операцией по кредитной карте.

С середины XX века начинают появляться автоматизированные системы расчетов с помощью специальных банковских карточек. Пионером этого начинания можно считать платежную систему «Дайнерс клаб» (Diners Club), которая была образована в 1949 году.

А.Блумингдейл, Ф.Макнамара и Р.Снайдер представили план нового типа карт. Эта карта, став универсальной, позволяла бы делать покупки в торговых точках по всей стране. Важным пунктом плана было введение третьей стороны в кредитных операциях. Diners Club становилась посредником между покупателем и фирмой, обеспечивая кредит одному и другому и беря плату за услуги. Со стартовым капиталом всего в 5 тысяч долларов Блумингдейл, Макнамара и Снайдер начали свое дело.

Прибыль они предполагали получать с фирмы-продавца, которая должна была давать им 7% скидки с суммы покупки, а также с владельца карты в виде ежемесячной платы (% за неоплаченную часть баланса был впоследствии введен компаниями банковских кредитных карт).

Однако потенциальные клиенты не спешили становиться держателями карты, пока ее не стали принимать повсюду. Продавцы же не хотели участвовать в этой программе, поскольку не видели спроса на карты. Их также не устраивал размер скидки за кредит, которую требовала Diners Club. Еще одним препятствием для универсальных карт стало сопротивление со стороны авиакомпаний, нефтяных компаний и крупных торговых фирм, выпускавших свои карты. Они не желали давать скидку третьей стороне и боялись, что новая карта ослабит их отношения с клиентами.

Несмотря на трудности, основатели Diners Club были уверены в успехе. После войны в Америке начался бурный рост индустрии кредита. Впервые большая часть американцев стала зарабатывать больше, чем это требовалось для основных нужд.

Уже через год Diners Club имела договора с 285 коммерческими точками и 35 000 держателей карточек, с которых взималось за пользование карточкой 3 доллара в год. К концу 1951 года Diners Club принесла чистый доход 61 222 доллара с оборота в 6,2 миллиона долларов. В последующие годы система продолжала расширяться как географически — в Европу, так и разнообразя коммерческую сеть. Вначале коммерческие и сервисные предприятия не очень жаловали карты «Diners Club», поскольку, во-первых, это подрывало позиции их собственных фирменных карт, во-вторых, из-за необходимости платить комиссию компании.

Вслед за Diners Club появились T&E (Travel&Entertainment) компании карт, занимающиеся туризмом и развлечениями.

Ряд крупных американских банков, оценив успех первооткрывателей, выпустили свои кредитные карточки, пользоваться которыми можно было не только в ресторанах, но и в других местах. Так, начали образовываться платежные системы: банк выпускал карточку и открывал счет клиенту; на территории страны и за рубежом создавалась целая сеть магазинов, баров, ресторанов, отелей и т.д., где принимали к оплате карточки, выпущенные банком-эмитентом, оборудовался центр, который занимался обслуживанием (процессингом) пластиковых карточек.

В 1958 American Express, крупнейшая компания дорожных чеков, и Carte Blanche одновременно вышли на рынок универсальных кредитных карт. В этом же году первый и второй банки страны - Bank of America и Chase Manhattan Bank также приступили к операциям с кредитными картами. Однако Сhase Manhattan был вынужден продать свои операции в 1962 из-за сложностей при передаче информации, мошенничества и злоупотребления. Основным же препятствием в этом бизнесе стало отсутствие единой общенациональной сети, что особенно било по мелким банкам, развивавшим локальный рынок карт.

В 1966 Bank of America начал выдавать лицензии другим банкам на проведение операций с картами BankAmericard. Решение о расширении операций на всю страну встретило противодействие других крупных банков и привело к образованию второй национальной системы карт, получившей название Interbank Cards Association.

В конце 60-х Bank of America и Interbank провели совместную кампанию рассылки карт по почте. За короткое время число держателей карт увеличилось на миллионы. Одновременно происходил стремительный рост числа фирм, связанных с национальными системами карт. Это заставило банки, выпускавшие независимые карты, присоединяться к одной из двух национальных систем. К 1978 году более 11 тысяч банков присоединились к одной или к двум системам. Годовые продажи достигли 44 млрд. долларов. 52 млн. американцев владели по крайней мере двумя банковскими картами.

На этом этапе возникли следующие вопросы:

1. Что делать для защиты клиентов, к которым пришли счета к оплате операций по картам, которые они не совершали?
2. Если карта была потеряна или украдена, как определить ответственность клиента и обязанности эмитента?
3. По каким критериям оценивать возможности доступа разных клиентов к кредиту?
4. Что делать для обеспечения или ограничения доступа к кредитным историям миллионов владельцев карт?

Правительство США начало действовать. Федеральная комиссия по торговле в 1970 приняла решение запретить рассылку по почте не затребованных клиентом карт. В 1972 Федеральная резервная система стала первым учреждением, регулирующим индустрию карт. Закон 1973 обеспечил защиту владельцев карт от несанкционированного использования счетов и информации по картам. В 1977 было запрещено использование расовой принадлежности, пола, вероисповедания, национального происхождения или супружеского положения в качестве критерия для разрешения или отказа в кредите.

Americard поменяла имя на VISA в 1976 году. Цель -международное признание. MasterCharge в 1980 году стала MasterCard. С 1969 по 1981 год число банков, присоединившихся к MasterCard увеличилось с 4461 до 12504, присоединившихся к VISA - с 3751 до 12518. Первоначально и VISA и MasterCard запрещали практику выпуска банком обеих карт. Однако под давлением судебных властей, обвинявших компании в нарушении антитрестовского законодательства, банки получили право выпускать две карты одновременно.

Конкуренция возрастала и в T&E индустрии. Обладая превосходящими ресурсами, American Express быстро обошла своих конкурентов Diners Club и Carte Blanche. К 1970 у нее было в два раза больше клиентов, чем у первой и в четыре раза больше, чем у второй. В середине 70-х разрыв еще больше увеличился: держателей карт American Express было в 7,5 раз больше, чем у Diners Clubи в 10 раз больше, чем у Carte Blanche. Клиенты не видели смысла иметь более одной карты T&E - и ей становилась American Express. Diners Club и Carte Blanche были куплены CityBank, способного более серьезно соперничать с American Express. Несмотря на это, у последней сейчас в 12 раз больше клиентов, чем Diners Club и Carte Blanche вместе взятых.

Рос международный рынок. Кредитные карты существовали в Европе с начала 50-х, когда British Hotel & Restaurant Association выпустила карту BHR. Среди американских компаний, действовавших в Европе, доминировала Diners Club. В 1972 Americard заявила о начале операций в 72 странах, но быстрое распространение происходило только в Великобритании, где компания приобрела карту Barclay's. Европейские банки не торопились подписывать соглашение, подчиняя себя крупнейшему банку Америки. Эти опасения сработали на руку Interbank, достигшего соглашений с EuroCard, крупнейшей системой универсальных карт в Европе, и с Acsess, крупнейшей системой Великобритании.

MasterCard была менее успешной в Японии. JCB-банк, дочернее предприятие American Express, возглавлял рынок, имея в два раза больше клиентов, чем VISA и MasterCard вместе взятые. Япония, несмотря на поздний старт индустрии карт, обошла к 1980 все европейские страны и вышла на второе место после США по количеству карт.

Значимость банковских карт при осуществлении платежей можно увидеть на **Диаграмме 1**:



* 1. **Российский опыт использования банковских карт**

Активно осваивающих мир иностранцев иногда заносило и в Россию. Вслед за ними не преминули прийти в СССР и международные карточные системы. В начале речь шла лишь о приеме их продуктов структурами «Интуриста». В 1958 г. было открыто представительство American Express в Москве. Через три года «Интурист» стал первой в Советском Союзе организацией, принимающей к оплате кредитные карты American Express. В 1969 году было подписано аналогичное соглашение с компанией Diners Club. Затем на нашем рынке появились VISA (тогда еще Americard) (1974) и EuroCard (1975), японская JCB International (1976).

С советской стороны все соглашения подписывал Госкоминтурист СССР, а специально образованное при нем ВАО «Интурист» взяло на себя организацию обслуживания пластиковых карт в валютных магазинах «Березка» и в соответствующих гостиницах через расчетный центр ВАО «Интурсервис». В 1988 ВАО «Интурист», не смотря на то, что не являлось банковским учреждением, становится первым членом VISA в бывшем СССР.

Все расчеты по международным картам проходили в этот период через Внешэкономбанк СССР. Именно он и стал первым советским банком-эмитентом, выпустив карты VISA для участников советской сборной на летних Олимпийских играх 1988 года в Сеуле. Ответный ход конкурирующий платежной системы последовал незамедлительно. Уже в 1989 году Внешэкономбанк выпустил «золотые» карточки EuroCard. Это были суперэлитные карты (по рекламным слухам, предназначавшиеся для Горбачева и иных высокопоставленных лиц).

Вскоре круг владельцев пластиковых карточек расширился и стал более открытым: совместные и вырвавшиеся из-под опеки ведомств государственные предприятия, ассоциации и прочие коммерческие структуры, получающие доход в конвертируемой валюте, открывали счета во Внешэкономбанке и проявляли интерес к кредитным картам, количество которых к тому времени возросло до пятисот, а начавшаяся эра коммерческих банков вскоре положила конец монополизму на рынке международных карт.

Правильнее считать, что первым российским коммерческим банком, выпустившим собственную карточку «Visa», стал Кредобанк. Это произошло осенью 1991 года. Но, несмотря на то, что Кредобанк также вступил в ассоциацию «Eurocard/ MasterCard», эмитировать эти карточки наряду с «Visa» он так и не начал, объясняя это запретом со стороны ассоциации «Eurocard/MasterCard». В октябре 1992 года объявил об эмиссии карточек обеих систем Мост-банк. За ним последовал Мосбизнесбанк, выпустивший «Visa». После этого в дело вступил Элбимбанк, начавший выпускать золотые карточки «Eurocard/MasterCard».

Параллельно шло и расширение сети обслуживания международных карточек, в основном с точки зрения расширения пунктов выдачи наличной валюты, поскольку только этот вид услуг тогда был разрешен российским коммерческим банкам.

С 1993 года серьезно изменила свою тактику в России компания «Europay»: она активизировала прием российских банков в члены ассоциации, для работы с ними был открыт офис в Москве. На фоне сдержанного отношения «Визы» к приему новых членов это позволило «Europay» довольно быстро довести число российских банков до нескольких десятков. Была создана Ассоциация российских членов «Europay», которая помогает эффективнее решать некоторые общие для банков вопросы.

«Visa» в настоящее время также уделяет значительное внимание российскому региону: создается соответствующая российская ассоциация, решаются вопросы внутри регионального клиринга и определения российского расчетного банка для системы.

Заметным событием на карточном рынке стало создание компании «Diners Club — Россия», российским учредителем, а впоследствии и расчетным банком которой стал банк «Империал». В настоящее время ими ведется активная компания по привлечению в систему российских банков в качестве эмитентов, и, возможно, уже в скором времени карточки «Diners Club» займут свою нишу на российском рынке.

В погоне за международными карточками и в условиях препятствий со стороны соответствующих ассоциаций некоторые банки пошли по пути подписания агентских соглашений с зарубежными финансовыми институтами, то есть начали предлагать своим клиентам карточки, эмитируемые иностранными банками. До сих пор остаются сомнения в правомерности такой деятельности, прежде всего, с точки зрения внутренних правил самих «Визы» и «Europay». Тем не менее эта практика продолжается и поныне.

За несколько лет, прошедших со дня появления первой международной карточки, эмитированной российским банком, рынок разительно изменился: количество выпущенных карточек приближается к миллиону, российские банки ведут самостоятельный эквайринг, в самое ближайшее время начнет работать внутри российский клиринг. Россия стала полноправным регионом в международных карточных платежных системах.

Наряду с рынком международных карточек фактически на пустом месте появился рынок российских карточек. Сегодня уже созданы и действуют чисто российские межбанковские платежные системы, основанные на пластиковых карточках. Первой была основана СТБ Карт на базе банка «Столичный», откуда и происходит название. В первые несколько лет своего существования компания проводила довольно активную политику по привлечению к участию в системе других банков.

В апреле 1993 года Автобанком и Инкомбанком была учреждена система «Юнион Кард», соучредителями которой при перерегистрации стали еще некоторые российские банкиры. «Юнион кард» изначально создавалась и продолжает развиваться как межбанковская организация, при этом АОЗТ «Юнион Кард» выполняет одновременно функции процессинговой компании, разработчика программного обеспечения, поставщика оборудования и системного интегратора. Она увеличила число банков-участников до нескольких сотен, а сеть региональных процессинговых центров расширилась до нескольких десятков дочерних компаний. Особого внимания заслуживает система «Золотая корона». Во-первых, это единственная крупная платежная система, центр которой находится не в Москве. Возможно, поэтому она довольно популярна в регионах, особенно за Уралом. Во-вторых, эта система, являясь межбанковской, использует нетрадиционную для банков чиповую технологию. В-третьих, она пережила довольно тяжелый кризис, связанный с трудностями Сибирского торгового банка, который являлся расчетным банком системы. Какое-то время «Золотая корона» фактически не существовала как система, поскольку межрегиональные расчеты были заморожены, и у банков-участников была лишь единая технологическая платформа. Сейчас, судя по возобновившейся рекламе, системе удалось возродиться, и в ней также предприняты меры по снижению финансовых рисков для банков-членов.

В настоящее время активную работу по развитию собственного карточного бизнеса начал (с 1994г.) или, точнее сказать, возобновил крупнейший банк России – Сбербанк РФ. Учитывая лидирующие позиции этого банка в обслуживании физических лиц, государственные гарантии надежности (порядка 51% акций у государства) и настойчивое стремление руководства банка к внедрению новейших достижений техники, можно сказать, что именно это финансовый институт постепенно станет основным центром развития карточного бизнеса в России. Сбербанк в короткие сроки прошел основные этапы развития карточных программ, на осуществление которых первым компаниям-эмитентам в США потребовались десятилетия. Пилотные проекты осуществлялись территориальными банками Сбербанка самостоятельно и без жесткой централизации со стороны головного офиса. В различных территориальных банках были опробованы практически все виды пластиковых карт, существующие в настоящее время – магнитные, memory-карты, микропроцессорные карты. Однако такой широкий разброс не позволял использовать главное преимущество Сбербанка – отлаженную единую систему клиринговых безналичных расчетов. Малые тиражи карточек и слишком широкий спектр необходимого для их обслуживания оборудования послужили причиной высокой стоимости и малой рентабельности пилотных проектов. В связи с этим, решением Наблюдательного Совета Сбербанка России была утверждена концепция развития карточного бизнеса для всех территориальных учреждений.

В настоящее время безналичные расчеты посредством банковских карточек получили такое широкое распространение, что трудно себе представить сферу обслуживания, в которой бы они не использовались, Магазины, билетные кассы, гостиницы, всех стран мира готовы обслужить Вас, приняв пластиковую карточку как средство оплаты.   
Сегодня в России уже имеется опыт эмитирования как зарубежных карточек по лицензии крупнейших финансовых ассоциаций, так и собственных рублевых и валютных кредитных и дебетовых карт. У нас в стране широко известны такие системы, как Union Card, STB-card, MostCard, OLBI Card, Optimum, Золотая Корона.

К началу 2000 года в обращении у российских граждан находилось около 2,5 млн. пластиковых карт международных платежных систем.

В 2000 году наметились тенденции к росту спроса на пластиковые карты. Прежде всего, прошел пик недоверия к банкам. Растет число кредитных организаций, работающих с международными платежными системами. Так, число банков, выпускающих карты Europay, к 2000 году выросло до 103. Карты VISA в конце 2000 года выпускают уже 38 банков. До 12 увеличилось число банков, выпускающих карты Diners Club. О росте спроса на пластиковые карты говорят и объем средств, проходящих по картам – в 2000 году объем транзакций по картам трех основных платежных систем составил более 2,5 млрд. долларов, то есть в 2,5 раза больше, чем в 1999 году.

К 2001 году число держателей банковских карт в России составило свыше 3 млн. человек.

Сами банкиры связывают растущий интерес к пластику еще и с наблюдавшимся в 2000 году существенным снижением тарифов. Первыми в России по этому пути пошли Балтийский банк, Петровский народный банк и Санкт-Петербургский банк Сбербанка. Они с разрешения системы Europay Int. снизили тарифы при взаимном обслуживании операций выдачи наличных по картам Cirrus/Maestro в своих отделения и банкоматах с 3$ плюс 1% от снимаемой суммы до 0,5$ плюс 0,5% суммы. После подписания банками соглашения о взаимном снижении тарифов количество транзакций в сети банков-партнеров выросло в 9 - 10 раз.

В России привычка пользоваться карточками более характерна для мужчин. По возрастным характеристикам наиболее активными пользователями являются мужчины и женщины в возрасте 20 - 44 лет. Это в основном люди с неоконченным высшим образованием (студенты) или с высшим образованием. Такую ситуацию можно объяснить тем, что эта группа населения наиболее активна, она быстрее реагирует на происходящие в нашей стране перемены.

Наименьшую заинтересованность к банковским пластиковым картам проявляют люди пенсионного возраста. Это объясняется устоявшейся привычкой пользоваться наличными, незнанием, что делать с картой, кроме как пойти и получить наличные в банкомате.

Наибольшее количество держателей банковских пластиковых карт работают на предприятии с количеством сотрудников от 100 человек и более. Это объясняется использованием предприятиями карт для расчетов по зарплате.

По должностным характеристикам наиболее активными пользователями пластиковых карт являются директора, руководители подразделений и менеджеры высшего звена, для которых доля операций с карточками по оплате товаров и услуг составляет 24 %.

Для привлечения клиентов банки стремятся предоставить уникальный набор дополнительных услуг владельцам пластиковых карт.

Льготное страхование чаще всего предполагает медицинскую страховку при поездке за границу. Такую страховку можно оформить через полис страховой компании, и не придется думать о медицинской страховке, выезжая за границу. Оформление полиса владельцам банковских карт через свой банк обойдется дешевле, чем в туристическом агентстве.

Может быть предложена страховка расходов при утрате карты. Всего за несколько долларов в год клиент получает страховку, которая избавит его от всех расходов, связанных с блокированием утерянной карты и ее перевыпуском, а также защитит от несанкционированных операций по карте на сумму до нескольких тысяч долларов.

А также страховка гражданской ответственности (ущерба, причиненного третьим лицам) со скидкой от стандартных тарифов страховой компании.

Банком, в рамках совместных проектов со страховыми компаниями, могут предлагаться и другие виды страховок.

Важность такого направления деятельности, как внедрение современных банковских технологий по всей территории России, не вызывает сомнений, так как это один из определяющих факторов в подтягивании России к мировым стандартам банковской деятельности. Внедрение таких технологий связано с важнейшей задачей обеспечения прозрачности финансовых потоков и безопасности расчетных операций.

Таким образом мы видим, что Россия находится в самом начале организации платежей банковскими картами, однако темпы развития данного вида безналичного расчёта высоки, и в ближайшем будущем у нас есть все шансы приблизиться к странам-лидерам по банковским картам.

Особенности платёжных систем, построенных на пластиковых картах, выражаются в технических аспектах проведения платежей и раскрываются при рассмотрении видов пластиковых карт, их классификации.

## Классификация банковских карт

Пластиковая карта (ПК) выполняет функции одновременно депозитного, расчетного, кассового и кредитного инструмента. Она представляет собой пластину размерами 85.6 мм x 53.9 мм x 0.76 мм, изготовленную из специальной, устойчивой к механическим и термическим воздействиям, пластмассы. Существует множество вариантов классификации карт:

1. По материалу, из которого они изготовлены:
   * бумажные (картонные);
   * пластиковые;
   * металлические.

В настоящее время практически повсеместное распространение получили пластиковые карты. Однако для идентификации держателя карты часто используются бумажные (картонные) карты, запаянные в прозрачную пленку. Это ламинированные карты. Ламинирование является довольно дешевой и легкодоступной процедурой и поэтому, если карта используется для расчетов, то с целью повыше­ния защищенности от подделок применяют более совершенную и сложную технологию изготовления карт из пластика. В то же время, в отличие от металла, пластик легко поддается термической обработке и давлению (эмбоссированию), что весьма важно для персонализации карты перед выдачей ее клиенту[[1]](#footnote-1).

1. По общему назначению:
   * идентификационные;
   * информационные;
   * для финансовых операций.

Это разделение не является взаимоисключающим. Например, крупная компания может выдать каждому своему сотруднику карту, которая:

* является пропуском, разрешающим проход в определенные зоны предприятия - идентификационная функция;
* на той же карте может быть записана в кодированном виде какая-либо важная информация о держателе карты - информационная функция;
* кроме того, такая карта может использоваться еще для расчетов в столовых и магазинах данной компании - расчетная функция.

Система с использованием многофункциональных карточек существует за рубежом. Объединение многих функций в одной пластиковой карточке является перспективным, так как такая многофункциональная карта удобна для эмитента и для держателя[[2]](#footnote-2).

1. На основании механизма расчетов:
   * двусторонние системы - возникли на базе двусторонних со­глашений между участниками расчетов, при которых владельцы карт могут использовать их для покупки товаров в замкнутых сетях, кон­тролируемых эмитентом карт (универмаги, бензоколонки и т. д.);
   * многосторонние системы - предоставляют владельцам карт возможность покупать товары в кредит у различных торговцев и организаций сервиса, которые признают эти карты в качестве пла­тежного средства. Многосторонние системы возглавляют национальные ассоциации банковских карт, а также компании, выпускающие карты туризма и развлечений (например, American Ехрress).
   1. По виду проводимых расчетов:
      * кредитные карты, которые связаны с открытием кредитной линии в банке, что дает возможность владельцу пользоваться креди­том при покупке товаров и при получении кассовых ссуд. Владельцу кредитной карточки открывается специальный карточный счет и устанавливается лимит кредитования по ссудному счету на весь срок действия карты и разовый лимит на сумму одной покупки, в пределах разового лимита оплата покупки может производиться без авторизации;
      * дебетовые карты предназначены для получения наличных в банковских автоматах или для оплаты товаров с расчетом через электронные терминалы. Деньги при этом списываются со счета вла­дельца карты в банке. Дебетовые карты не позволяют оплачивать покупки при отсутствии денег на счете.

Некоторые авторы выделяют в особую категорию платежные карты как разновидность кредитных карт. Отличие стоит в том, что общая сумма долга при использовании платежной карты должна погашаться полностью в течение определенного вре­мени после получения выписки без права продления кредита.

* 1. По категории клиентуры, на которую ориентируется эмитент:
     + обычные карты;
     + серебряные карты;
     + золотые карты;
     + электронные карты

Для упрощения можно сказать, что обычные карты предназначены для рядового клиента. Например, Visa Classic, Eurocard/MasterCard Mass (Standard).

Серебряная карта (Silver, Business) называется бизнес-картой и предназначена для частных лиц, для сотрудников компаний, уполномоченных расходовать в тех или иных пределах средства своей компании.

Золотая карта (Gold) предназначена для наиболее состоятельных, богатых клиентов. Это карта, которая дает своему владельцу различные привилегии, помимо тех, которые имеют владельцы стандартных карточек, например, непокрытый овердрафт, определенное страховое покрытие, более высокие лимиты. За такие карточки выпускающие их компании берут более высокие ежегодные взносы. Они доступны только тем, кто имеет доход выше среднего. Часть стоимости карточки для клиента покрывается за счет предложения ему более низких процентов по неоплаченной задолженности.

В системах VISA и Europay есть карты, которые могут быть использованы только в банкоматах для получения наличных денег и в электронных терминалах: Visa Elektron, Cirrus/Maestro. Они действуют в пределах остатка на счете, по ним, как правило, держателю карточки кредит не предоставляется, и поэтому они могут быть выданы любому клиенту независимо от уровня его обеспеченности или кредитной истории[[3]](#footnote-3).

* 1. По характеру использования:
* индивидуальная карта, выдаваемая отдельным клиентам банка, может быть «стандартной» или «золотой»;
* семейная карта, выдаваемая членам семьи лица, заключившего контракт, который несет ответственность по счету;
* корпоративная карта выдается юридическому лицу, на основе этой карты могут выдаваться индивидуальные карты избран­ным лицам (руководителям, главному бухгалтеру или ценным сотрудникам). Им открываются персональные счета, «привязанные» к корпоративному кар­точному счету. Ответственность перед банком по корпоративному счету имеет организация, а не индивидуальные владельцы корпора­тивных карт.
  1. По сфере использования:
     + универсальные карты - служат для оплаты любых товаров и услуг;
     + частные коммерческие карты - служат для оплаты какой-либо определенной услуги (например, карты гостиничных сетей, автоза­правочных станций, супермаркетов).
  2. По территориальной принадлежности:
     + международные - действующие в большинстве стран;
     + национальные - действующие в пределах какого-либо государства;
     + локальные - используемые на части территории государства;
     + карты, действующие в одном конкретном учреждении.
  3. По времени использования:
     + ограниченные каким-либо временным промежутком (иногда с правом пролонгации);
     + неограниченные (бессрочные).
  4. По способу записи информации на карту:
* графическая запись;
* эмбоссирование;
* штрих-кодирование;
* кодирование на магнитной полосе;
* чип;
* лазерная запись (оптические карты).

Самой ранней и простой формой записи информации на карточку было и остается **графическое изображение**. Оно до сих пор используется во всех картах, включая самые технологически изощренные. Вначале на карту наносились только фамилия, имя держателя карты и информация о ее эмитенте. Позже на универсальных банковских картах был предусмотрен образец подписи, а фамилия и имя стали эмбоссироваться (механически выдавливаться).

**Эмбоссирование** позволило значительно быстрее оформлять операцию оплаты карточкой, делая оттиск на ней слипа. Информация, эмбоссированная на карте, моментально переносится через копировальную бумагу на слип. В целях борьбы с мошеничеством могут использоваться слипы и без копировального слоя, но способ переноса эмбоссированной на карте информации в сущности остался прежним - механическое давление.

Эмбоссирование не вытеснило полностью графическое изображение. Более того, с появлением систем, основанных на безбумажной технологии, номер карты и имя держателя вновь стали наноситься на карточку графическим способом с помощью персонализаторов.

Запись информации на карточку с помощью **штрих-кодирования** применялась до изобретения магнитной полосы и в платежных системах распространения не получило. Однако карточки со штрих-кодами, подобными тем, которые наносятся на товары, довольно популярны в специальных карточных программах, где не требуются расчеты. Это связано с относительно низкой стоимостью таких карточек и считывающего оборудования. При этом для лучшей защиты штрих-коды покрываются непрозрачным для невооруженного глаза слоем и считываются в инфракрасном свете.

Изобретение в конце 60-х годов автоматических аппаратов выдачи наличных денег совершили революцию и в карточном бизнесе. Для того чтобы таким аппаратом могли пользоваться держатели карточек, на обратную сторону карточки стали наклеивать полоску из магнитной пленки, а также возможны фотография держателя и образец его подписи. **Магнитная полоса** может хранить около 100 байт информации, которая считывается специальным считывающим устройством. Информация, нанесенная на магнитной полосе, имеет идентификационный характер, а стоимостные показатели отсутствуют. На лицевой стороне магнитной карты указываются:

* имя держателя;
* номер его банковской карты;
* шифр его отделения банка;
* наименование банка;
* символы электронной системы платежей, в которой использу­ются карточки данного вида;
* голограмма - фирменный знак платежной системы. Цель на­несения голограммы - сделать внешний вид карты более привлека­тельным и защитить от подделки; впервые голограмму применили в системе Mastercard в 1985 г.;
* срок пользования карточкой (от полугода до двух лет).

Существует много национальных и международных стандартов на магнитные карточки. Наибольшее распространение получил стандарт с трехдорожечной магнитной полосой.

В соответствии со стандартом 1807813 на первой дорожке записываются следующие данные: номер карточки, имя держателя, срок истечения действия карточки, сервис-код (максимальная длина записи - 89 символов); на второй дорожке - номер карточки, срок истечения действия, сервис-код (до 40 симво­лов). Сервис-код - это код из двух цифр, определяющий до­пустимые для данной карточки типы операций, например: 03 - только операции, выполняемые банкоматом; 20 - операции требуют авторизации у эмитента.

На третьей дорожке чаще всего записы­вается PIN-код. Помимо определенных в стандарте величин на магнитной полосе могут записываться некоторые другие коды, например, PVV (PIN Verification Value) или CVC (Саrd Verification Соdе) - коды, позволяющие проверить PIN (секретный номер, присваиваемый карточке и выдаваемый держателю вместе с кар­точкой) автономно устройством, выполняющим операцию[[4]](#footnote-4).

Магнитная запись является одним из самых распространенных способов нанесения информации на пластико­вые карты. С магнитными картами на сегодняшний день работают такие транснациональные компании, как VISA, МаstегСагd, Еurоpay, American Ехрrеss, Diners Club[[5]](#footnote-5).

Магнитная запись является одним из самых распространенных на сегодняшний день способов нанесения информации на пластиковые карты. Но по прошествии определённого периода времени стало понятно, что магнитная полоса уже не обеспечивает необходимого уровня защиты информации от мошенничества и подделок. Тогда специалисты начали искать более надежный способ записи информации. Им оказался чип (от англ. chip - кристалл с интегральной схемой) или микросхема. Карточки с чипом также очень часто называются смарт-картами.

Несмотря на очевидные преимущества, чиповые карточки до сих пор имели ограниченное применение. Причина простая - такая карта на порядок дороже, чем карта с магнитной полосой. Лишь в последние годы, когда ущерб от мошенничества с магнитными картами в международных платежных системах стал пугающе высоким и продолжает расти, было принято решение о постепенном переходе на чиповые карты.

**Карта с микросхемой (chip card, smart card)** была изобретена во Франции в 1974 г. и получило большое распространение в этой стране и за рубежом. Встроенная в карточку микросхема (чип) является хранителем информации, которая записывается заранее, а затем может обновляться в момент совершения сделки. Это расширяет функциональные возможности карточки и повышает ее надежность. На основании записанных в чипе сведений сделка по карточке может осуществляться в автономном режиме офф-лайн (off-line), т.е. без непосредственной связи с центральным процессором банковской компьютерной системы в момент совершения операции. Поскольку карта сама хранит в памяти сумму средств, имеющихся на банковском счете, то авторизации здесь не требуется: если лимит превышен сделка просто не состоится. Если же сумма операции меньше суммы лимита, то в момент ее совершения сумма свободного лимита будет уменьшена и записывается новый остаток, который может быть использован при следующей покупке. При внесении денег на счет лимит восстанавливается, о чем делается новая запись в микросхеме.

Информационные возможности смарт карт гораздо шире чем, у карточек с магнитной полосой (8 тыс. бит по сравнению с 1 тыс. бит, с возможностью последующего расширения в 24 раза). Кроме того, достоинством ее является возможность оперативного обновления данных в памяти микропроцессора. Наконец, важным достоинством карточки является ее более высокая надежность. Чип имеет несколько степеней защиты и подделать информацию, записанную в нем, очень трудно или вовсе невозможно. Если карта украдена и не надлежащий владелец захочет ею воспользоваться для получения денег в автомате, то при неправильном введении ПИН-кода чип разрушается и карта не может быть использована. Смарт карты имеют относительно высокую стоимость (в 5-7 раз выше по сравнению с магнитной карточкой).

Не все чиповые карты, строго говоря, являются чиповыми, то есть имеют микропроцессор. Специалисты подразделяют их на два вида: карты с памятью и собственно микропроцессорные карты. Карты памяти бывают разовые (однократная запись/многократное считывание) и позволяющие многократную перезапись. При этом объем памяти значительно превосходит карты с магнитной полосой и к тому же гораздо лучше позволяет защищать записанную информацию. В подавляющем большинстве банковских карточных программ, включая российские, основанных на чиповых картах, используется именно «защищенная память», как дающая наилучшее соотношение цена/защищенность.

Принципиально иные возможности открывают настоящие микропроцессорные карты, поскольку они имеют свою внутреннюю логику и, фактически, являются микрокомпьютером.

В 1981 году Дж.Дрекслером была изобретена **оптическая карта.** Запись и считывание информации с такой карточки производится специальной аппаратурой с использованием лазера. Основное преимущество таких карточек - возможность хранения больших объемов информации.

Теперь рассмотрим субъекты, которые участвуют в осуществлении платежей при помощи банковских пластиковых карт.

## Субъекты карточной платёжной системы

Субъектами данной платёжной системы являются:

1. Владелец карточки (Cardholder)

Держатель пластиковой карты – это лицо, которому передается карта на основе подписанного договора с эмитентом. Не всегда пользователь является лицом, заключившим контракт (например, в случае корпоративных или семейных карт).

Держателями банковских карт в России могут быть физические и юридические лица: как резиденты, так и нерезиденты, согласно Положению об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платёжных карт, от 24 декабря 2004 г. N 266-П (в ред. Указаний ЦБ РФ от 21.09.2006 N 1725-У, от 23.09.2008 N 2073-У).

Владелец карты может использовать ее для оплаты товаров и услуг, предлагаемых другими участниками платежной системы, а также для получения наличных.

Перед выдачей кредитной карты клиент заполняет специальную анкету, на основе которой проводится анализ его кредитоспособности. Дело в том, что кредит по банковской карточке связан c риском невозврата ссуды, поэтому выдаче кредитной карты на Западе предшествует изучение кредитной истории клиента и его текущего финансового положения. В России нет опыта ведения кредитных историй и в качестве страхования рисков, связанных с оформлением кредитной карты, банки требуют внесения страхового депозита. Сумма средств на страховом депозите может в 1,5 и более раз превышать лимит кредитования.

Причины, по которым клиент обращается в банк, как правило, связаны со следующим:

\* операции, оспариваемые клиентом;

\* неполучение в срок выписки по счету;

\* неполучение банком перевода в оплату выписки по счету;

\* запрос об остатке непогашенной задолженности.

Запрос первого рода возникает тогда, когда клиент, получив выписку по счету, обнаруживает в ней операцию, которую он не совершал. Ошибочная запись может возникнуть по разным причинам, в том числе и в результате того, что кто-то воспользовался счетом клиента в мошеннических целях.

Банк должен выяснить причину ошибки, обратившись к оригиналу торгового счета, подписанного клиентом. При этом до выяснения истины спорная сумма должна быть зачислена на особый счет и по ней не должны начисляться проценты.

Получение в срок выписки по счету тоже может быть предметом запроса. Обычно владелец карточки знает дату присылки выписки и может быть обеспокоен ее отсутствием. При получении соответствующего запроса работник банка должен проверить факт отправки выписки, правильность указанного адреса и так далее. Обычно до выяснения вопроса банк не берет с клиента комиссии в случае просрочки платежа.

Другая причина возможного конфликта - отсутствие кредитной записи по карточному счету после наступления срока платежа и перевод счета в разряд просроченных. Банк отправляет клиенту напоминание о необходимости произвести платеж. Однако последний может известить банк, что платеж был произведен, и представить копию денежного перевода. Банк в этом случае должен немедленно принять меры для изменения статуса счета с просроченного на действующий и выяснить причину ошибки. Клиенту следует предоставить возможность пользоваться карточкой в течение периода расследования. Что касается об остатке непогашенной задолженности по счету, то такие справки нужно давать с известной долей осмотрительности. Лицо, незаконно завладевшее карточкой, может пытаться таким путем получить сведения, необходимые для ее использования. Поэтому работнику банка следует предварительно выяснить, исходит ли запрос от законного владельца, например, узнать дату и сумму последней операции с карточкой и сверить ответ с имеющимися у банка данными.

Могут быть и другие запросы, например, о характере новых продуктов и услуг, предлагаемых банком. Работники отдела обслуживания должны располагать соответствующей информацией, особенно если банк в этот момент проводит маркетинговую компанию по продвижению нового продукта.

В случае утраты карты клиент должен позвонить в банк, а также написать заявление о блокировке карты. При этом деньги остаются на счете в банке в полной безопасности, а клиенту изготавливается новая карта с новым номером и новым PIN-кодом.

2. Банк-эмитент

Банк-эмитент выпускает карточки платежной системы. На этапе вступления в платежную систему банк-эмитент заключает договор на право эмиссии карточек. При вступлении разрабатывается дизайн карточки с учетом требований к нему платежной системы. Далее банк-эмитент вырабатывает тарифную политику, открывает корреспондентский счет с процессинговым центром. На этапе эмиссии банк-эмитент:

* заказывает необходимое число карточек для своих клиентов;
* вырабатывает кредитную политику;
* обслуживает счета клиентов; ассоциируемые с карточкой;
* выставляет счета держателям карточек;
* ведет самостоятельно или делегирует иной организации проведение авторизации своих клиентов;
* получает и обрабатывает отчет по транзакциям клиентов от процессингового центра;
* управляет самостоятельно или дает поручение на управление иной организации (например процессиноговому центру) базой данных карточек, счетов, остатков по ним и пр.;
* обеспечивает безопасность процессов управления базой данных, хранения и передачи карточек и персональных идентификационных номеров.

1. Процесс авторизации

Полномочия держателя карточки проверяются во время авторизации. Авторизация проводится при приеме карточки к оплате или выдаче наличных денег. Для этого точка обслуживания делает запрос платежной системе о подтверждении полномочий предъявителя карточки и его финансовых возможностей. В случае положительного решения система дает разрешение на оплату и сообщает код авторизации, который затем переносится на чек (слип). Технология авторизации зависит от схемы платежной системы, типа карточки и технической оснащенности точки обслуживания. Отметим, что авторизация может проводится как «вручную», когда продавец или кассир передает запрос по телефону оператору (голосовая авторизация), так и автоматически. В последнем случае карта помещается в POS-терминал (или торговый терминал, поскольку POS- это аббревиатура Point Of Sale), данные считываются с карточки, с клавиатуры кассиром вводится сумма платежа, а держателем карточки - секретный ПИН-код (ПИН - Персональный Идентификационный Номер). После этого терминал осуществляет авторизацию либо устанавливает связь с базой данных платежной системы (on-line режим), либо осуществляя дополнительный обмен данными с самой карточкой (off-line авторизация).

1. Транзакция

Совокупность операций, сопровождающих взаимодействие держателя карточки с платежной системой при осуществлении платежа по карточке или получении наличных денег, часто именуют транзакцией.

1. Кредитная и дебетовая карточки

При осуществлении расчетов держатель карточки ограничен одним или несколькими лимитами. Характер лимитов и условия их использования могут быть весьма разнообразными. Однако в общих чертах все сводится к двум основным сценариям.

Держатель дебетовой карточки должен заранее внести на свой банковский счет некоторую сумму. Ее размер и определяет лимит доступных средств (обычно лимит бывает даже несколько меньше, то есть на счете как минимум сохраняется «неснимаемый» остаток). При осуществлении расчетов с использованием карточки синхронно уменьшается и лимит. Контроль лимита осуществляется при проведении авторизации, которая при использовании дебетовой карточки является обязательной всегда. Для возобновления (или увеличения) лимита держателю карточки необходимо внести деньги на свой счет.

Для обеспечения платежей держатель кредитной карточки может не вносить предварительно средства, а получить в банке кредит. В этом случае клиенту устанавливается лимит кредита, в рамках которого он может расходовать средства. Кредит может быть как однократным, так и возобновляемым (револьверным). Возобновление кредита в зависимости от договора с держателем карточки происходит после погашения либо всей суммы задолженности, либо некоторой ее части. При использовании кредитной карточки авторизация проводится лишь в том случае, когда сумма платежа превышает некоторую оговоренную величину.

Как кредитная, так и дебетовая карточки могут быть также семейными и корпоративными. Для семейной карточки право произведения платежей в рамках установленного лимита предоставляется членам семьи держателя карточки. Корпоративные же карточки могут иметь разделенный и неразделенный лимиты. В первом случае каждому из пользователей корпоративной карточки устанавливается индивидуальный лимит. Второй вариант больше подходит небольшим компаниям и не предполагает разграничение лимита.

1. Банк-эквайрер

Банк-эквайрер обслуживает держателей карточек. На этапе вступления в платежную систему банк-эквайрер заключает договор с процессинговой компанией на получение права (лицензии) на обслуживание держателей карточек в создаваемой им терминальной сети, открывает корреспондентский счет в расчетном банке системы и выбирает способ взаимодействия с процессинговым центром. Банк разворачивает в отделениях рабочие места для обслуживания держателей карточек, заключает по согласованию с процессинговой компанией договора с предприятиями торговли или сервиса, обеспечивает их оснащение необходимыми устройствами и расходными материалами. На этапе обслуживания держателей карточек банк выполняет следующие функции:

* поддержка терминальной сети, например, банковских автоматов и электронных-терминалов;
* захват транзакций от устройств и их доставка в процессинговый центр;
* подготовка и пересылка «черного списка» (hot card list, warning list);
* учет торговых чеков точек обслуживания и перечисление денег на их расчетные счета;
* расчет с банками-участниками платежной системы.

1. Процессинговый центр

Процессинговый центр ведет базу данных платежной системы. База данных, в частности, содержит данные о банках - членах платежной системы и держателях карточек, что обеспечивает выполнение запросов на авторизацию. Центр хранит сведения о лимитах держателей карточек и выполняет запросы на авторизацию в том случае (off-line банк), если банк эмитент не ведет собственной базы. В противном случае (on-line банк) процессинговый центр пересылает полученный запрос в банк-эмитент авторизуемой карточки. Очевидно, что центр обеспечивает и пересылку ответа банку-эквайеру. Кроме того, на основании накопленных за день протоколов транзакций, фиксируемых при авторизации данных о произведенных посредством карточек платежах и выдачах наличных, процессинговый центр готовит и рассылает итоговые данные для проведения взаиморасчетов между банками-участниками платежной системы, а также формирует и рассылает банкам-эквайерам (а, возможно, и непосредственно в точки обслуживания) стоп-листы.

1. Расчетный банк

Оперативное проведение взаиморасчетов обеспечивается наличием в платежной системе расчетного банка, в котором банки - члены системы открывают корреспондентские счета.

**Глава 2**. **Организация системы банковских карт в Новгородском ОСБ №8629**

**2.1. Описание Новгородского ОСБ**

В 2008 году Северо-Западному банку было присвоено звание «Банк года-2008» Ассоциацией банков Северо-запада. Безусловно, есть вклад в это достижение и со стороны Новгородского отделения Сбербанка.

Новгородское отделение Сбербанка РФ №8629 – универсальное финансово-кредитное учреждение. Оно входит в состав акционерного коммерческого Сберегательного банка РФ – крупнейшего банка России.

Новгородский Сбербанк имеет самую широкую сеть своих учреждений в Великом Новгороде и Новгородской области: 163 учреждения, в том числе 17 отделений, операционное управление, которое работает с физическими и юридическими лицами, 129 филиалов. Такой широкой сети не имеет ни один банк в Новгородской области.

Новгородское отделение Сбербанка может осуществлять практически любые операции, разрешённые коммерческим банкам в соответствии с законодательством РФ, в том числе: привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады, размещение привлечённых средств от имени банка, открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц, осуществление расчётов по поручению физических и юридических лиц и другие операции, эмиссия и эквайринг банковских карт. Отделение вправе осуществлять иные сделки в соответствии с законодательством РФ в объёме, определённом в доверенности, выданной его руководителю банком. Все операции выполняются в рублях и иностранной валюте.

Документом, определяющим деятельность банка РФ по эмиссии банковских карт и по операциям, совершаемым с использованием платёжных карт, является положение ЦБ РФ от 24 декабря 2004 г. N 266-П. Таким образом деятельность отделения Сбербанка в нашем городе по эмиссии и эквайрингу банковских карт также регулируется на основании этого положения.

## 2.2. Диапазон открываемых карт

Сбербанк осуществляет деятельность в отношении наиболее востребованных и отвечающих современным технологиям карт. Объем эмитированных Сбербанком России карт в 2010 вырос до 36,3 млн шт. Об этом сообщает пресс-служба банка. По оперативным данным, объем эмиссии MasterCard и Maestro составил 19,2 млн карт, VISA и VISA Electron – 14 млн карт, СБЕРКАРТ - 3,1 млн карт. Сбербанк России обслуживает операции по картам более чем в 6,8 тыс населенных пунктах, расположенных во всех субъектах РФ. В системе Сбербанка России действует 11,9 тыс пунктов выдачи наличных денег. Сбербанком России установлено и введено в эксплуатацию 21,3 тыс. банкоматов. Также Сбербанком России введено в эксплуатацию 9,3 тыс информационно-платежных терминалов.

В отделениях Сбербанка, в том числе в отделении нашего города, можно открыть следующие карты:

1. для физических лиц:

* Visa Gold и MasterCard Gold
* Visa Gold «Аэрофлот» и Visa Classic «Аэрофлот»
* Visa Classic, MasterCard Standard
* Visa Electron и Maestro
* Maestro «Социальная»
* ОРПС «Сберкарт»

1. для юридических лиц:

* Корпоративные карты Visa Business и MasterCard Business
* ОРПС «Сберкарт» корпоративная
* ОРПС «Сберкарт» зарплатная

Visa находится среди пластиковых карт, которых с каждым днём в России появляется всё больше, она остаётся самой «респектабельной» картой. Ещё недавно ею действительно козыряли избранные, стремясь подчеркнуть достаток, успех и благополучие. Однако и сегодня, становясь массовой, общедоступной, Visa не теряет своей ценности и значимости.

Это легко объяснимо, так как карта Visa имеет международный статус и несёт в себе гораздо больше возможностей, чем российские карточки, предназначенные исключительно для внутреннего потребления. С другой стороны, даже в компании крупных международных кредитных систем, Visa International занимает лидирующее положение как в мире, так и в России. Как платёжная система, Visa была образована целым рядом банков, отделившихся от проекта Bank of America. На мировом рынке кредитных карт доля Visa составляет больше 50%, тогда как на основных её конкурентов, American Express и Europay приходится по 20 и 30 процентов соответственно.

Как только российские банки получили разрешение на эмиссию карт Visa в нашей стране, они практически мгновенно стали наиболее популярными и в России. Впрочем, это закономерно, поскольку, в отличие от AE (системы «верхушки» общества), Visa - платёжная система для всех, хотя и у неё есть свои эксклюзивные продукты. О масштабе распространённости говорит и сумма денег, потраченных по этим картам (свыше 600 млн. $). В последнее время карты Visa, выпускаемые российскими банками, используются даже больше здесь, нежели за рубежом. По некоторым данным, на территории России осуществляется более 70% всех операций.

Преимущества Visa перед наличными деньгами - это общие преимущества пластиковых денег. Вместо оттопыривающих карманы пачек - компактный кусочек пластика, которым практически никто кроме вас не сможет воспользоваться; экономия на курсе при обналичивании; возможность оплачивать свои покупки в магазинах по всему миру. Удобство еще и в том, что деньги, хранящиеся на ней, не нужно декларировать на таможне и не надо тратить время на подготовку справок и разрешений на вывоз. Купив VISA в России и поместив средства на счет в российском банке, их можно тратить, где угодно.

Организацию платежной системы Visa можно выразить при помощи упрощенной схемы. Банки-участники заключают договор с платежной системой и подключаются к единому центру. Для работы с центром и между собой банки имеют так называемые I- модули, специальные коммуникационные средства. Каждый банк получает в обслуживание определенное количество магазинов, ресторанов, гостиниц и т. п.

Информация о покупке или услуге передается продавцом магазина в обслуживающий его банк. Затем из этого банка в банк-эмитент, где хранятся данные о держателе карты, направляется авторизационный запрос. Кроме того, этот запрос дублируется и посылается в единый центр. Делается это на тот случай, если банк-эмитент по каким-то техническим причинам временно недоступен. Если средств на счете клиента достаточно, чтобы оплатить данную покупку, то банк-эмитент посылает назад положительный ответ. Если нет, то отрицательный. При этом совершенно неважно, в каких странах расположены банки: специальная программа в считанные мгновения произведёт конвертацию валюты. На все эти операции уходит минимум времени, а для владельцев Visa они и вовсе незаметны. Важно и то, что система полностью застрахована от сбоев и потерь информации, а потому покупки будут обязательно оплачены.

Как и все пластиковые карты, Visa делится на две большие группы: собственно кредитные и дебетовые.

К основным продуктам Visa относятся, Visa Classic, Visa Business (предназначена только для корпоративных клиентов, т. е. Юридических лиц) и Visa Gold (для солидных и давних клиентов). К эксклюзивному продукту - Visa Premier. Кроме того, Visa предлагает своим клиентам и электронный продукт - Visa Electron. Эта карта работает только через электронные средства авторизации. Расплачиваться ею в магазинах, не имеющих таких средств, попросту невозможно. Цифры на карте VE, в отличие от обыкновенных Visa, не выпуклые и с них нельзя сделать отпечаток (слип). У VE есть важное преимущество: риск махинации по этой карте сведён к минимуму. Это выгодно и клиенту, и банку. Обычно эту карту банки распространяют в рамках «зарплатного проекта». По нему банк заключает с предприятием договор и выдаёт электронные «визы» всем работникам этого предприятия. Таким образом, банк получает в своё распоряжение весьма приличные суммы. Фактически VE используется как обычная сберкнижка. Суть электронных карт и состоит в том, что они привязаны к текущему счёту клиента и работают в режиме on-line. Клиент может по нему не только обналичивать деньги, но и оплачивать коммунальные платежи.

А вот классические карты не привязываются к текущему счёту, а работают с так называемым СКС (специальным карточным счётом.).

Visa внедрила ещё и чиповые карты - Visa Copac, предназначенные преимущественно для стран с низким уровнем развития телекоммуникаций. В России её аналог называется Visa Roskard. Чиповая карта позволяет совершать транзакции в режиме off-line, не требующем мгновенной авторизации. Деньги клиента находятся непосредственно на чипе карточки, и при расчётах необходимая сумма просто перекачивается с карты клиента на карту магазина.

Ещё одна разновидность чиповых карт - Visa Cash, благодаря которой расширяются сферы применения электронных денег, поскольку её можно использовать и для крупных покупок.

**Mastercard / Eurocard** - консорциум, состоящий из двух компаний - американской MasterCard и европейской Europay (Europay организовалась в результате слияния Eurocard и Eurochek). Вторая на мировом рынке - приблизительно 30%. Европейский центр находится в Бельгии, Ватерлоо. Там же располагается отдел, отвечающий за Восточную Европу и Россию. Более 200 млн. карточек, более 10 млн. точек обслуживания.

Во всем мире в прошлом году более 700 млн. пластиковых карт с логотипами MasterCard были использованы для совершения более 18 млрд. операций. Совокупный оборот по банковским картам MasterCard превысил 3 триллиона долларов США.

 В России количество точек приема кредитных карт MasterCard превышает 130 000.

Виды кредитных карт MasterСard / Eurocard:

1. MasterCard Standard -  стандартная карта для «среднего» клиента, когторый имеет стабильные доходы. Карта принимается для оплаты товаров и услуг во всем мире. По условиям платежной системы позиционируется как составная часть кредитного продукта. Карта предназначается для людей, имеющих некоторую кредитную историю в Банке, но недостаточно средств для получения продуктов класса «Премиум». По карте Standard можно выполнять все стандартные операции: получать наличные в банкоматах и пунктах выдачи наличных, оплачивать покупки в торговых и сервисных предприятиях. Карта обслуживается как через электронные терминалы, так и используя голосовую авторизацию.

2. MasterCard Gold - это привилегированная карта для клиентов, которым нужны повышенные, по сравнению со стандартными, расходные лимиты и более высокий уровень обслуживания. Как правило, такие клиенты составляют около 25 процентов от общей клиентской базы банка. Минимальный набор услуг, который получают держатели этой карточки, гарантированно превышает уровень предложения для карточек MasterCard Standard.  
   Дополнительные услуги:

* высокие расходные лимиты
* страхование для путешественников, по всему миру
* возможность получить сумму до 5000 долларов США, в случае утери карты
* возможность аренды дорогих моделей автомобилей
* предоставление различных дисконтных пакетов
* дополнительные услуги от Банка.
* круглосуточная служба поддержки клиентов.

Главное преимущество карточек VISA Electron и Maestro — общедоступность. С их помощью вы сможете оценить преимущества международной пластиковой карты. Карты данной категории предназначены для безналичной оплаты товаров и услуг, а также получения наличных денежных средств только через электронные устройства — электронные терминалы и банкоматы.

         Сбербанк открывает рублевые микропроцессорные карты Объединенной Российской платежной системы «СБЕРКАРТ», обладающие повышенной степенью защищенности. В настоящие время Российская платежная система объединяет в себе 20 российских банков и действует на всей территории Российской Федерации. Карты ОРПС «СБЕРКАРТ» обслуживаются в филиалах Сбербанка на всей территории России, оборудованных электронными терминалами, банкоматах со стикером «СБЕРКАРТ» и торгово-сервисных предприятиях, оборудованных для приема этого вида банковских карт.

Основные преимущества карт ОРПС СБЕРКАРТ:

* повышенная система безопасности, основанная на технологии производства карт и назначении клиентом пользовательских паролей
* оперативная выдача карты – за одно посещение Банка клиентом
* возможность ускоренного зачисления денежных средств
* снижение стоимости годового обслуживания при использовании карты более 12 месяцев
* широкая инфраструктура обслуживания карт (в банкоматах, пунктах выдачи наличных, торгово-сервисных точках)
* наличие дополнительных услуг

Дополнительные услуги для держателей карт ОРПС СБЕРКАРТ:

* возможность приобретения полиса страхования по оплате медицинских и иных непредвиденных расходов во время пребывания за рубежом
* возможность до конца 2008 года приобрести абонемент в фитнес клуб с 30%-ой скидкой и получить гостевую карту на бесплатное посещение клуба на 2 лица.

В связи с особенностями технологии использования карт ОРПС СБЕРКАРТ применяется следующая терминология:  
Защищенный остаток карты - денежные средства на счете карты (бизнес-счете), отраженные на карте и доступные Держателю только при предъявлении ПИНа.  
Неотраженные средства - денежные средства на счете карты (бизнес-счете), информация о которых не загружена в память микропроцессора карты.  
Открытый остаток карты - денежные средства на счете карты (бизнес-счете), отраженные на карте и доступные Держателю без предъявлении ПИНа.  
Отраженные средства (баланс карты) - денежные средства на счете карты или бизнес-счете, информация о которых загружена в память микропроцессора карты.



Практически все основные карты в Сбербанке могут быть выданы:

* физическому лицу — резиденту РФ, имеющему документ, удостоверяющий личность, в возрасте от 18 до 70 лет и имеющем регистрацию (прописку) на территории обслуживания территориального банка;
* в отдельных случаях — физическому лицу — резиденту РФ, не имеющему регистрации (прописки) на территории обслуживания территориального банка, а также физическому лицу — нерезиденту РФ. Решение о выдаче карты в этих случаях принимает руководитель филиала Сбербанка России по месту подачи заявления на получение карты.

Дополнительные карты (карты, выдаваемые доверенному лицу по счёту держателя карты) могут быть выданы:

* лицам старше 14 лет (резидентам и нерезидентам) на основании заявления основного держателя карты;
* лицам старше 10 лет, при условии, что они состоят в близком родстве с основным держателем карты либо находятся на его попечении. Если основной держатель карты не является родителем, усыновителем или попечителем несовершеннолетнего, для выпуска дополнительной карты требуется согласие законного представителя.

Карта ОРПС СБЕРКАРТ может быть выдана:

* физическому лицу в возрасте от 14 лет, резиденту и нерезиденту РФ по предъявлении документа, удостоверяющего личность, и внесении платы за годовое обслуживание
* резидентам и нерезидентам РФ на основании заявления основного держателя карты
* в рамках заключенного между филиалом Банка и предприятием (организацией, учебным заведением) договора. Плата за годовое обслуживание карты взимается Банком на условиях и в порядке, предусмотренном договором.

Изготовление любой из перечисленных карт является бесплатным для клиента, он платит лишь за годовое обслуживание, сумма которого зависит от статуса карты. Запрос на изготовление осуществляется при помощи заявления.

При поездках заграницу лучше всего подойдут карты Visa Classic, MasterCard Standard, Visa Gold, MasterCard Gold. С держателя карты за границей при выдаче наличных по рублевой карте удерживается комиссия в следующем размере:   
Через банкомат:   
- 1% от суммы (min 3 USD/ EUR), если валюта счета USD, EUR   
- 1% от суммы (min 90 руб.), если валюта счета рубли.   
Через кассу:   
- 1% от суммы (min 5 USD/ EUR), если валюта счета USD, EUR   
- 1% от суммы (min 150 руб.), если валюта счета - рубли.

Помимо этого, банк, осуществляющий выдачу наличных денежных средств, может взимать дополнительную комиссию.

Если клиент Сбербанка вдруг забыл ПИН-код, то деньги можно снять в пункте выдачи наличных любого учреждения Сбербанка без ввода ПИН-кода. Для этого необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность. В дальнейшем следует оформить в филиале Сбербанка России заявление о перевыпуске карты.

Для держателей международных банковских карт Сбербанка России существует комплекс услуг «Мобильный банк», предоставляемый посредством мобильной связи.

## 2.3. Мобильный банк

В настоящее время введены в действие полный и экономный пакеты услуг.

Подключившись к полному пакету «Мобильного банка»\*, можно:

* оперативно получать на свой мобильный телефон уведомления об операциях по карте в виде SMS-сообщений;
* осуществлять платежи со счета карты без явки в Банк в пользу [некоторых организаций](http://www.sberbank.ru/moscow/ru/person/services/e_sberbank/mobile_bank/list_organisations/);
* оперативно оформлять или изменять поручения на перечисление платежей на [сайте Сбербанка России](https://www.mobilesbrf.ru/) и в любом подразделении Банка;
* осуществлять перевод денежных средств с одного счета международной карты Банка на другой счет международной карты Сбербанка России;
* перевести в благотворительный Фонд «Подари жизнь» собственные средства со счета карты;
* получать по запросу информацию о лимите доступных средств и о последних 5 операциях по карте;
* оперативно блокировать карту с мобильного телефона в случае ее утраты или при подозрении на мошенничество по карте;
* временно блокировать услуги «Мобильного банка»;
* получать информацию о картах, подключенных к «Мобильному банку».

В случае выбора экономного пакета\*\* из «Мобильного банка» исключается услуга уведомления об операциях по карте.

Чтобы было возможно определить, какой из пакетов услуг «Мобильного банка» подходит, первые три месяца с даты подключения к «Мобильному банку»\*\*\* плата за уведомления об операциях, авторизациях по счету банковской карты не взимается.

\* При подключении к полному пакету «Мобильного банка» взимается ежемесячная абонентская плата.

\*\* При подключении к экономному пакету «Мобильного банка» ежемесячная абонентская плата не взимается.

\*\*\* Под датой подключения к «Мобильному банку» понимается дата первичной регистрации мобильного телефона держателя карты.

Теперь перейдём к торгово-сервисным точкам, посредством которых Сбербанк может осуществлять эквайринг.

## 2.4. Эквайринг в Новгородском ОСБ

Эквайринг банковских карт относится к наиболее динамично развивающимся направлениям карточного бизнеса в России.

|  |
| --- |
| **Актуальные сведения о количестве кредитных организаций, осуществляющих эмиссию и эквайринг банковских карт (Таблица 1)** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | | | |
| Дата | | Количество кредитных организаций, занимающихся эмиссией или эквайрингом банковских карт | Количество кредитных организаций-эмитентов | Количество кредитных организаций-эквайреров | |
| 2 декабря 2010 г. | | 708 | 673 | 638 | |

Как уже было сказано, эквайринг – это деятельность, связанная с предоставлением услуг по выдаче держателям карт наличных денежных средств через сеть банкоматов и пунктов выдачи наличных денежных средств и возмещением денежных средств торговым и сервисным предприятиям, принимающим банковские карты в качестве средства платежа.

Основными особенностями рынка эквайринга являются: высокая конкуренция между банками, низкий уровень средней комиссии и, как следствие, низкая рентабельность, низкий уровень лояльности торгово-сервисных точек (далее – ТСТ), что выражается в частой смене банка-эквайрера, небольшой текущий объем рынка. При этом рынок по-прежнему имеет значительный потенциал для роста.

Основные перспективы рынка эквайринга – стабилизация среднерыночного уровня ставки торговой уступки в размере около 2%, конкуренция между банками в области качества предоставляемых услуг, развитие платежей в адрес поставщиков услуг, дальнейшее расширение каналов предоставления услуг оплаты, в первую очередь, за счет банкоматов и терминалов самообслуживания.

Задачи по эквайрингу для ОСБ:

1. Поиск и привлечение высокодоходных предприятий. Анализ имеющейся клиентской базы на предмет выявления организаций, работающих в сфере торговли или сервиса (если это возможно технологически, выявить организации, получающие на расчетный счет возмещение за операции с кредитными картами от других банков). Активизация работы с юридическими лицами, предприятиями торговли и сервиса открывающими счета.

На сегодняшний день наибольшие эквайринговые обороты показывают предприятия следующих сфер торговли и обслуживания:

* организации, ориентированные на внешних картхолдеров (иностранных туристов): гостиницы, рестораны, магазины беспошлинной торговли, сувенирные магазины, и пр.;
* организации, ориентированные на состоятельных клиентов-владельцев кредитных карт: элитные магазины (одежда, обувь, мех, кожа, аксессуары, часы, ювелирные украшения), специализированные магазины-салоны (мебель, предметы интерьера, бытовая техника, оргтехника, дорогостоящее оборудование для активного отдыха) и другие;
* универсамы, супермаркеты (продуктовые магазины самообслуживания), торговые сети;
* организации, подходящие для реализации локальных эквайринговых проектов: прием платежей в ВУЗах, прием платежей от дольщиков в строительных компаниях, прием платежей от дистрибьюторов в оптовых компаниях.

1. Анализ эквайринговых проектов как с финансовой точки зрения, так и по срокам реализации и требуемым трудозатратам. Принятие решение о целесообразности их реализации по результатам анализа. Повышение рентабельности эквайринговых проектов. Срок окупаемости невозвратных вложений – не более 6 месяцев. Сокращение малоактивных ТСТ (пересмотр размера комиссии, арендная плата или закрытие). Более взвешенная тарифная политика (Поддержание средней комиссии на уровне 2%). Концентрация на реализации массовых типовых проектов, приносящих наибольшую прибыль и обеспечивающих конкурентные преимущества Сбербанка.
2. Улучшение качества предоставляемых услуг. Эффективное сопровождение эквайринговых проектов.

Особенность работы менеджера по торговому эквайрингу состоит в том, что он продает высокотехнологическую банковскую услугу – продукт нестабильный по качеству и используемый в течение длительного времени. Продажа услуг предъявляет особые требования к установлению обратной связи с клиентами и организации эффективного сервиса.

Как уже отмечалось выше, одной из характеристик рынка торгового эквайринга является высокий уровень конкуренции. При работе на высоко конкурентном рынке необходимо учитывать, что ценовая конкуренция имеет свой предел – это затраты на предоставление услуги. Конкуренция по качеству тоже имеет свой предел – когда клиент уже не видит разницы между уровнем предоставляемых разными банками услуг.

В этой ситуации важно наличие эффективных коммуникаций с клиентами. Основные составляющие маркетинга отношений:

* измерение коэффициента ухода клиентов, проведение мероприятий по его снижению;
* установление причин потери клиентов;
* определение экономики взаимоотношений с клиентом. Получение ответов на вопросы – Сколько стоит потерянный клиент? Во сколько обходится привлечение нового клиента? Какова стоимость мероприятий по удержанию клиентов?

Существует два основных способа удержания клиентов: создание условий, препятствующих обращению в другие банки (например, необходимость доработки кассового ПО) и наиболее полное удовлетворение потребностей клиента, возможное только при поддержании устойчивых, доверительных отношений с ним. Здесь необходимо выделить следующие составляющие:

* своевременное выяснение потребностей клиента;
* опережающее предложение новых услуг или сервисов;
* эффективное сопровождение клиентов.

При грамотной организации работы поддержание контактов с клиентами не требует больших временных затрат и приносит хорошие результаты.

1. Повышение качества обучения кассиров ТСТ. Снижение уровня мошенничества в торгово-сервисной сети банка.
2. Развитие дисконтной программы. Переход от расчета скидок на терминале

Особенностью дисконтной программы Сбербанка является возможность автоматического расчета скидки на уровне процессингового центра. Такая технология позволяет:

* гарантировать предоставление скидок держателям карт Сбербанка;
* исключить риск ошибки кассира при расчете суммы скидки;
* оперативно изменять размер предоставляемых скидок.

В настоящее время технология поддерживается терминалами компании INPAS (OMNI 3350, OMNI 3750) с программным обеспечением POS EMV версии 2.6.- 2.10.

При привлечении торгово-сервисных предприятий в дисконтную программу банка рекомендуется заключать договора на следующий размер скидок в зависимости от рода деятельности предприятия:

**Таблица 2 «Скидки»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п.п | Отрасли | Минимальный размер скидки, % | Желательный размер скидки,  % |
|  |  | Магазины |  |
|  | Одежда, обувь | 5 | 10 |
|  | Меховые изделия | 5 | 10 |
|  | Мебель | 3 | 10 |
|  | Строительные и сантехники | 3 | 5 |
|  | Ювелирные | 3 | 7 |
|  | Оптика | 5 | 10 |
|  | Оргтехника | 3 | 5 |
|  | Бытовая техника | 3 | 7 |
|  | Продовольственные | 3 | 10 |
|  | Парфюмерия | 3 | 7 |
|  | Автомобильные салоны | 1 | По договоренности |
|  |  | Рестораны, бары, кафе, и др. развлекательные заведения |  |
|  |  | 10 | 25 |
|  |  | Сфера услуг |  |
|  | Медицинские услуги | 5 | 10 |
|  | Автосервис | 10 | 15 |
|  | Турфирмы | 3 | По договоренности |
|  | Стоматология | 5 | 10 |
|  | Страховые компании | 5 | 10 |
|  |  | Гостиницы |  |
|  |  | 10 | 20 |

Таким образом мы видим, что Сбербанк предоставляет удобную систему скидок, которая способна заинтересовать потенциальных клиентов.

Кроме влияния на увеличение оборота в торгово-сервисной эквайринговой сети Сбербанка, дисконтная программа становится инструментом, повышающим конкурентоспособность эквайринговых услуг Сбербанка.

Также необходимо отметить роль дисконтной программы при выполнении плана по эмиссии карт. В условиях жесткой конкуренции дисконтная программа является дополнительным аргументом, склоняющим потенциальных клиентов к выбору услуг Сбербанка.

Для заключения договора на обслуживание расчетов по банковским картам клиент должен предоставить следующие документы:

Если расчетный счет предприятия ведется в Новгородском отделении №8629 Сбербанка России:

1. Заявление предприятия на обслуживание расчетов по банковским картам.
2. Приложение к Заявлению Предприятия на обслуживание расчетов по банковским картам.
3. Копии документов, подтверждающие право пользования занимаемыми помещениями.
4. Копии документов, удостоверяющих личность руководителя/владельца и первого лица ТСТ.

Если расчетный счет предприятия ведется в другом банке или в другом филиале Сбербанка России:

1. Заявление предприятия на обслуживание расчетов по банковским картам.
2. Приложение к Заявлению Предприятия на обслуживание расчетов по банковским картам.
3. Копии учредительных документов.
4. Копии свидетельств о государственной Регистрации предприятия.
5. Копии банковской карточки с образцами подписей и оттиском печати (заверяется банком, где ведется счет).
6. Копии документов, подтверждающие право пользования занимаемыми помещениями.
7. Копии лицензий, если сфера деятельности лицензируется.
8. Копии документов удостоверяющих личность руководителя/владельца, главного бухгалтера и первого лица ТСТ.

Оплата товаров и услуг посредством банковских карт производится оперативно, время на проведении операции сопоставимо с расчетом наличными деньгами.

Преимущества для организации:

* расширение клиентской базы за счет привлечения держателей банковских карт;
* обеспечение большей безопасности расчетов;
* увеличение торгового оборота (держатели карт не ограничены количеством наличных денег и поэтому легче решаются на незапланированные покупки);
* установка банком необходимого оборудования (импринтеры, торговые терминалы), предоставление расходных материалов;
* расширение спектра вариантов оплаты предоставляемых товаров и услуг;
* сокращение расходов на инкассацию наличных денежных средств;
* обучение банком персонала организации.

Комиссионное вознаграждение банка, срок возмещения денежных средств, а также условия установки и обслуживания необходимого для работы оборудования оговариваются индивидуально с каждой организацией.

Количество операций в ТСТ имеет тенденцию роста с каждым месяцем и годом. Причина этому проста – наша платёжная система имеет большой потенциал развития в этой области, что обуславливает столь оперативные темпы увеличения количества операций в ТСТ при должном отношении кредитной организации, занимающейся эквайрингом, к своим клиентам.

**Данные по количеству операций в ТСТ по Новгородской области:**



**Диаграмма 6 «Количество операций в ТСТ в 2007г.»**



**Диаграмма 7 «Количество операций в ТСТ в 2010г.»**

На основе этих данных можно сделать вывод о том, что количество операций в ТСТ с 2007 по 2010 годы возросло примерно в 19 раз. Общая тенденция такова, что количество растёт с каждым годом. Наверное, произойдёт рост и в 2011 году, но вряд ли он будет такой высокий.

Теперь рассмотрим количественное отражение самих ТСТ в городе, банкоматов, а также пунктов выдачи наличных.

**Таблица 3 «Количество ТСТ, банкоматов, ПВН в Великом Новгороде»**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2006г | | 2008г | 2010г | Тпрб, % | Тпрц, % |
| Количество ТСТ (торгово-сервисных точек) | 75 | | 198 | 470 | 526,67 | 137,37 |
|  |  |  |  |  |  |  |
| Количество банкоматов на конец года | 51 | | 84 | 117 | 129,41 | 39,29 |
|  |  | |  |  |  |  |
| Количество ПВН на конец года | 54 | | 67 | 87 | 1,61 | 1,3 |

Из полученных результатов становится ясно, что количество ТСТ, банкоматов и ПВН неуклонно растёт. Так, например, темп прироста базисный по ТСТ для 2006 и 2010 годов составил 526,67%, что говорит о стремительности развития эквайринга в нашем городе.

**2.5. Последние данные о работе Новгородского отделения Сбербанка РФ №8629**

На 1.01.2011г на территории Новгородской области установлено 156 устройств самообслуживания банка (128 банкоматов и 28 информационно- платежных терминалов). 32 устройства оснащены функцией приема наличных, 14 устройств выполняют валюто-обменные операции.

Постоянно увеличивается количество торговых точек, оснащенных возможностью приемы в качестве оплаты банковских карт.

Расширен перечень платежей, осуществляемых с использованием устройств самообслуживания. На банкоматах и ИПК дополнительно реализован прием платежей в адрес операторов мобильной связи «Билайн» и «Теле2», провайдера сети Интернет ООО «Новгород-Дейтаком», а также в адрес оператора спутникового телевидения «НТВ+».

Расширена функциональность сервиса услуги «Мобильный банк»: реализован прием платежей в адрес всех операторов мобильной связи, добавлен платеж за услуги Северо-Западного Телекома, Ростелеком, возможность погашать кредиты Северо-Западного банка СБ РФ, возможность перевода денежных средств с карт VISA или MasterCard на карту, выданную в любом отделении Сбербанка России. К услуге «Мобильный банк» подключилось 53417 держателей банковских карт.

С сентября Новгородское ОСБ №8629 в рамках «зарплатных» договоров начало массовый выпуск кредитных карт - кредитные карты, в первую очередь, выпускаются сотрудникам организаций, которые уже давно получают заработную плату на пластиковые «карточки» Сбербанка. В самое ближайшее время банк предложит кредитные карточки любому физическому лицу.

# Заключение

Итак, мы рассмотрели банковские карты, их виды, проведение эмиссии, эквайринг. Становится ясно, что, безусловно, развитие данного вида безналичного расчёта идёт очень быстрыми темпами. За 20 лет наша страна смогла добиться определённых результатов в этой отрасли, в том числе в плане выпуска и своих собственных карт (например, карта ОРПС СБЕРКАРТ), которые пользуются большим спросом среди жителей России.

Также необходимо развивать законодательство в отношении банковских карт.

В настоящее время лиц, уличенных в незаконном использовании пластиковых карт, пытаются привлекать к уголовной ответственности по статье о мошенничестве. В силу ряда обстоятельств доказательство самого факта мошенничества с использованием пластиковой карты сопряжено с определенными трудностями. Конечная цель законодательства, которое касается кредитных и дебетовых карточек - способствовать расследованию и преследованию в уголовном порядке преступлений властями. По этой причине любое новое законодательство должно содержать уголовные наказания, а не просто регламентирующие положения, относящиеся к коммерческому поведению. Закон должен касаться преступного поведения частных лиц и организаций.

Развитие российского рынка платежных карт является одним из важнейших факторов при решении задач по сокращению расчетов наличными деньгами и развитию безналичных расчетов в области розничных платежей. Для решения указанной задачи Банком России проводится работа по созданию условий для дальнейшего совершенствования современных инструментов розничных платежей, способствующих развитию в России карточной индустрии.

Развитие карточной индустрии обеспечивает повышение прозрачности финансовых операций, прирост налоговых поступлений, существенно снижает издержки, связанные с обслуживанием наличного денежного оборота, ведет к увеличению объема привлеченных денежных средств в банковскую сферу и, соответственно, кредитных возможностей банков, а также во многом способствует активному развитию смежных сфер деятельности, таких как производственная, социальная и сфера занятости.

К не менее важным выводам можно отнести следующие:

* 1. рынок банковских услуг в целом претерпел значительные изменения и выжившие в условиях финансовых кризисов, наиболее жизнеспособные банки вынуждены развернуть между собой борьбу за привлечение наиболее выгодных, наиболее богатых клиентов. Одним из важных составляющих этой борьбы является расширение спектра предоставляемых услуг, в том числе и за счет операций с магнитными карточками;
  2. развитие инфраструктуры рынка банковских карт (сети торговых и сервисных точек, принимающих к оплате банковские карты, банкоматов, расчетных центров и т.п.) не отстает от темпов выпуска банковских карточек;
  3. специфика российского рынка состоит в том, что рынок развивается в основном не за счет индивидуальных вкладчиков и держателей карт, а за счет зарплатных проектов. Суть которых - обслуживание банком процесса начисления и выдачи заработной платы сотрудникам предприятия с использованием банковских пластиковых карт. Эта система очень широко распространена в регионах России и доля зарплатных карточек оставляет порядка 80% всех выпущенных карт;
  4. большинство карточек, эмитируемых в России, являются магнитными вследствие относительно низкой себестоимости их производства. При этом банки вкладывают огромные средства в создание дорогостоящей инфраструктуры для обслуживания этих карт. Но основным фактором, препятствующим сегодня западным странам быстро перейти к электронным картам, является развитая инфраструктура для обслуживания магнитных карт. Им нужны огромные средства для переоборудования существующих систем. Россия и ее банки сегодня обладают уникальной возможностью перешагнуть через этап развития традиционных, но устаревших платежных схем. И в этом отношении знаменателен факт появления на российском рынке современных микропроцессорных карточек, которые выходят на передовые рубежи не только отечественной, но и зарубежной систем расчетов.

Новгородское ОСБ №8629 вносит и свою лепту в развитие эмиссии и эквайринга банковских карт как на территории Новгорода, так и на территории Северо-запада и всей России в целом. К задачам нашего отделения можно отнести всемерное расширение сети обслуживания международных и национальных банковских карт в Новгородской области, внедрение новых технологий, улучшение качества обслуживания держателей карт.

Стратегия Сбербанка направлена на развитие его огромного потенциала и реализацию уникальных возможностей, которые предоставляет российский рынок и международная финансовая система.

Будем надеяться, что и Новгородское отделение Сбербанка сыграет не последнюю роль в становлении российского рынка банковских карт, в инновационных идеях в области эмиссии и эквайринга банковских карт. Этот рынок не так сильно развит из-за своего недавнего появления, поэтому у банков нашей страны есть все шансы со временем захватить лидерство среди мировых кредитных организаций, занимающихся выпуском и обслуживанием такого вида безналичного расчёта, но, безусловно, для этого нужно время, которое расставит всё по своим местам.

# Список использованной литературы

1. Пластиковые карточки в России. Сборник. Сост. А.А.Андреев, А.Г.Морозов, Д.А.Равкин. - М.: БАНКЦЕНТР, 2002. - 256 с (с. 72). [↑](#footnote-ref-1)
2. Пластиковые карты. 2-е издание, переработанное и дополненное. Сост. А.А.Андреев. - М.: Концерн «Банковский Деловой Центр», 2003. - 312 с.: 20 с. вкл, (с.24). [↑](#footnote-ref-2)
3. Пластиковые карты. 2-е издание, переработанное и дополненное. Сост. А.А.Андреев. - М.: Концерн «Банковский Деловой Центр», 2003. - 312 с.: 20 с. вкл, (с. 25). [↑](#footnote-ref-3)
4. Пластиковые карты. 2-е издание, переработанное и дополненное. Сост. А.А.Андреев. - М.: Концерн «Банковский Деловой Центр», 2003. - 312 с.: 20 с. вкл. (с. 170). [↑](#footnote-ref-4)
5. Рудакова О.С. Банковские электронные услуги: Учебное пособие для вузов. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2000. - 261 с (с. 83). [↑](#footnote-ref-5)