

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования**

«АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, МЕНЕДЖМЕНТА И
ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ**

Кафедра финансов и кредита

**Операции коммерческих банков с банковскими картами
(на примере АО Альфа Банк)
(выпускная квалификационная работа)**

Выполнил студент
4 курса, группа 251в
Меньшикова А.И.

Научный руководитель:
к.э.н., доцент
Е.В. Вологдин

Работа защищена
«__» _____ 2019 г.

оценка _____

Председатель ГЭК
Д.э.н. И.В.Цомаева

Допустить к защите
зав. кафедрой
д.э.н. С.И.Межов

«__» _____ 20__ г.

ВВЕДЕНИЕ

Несмотря на то, что наличные деньги остаются важным платежным средством в России, доля безналичных расчетов растет. В настоящее время система безналичных расчетов задействована во всех хозяйственных операциях организаций и предприятий, является неотъемлемой частью различных финансовых органов и банков, а также непосредственно населения.

Согласно статистике ЦБ РФ, в Российской Федерации безналичный денежный оборот занимает около 80% от всего денежного оборота в стране. Безналичные расчеты осуществляются путем обращения средств в безналичной форме, с помощью таких форм, как чек, платежное поручение, аккредитив, инкассо, но основное средство безналичного платежа физических лиц – это банковская карта.

Банковская карта – одно из направлений деятельности банков, являющаяся инструментом безналичных расчетов.

На сегодняшний день в России эмитировано более 270 млн. банковских кредитных и депозитных карт, при том, наблюдается стабильный и стремительный рост выпуска карт, с 2015 по 2017 год рост эмиссии составил почти 12% [51].

Несмотря на то, что подавляющее большинство операций по картам – снятие наличных в банкоматах, ситуация меняется, держатели «пластика» все активнее используют его для оплаты товаров в магазинах и интернете.

Актуальность работы состоит в том, что рынок расчетов пластиковыми картами переживает новый важный момент своего развития. От элитных, доступных лишь высокооплачиваемым категориям населения, банковские карты превращаются в достаточно демократичное средство расчетов.

Развитие экономики любого государства сегодня невозможно без

высокоэффективной системы денежного обращения и использования современных платежных механизмов.

Пластиковые карты позволяют интегрироваться в мировую систему банковских услуг, поднять деловой имидж банка, завоевать рынок и привлечь клиентуру, дает возможность овладеть новейшими банковскими технологиями, увеличить скорость расчетов, исключить ошибки злоупотребления со стороны банковских служащих.

Платежные карты, являющиеся по своей сути инструментом расчетов высокой ликвидности, в полной мере подвержены воздействию кризисных явлений. В связи с этим вопрос о перспективах развития платежного оборота, в том числе на базе широкого применения банковских карт, приобретает особую значимость в современных условиях.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка направлений совершенствования операций коммерческого банка с использованием банковских карт.

Цель работы предопределила постановку и решение следующих задач:

- изучить теоретические основы проведения операций с банковскими картами;
- провести анализ операций с использованием банковский карт в АО «Альфа-Банк»;
- разработать направления развития операций с использованием банковских карт.

Объектом исследования являются операции АО «Альфа Банк» на основе банковских карт. Предметом исследования – экономические отношения, возникающие в процессе осуществления операций с банковскими картами.

В работе использованы методы системного анализа, стратегического анализа, количественный метод сбора данных – опрос руководителей и качественный – наблюдение, изучение периодических изданий.

В качестве теоретической и информационной основы исследования выступают учебники и специальная литература, законодательные и

нормативно-правовые акты Российской Федерации, материалы банковской статистики, публикации в периодической печати, электронные средства массовой информации, а также нормативно – правовые акты и финансовая отчетность АО «Альфа Банк».

Информационной базой исследования явились отчетные данные Правительства России, Федеральной службы статистики, Минфина РФ, Министерства экономического развития и торговли РФ, данные интернет-сайтов, годовая отчетность АО «Альфа-Банк».

Основные методы и приемы исследования: диалектический, монографический, экономико-статистический, расчетно-конструктивный, балансовый, графический и др.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОВЕДЕНИЯ ОПЕРАЦИЙ С БАНКОВСКИМИ КАРТАМИ

1.1 Сущность и виды банковских карт

Банковская деятельность представляет собой официально зарегистрированную деятельность кредитной организации, имеющей лицензии на совершение банковских операций и банковских сделок.

Банковская деятельность играет большую роль в развитии экономики страны, так как является важнейшей структурой рыночной экономики.

Современная банковская система – это сфера многообразных услуг клиентам – от традиционных депозитно-ссудных и расчетно-кассовых операций, определяющих основу банковского дела, до новейших форм денежно-кредитных и финансовых инструментов, используемых банковскими структурами (лизинг, факторинг, траст и т.д.).

Роль банковской системы в экономике определяется тем, что она управляет системой платежей и расчетов; большую часть своих коммерческих сделок осуществляет через вклады, инвестиции и кредитные операции; наряду с другими финансовыми посредниками банки направляют сбережения населения к фирмам и производственным структурам.

В то же время эффективность осуществления инвестирования денежных средств в значительной степени зависит от способности самой банковской системы направлять эти средства именно тем заемщикам, которые найдут способы их оптимального и эффективного использования.

Коммерческие банки, действуя в соответствии с денежно-кредитной политикой государства, регулируют движение денежных потоков, влияя на скорость их оборота, эмиссию, общую массу включая количество наличных денег, находящихся в обращении.

Таким образом, все операции банков носят денежный характер, и могут осуществляться как в наличной форме, так и в безналичной.

Согласно Положению Банка России от 19 июня 2012 г. № 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств» перевод денежных средств осуществляется в рамках форм безналичных расчетов, отраженных на рисунке 1.1 [12, с. 84].



Рисунок 1.1 – Формы безналичных расчетов

Выбор формы расчетов в основном определяется характером хозяйственных связей между контрагентами и местонахождением сторон сделки. В целях настоящей работы подробно остановимся на расчетах пластиковыми картами.

Российский рынок не так давно адаптировался к использованию банковских карт, что связано с историческими, экономическими и социальными факторами. Если проанализировать этапы становления рынка банковских карт в современных условиях, то очевидно, что карточный бизнес только начинает по настоящему реализовываться в России (Приложение А) [27,

с. 5].

В современных условиях пластиковые карты получают все большее распространение в повседневной жизни, вытесняя из нее наличные денежные средства. Несомненно, в России пластиковые карты еще далеки от максимальной точки своего развития, так как они, в настоящее время, только получают свое распространение как альтернативный способ оплаты товаров и услуг, в то время как в западных странах, уже практически отказались от использования наличных денег.

Сущность понятия пластиковых карт определяют по-разному, рассмотрим наиболее распространенные мнения.

С 10 апреля 2005 года вступило в силу положение Банка России «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» №266-П, регламентирующее расчеты на основе пластиковых карт [23, с. 28].

В данном положении банковская карта определяется как вид платежных карт, как инструмент безналичных расчетов для совершения физическими лицами, в том числе уполномоченными юридическими лицами, операций с денежными средствами, находящимися у эмитента, в соответствии с законодательством РФ и договором с эмитентом, средство для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет клиента.

Банковские карты – это инструмент безналичных расчетов, предназначенный для совершения держателями операций с денежными средствами, находящимися у эмитента (п. 1.4 № 266-П).

Формой безналичных расчетов, не предусмотренной Гражданским кодексом РФ, но вполне допустимой, согласно норме его п. 1 ст. 862, являются безналичные расчеты, совершаемые посредством использования банковских карт: «..именных денежных документов, выпущенных банковским или иным специализированным кредитным (торговым) учреждением, удостоверяющий наличие в соответствующем учреждении счета владельца»... «карточки и дающий право на приобретение товаров и услуг в розничной торговой сети без

оплаты наличными деньгами» [2].

Обыкновенно, такие документы имеют вид пластиковых карточек с нанесенной на одну из сторон магнитной полосой, предназначенной для фиксации легитимационных признаков владельца карты.

Сорокина И. определяет карточный продукт как банковскую карту, характеризующуюся определенными условиями выдачи, обслуживания и использования [46, с. 3].

Так же из работ Юрова А.В. можно вынести следующую информацию [53, с. 5].

1) банковская карта позволяет держателю, в соответствии с условиями договора между эмитентом и клиентом, распоряжаться денежными средствами, находящимися на его счете, в пределах расходного лимита, установленного эмитентом, оплачивать товары и услуги и (или) получать наличные денежные средства в банкоматах или в пунктах выдачи наличных денежных средств;

2) банковская карта рассматривается также как средство идентификации ее держателя; средство доступа к банковскому счету; средство для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет клиента;

3) банковская карта является персонифицированным платежным средством, предназначенным для оплаты товаров и услуг, а также получения наличных денег в банковских учреждениях или в банкоматах на территории Российской Федерации и по всему миру. Разрешение на операцию выдачи наличных средств может быть получено только в результате авторизации.

Маценова Е. определяет банковскую пластиковую карту как сложный банковский продукт, являющийся одновременно техническим средством доступа и титулом закрепленного за ней банковского счета, а также пакетом банковских услуг, предназначенных для осуществления безналичных операций [40, с. 16].

Банковская карта предназначена для доступа к личному счету, открытому банком физическому или юридическому лицу, она позволяет оплачивать товары и услуги, а также получать наличные денежные средства в пределах

остатка на личном счете или в пределах предоставленной банком кредитной линии или овердрафта.

Все карты, выпускаемые банком, имеют признаки принадлежности банку, логотипы международных платежных систем, а также предусмотренные правилами платежных систем защитные признаки [27, с. 5].

Таким образом, в экономической и законодательной литературе рассматриваются различные подходы к трактовкам банковских пластиковых карт. Следует отметить, что довольно сложно охарактеризовать такое многогранное понятие, в полной мере отразив все их особенности.

Султанова Н.А. отмечает, что в ходе развития пластиковых карт возникли разные виды, различающихся назначением, функциональными и техническими характеристиками.

Основное сходство пластиковых карт – это их размер, определенный стандартом ISO 7810 ID-1: ширина – 85,6 мм., высота – 53,98 мм., толщина – 0,76 мм., радиус закругления – 3,18 мм., для всех характеристик стандартом предусмотрены небольшие погрешности.

Основным материалом для изготовления пластиковых карт служит поливинилхлорид (ПВХ). Он легко поддается обработке и нейтрален к краскам, что позволяет получать на готовых карточках очень чистые цвета [46, с. 3].

В приложении Б приведена общепринятая классификация пластиковых карт, предложенная Белотеловой Н.П. [14, с. 213].

Рассмотренная классификация не является исчерпывающей, пластиковые карты можно классифицировать по различным признакам, тем не менее, наиболее часто их классифицируют по функциональному назначению, данный признак делит карты на кредитные, дебетовые и предоплаченные.

Расчетная (дебетовая) карта предназначена для совершения операций ее держателем в пределах установленной кредитной организацией-эмитентом суммы денежных средств (расходного лимита), расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств клиента, находящихся на его банковском счете, или кредита, предоставляемого кредитной организацией-

эмитентом клиенту в соответствии с договором банковского счета при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств (овердрафт) [18, с. 7].

Кредитная карта предназначена для совершения ее держателем операций, расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств, предоставленных кредитной организацией-эмитентом клиенту в пределах установленного лимита в соответствии с условиями кредитного договора.

Предоплаченная карта предназначена для совершения ее держателем – физическим лицом, операций, расчеты по которым осуществляются кредитной организацией-эмитентом от своего имени за счет денежных средств, предоставленных держателем – физическим лицом, или денежных средств, поступивших в кредитную организацию-эмитент в пользу держателя, если возможность использования поступивших денежных средств от третьих лиц предусмотрена договором между держателем и кредитной организацией.

Предоплаченная карта удостоверяет право требования ее держателя к кредитной организации-эмитенту по оплате товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) или выдаче наличных денежных средств [25, с. 311].

Российские банки на базе стандартных карточных продуктов платежных систем создают свои стандартные продукты. Для каждого из таких продуктов, как правило, утверждаются единые тарифы по выпуску и обслуживанию, разрабатываются стандартные клиентские договоры, схемы проводок по операциям и т.д.

Электронные банковские услуги являются динамично развивающимися инструментами банковской системы, поэтому ключевым элементом этой системы, могут и должны стать универсальные пластиковые карты, что вызывает необходимость добавить новый классификационный признак в отношении пластиковых карт по функциональному назначению на стандартные и универсальные карты.

Стандартная карта – карта, по которой совершают дебетовые и/или

кредитовые схемы расчетов, являющаяся носителем информации об одном банковском счете.

Универсальная банковская пластиковая карта – это электронное платежное средство, аналогичное стандартным, широко распространенным банковским картам, но позволяющее, в свою очередь, иметь несколько банковских счетов на одном физическом носителе.

Универсальные банковские пластиковые карты дают возможность пользователю карты идентифицироваться в инфраструктурных подразделениях различных действующих банков и совершать привычный набор операций с большим удобством и безопасностью (Рисунок 1.2).

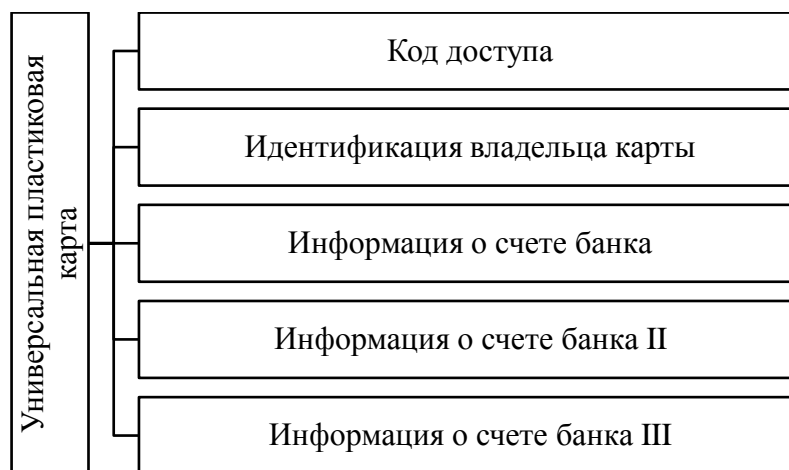


Рисунок 1.2 – Информационное содержание универсальной пластиковой карты

Универсальные пластиковые карты выполняют ряд функций, свойственных стандартным пластиковым картам, однако, вместе с этим дают ряд принципиально новых возможностей своим владельцам.

Преимущества использования универсальной пластиковой карты заключается в том, что на ней накапливается информация нескольких банковских подразделений и счетов, а создание единого расчетного центра, в свою очередь, усовершенствует механизм обработки всей информации о счетах держателя [37, с. 151].

Банковские карты в своем использовании имеют массу преимуществ.

Потому пластиковые карты все шире и шире внедряют во все области финансовой деятельности человека и предприятий. Тем не менее, использование пластиковых карт имеет и отрицательные стороны.

Преимущества и недостатки пластиковых карт отражены в приложении В [60].

В настоящее время банковская карта стала значительно интереснее для потребителя, так как приобрела дополнительные функции. Владельцы карт многих банков имеют возможность круглосуточно управлять своим счетом, получать актуальную информацию посредством Интернета и мобильного телефона, пользоваться бонусами и скидками, предоставляемыми банками в сети торгово-сервисных предприятий, а также самостоятельно выбирать набор необходимых функций в зависимости от вида карты. Большой популярностью стали пользоваться карточные услуги, оказываемые посредством мобильного телефона.

Белотелова Н.П. считает, что банки занимаются картами, во-первых, с целью формирования полного пакета услуг и их предоставления корпоративной клиентуре банка. Во-вторых, для продвижения собственно розничной стратегии, карта рассматривается как финансовая услуга, как средство коммуникации с клиентом, как носитель имиджа [14, с. 205].

Развитие рынка пластиковых карт в России – один из важнейших факторов совершенствования сферы безналичных расчетов, поскольку банковские карты занимают лидирующую позицию среди инструментов, используемых для осуществления розничных платежей.

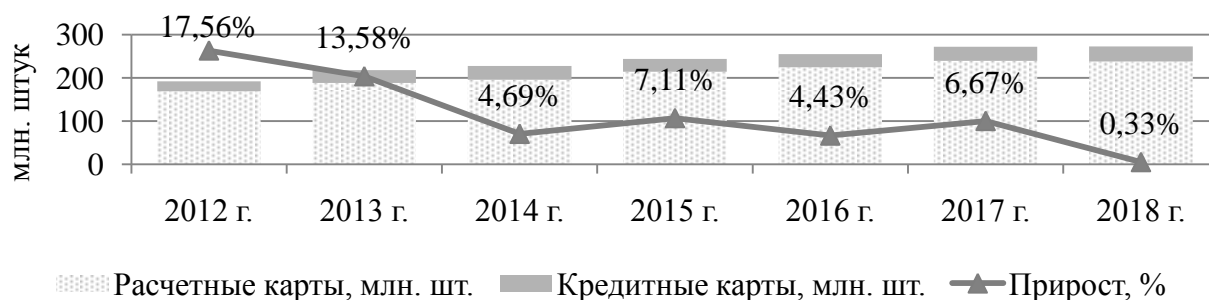


Рисунок 1.3 – Динамика количества платежных карт, эмитированных кредитными организациями, 2012-2018 гг.

Количество выпущенных карт российскими банками с каждым годом увеличивается, что отражено на рисунке 1.3 [58], С 2012 по 2018 год общее количество карт увеличилось с 191,5 млн. шт. до 272,6 млн. шт., или на 42,3%. При том количество кредитных карт в общем объеме за весь период не превышает 15%, и в конце 2018 года составляет 12,9%.

При росте количества карт с 2012 по 2018 год замедляется темп прироста, самое значительное замедление отмечается в 2018 года, однако снижение обусловлено не падением рынка, а изменением технологии подсчета, по заявлению ЦБ РФ были проведены уточнения методик внутреннего учета показателей.

Рост количества выпущенных пластиковых карт в обращение сопровождается сокращением количества кредитных организаций, осуществляющих эмиссию и эквайринг, что наглядно видно на рисунке 1.4 [58].

Динамика сокращения обусловлена общей динамикой банковского сектора – начиная с 2001 года, общее количество банков сокращается практически ежегодно. За анализируемый период количество эмитентов пластиковых карт сократилось на 48,1%.

В целом такое снижение количества игроков полезно для банковской отрасли, поскольку уменьшение количества ненадежных и сомнительных банков только оздоровит банковскую сферу, увеличивая уверенность потребителей в надежности крупных и образующих банков.

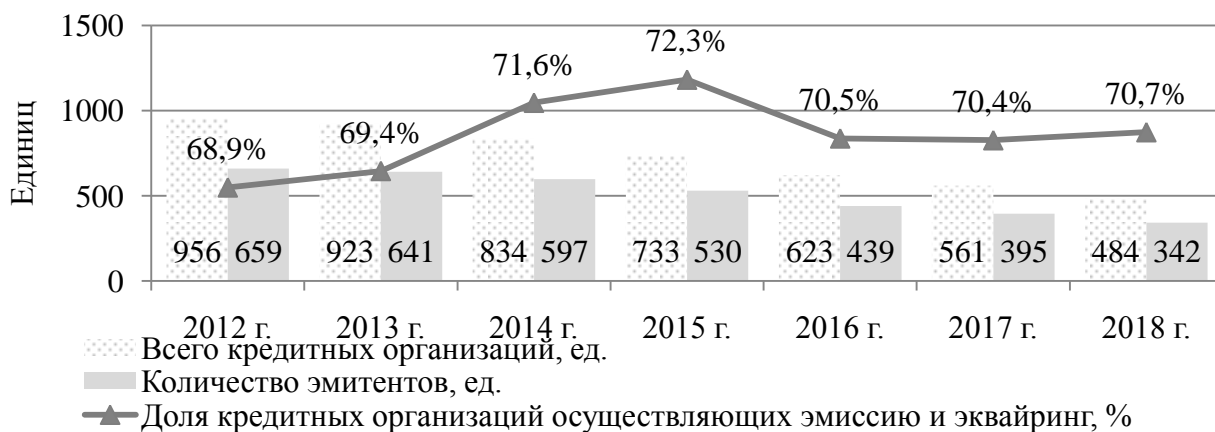


Рисунок 1.4 – Динамика количества кредитных организаций, осуществляющих эмиссию и эквайринг пластиковых карт, 2012-2018 гг.

При сокращении количества эмитентов бесспорным лидером по выпуску карт является ПАО «Сбербанк», число его карт в 5-6 раз выше, чем других банков. Второе место у ВТБ, третье – у Альфа-Банка (Рисунок 1.5) [61].

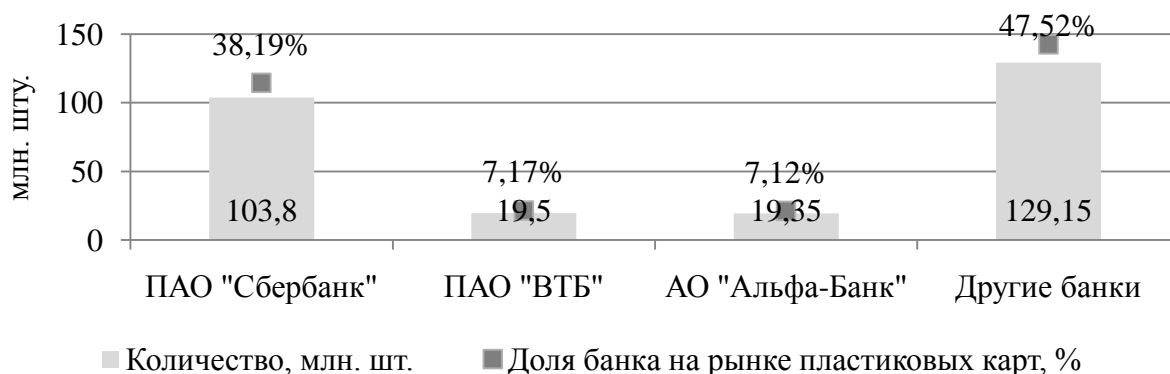


Рисунок 1.5 – Позиция банков на рынке пластиковых карт в 2017 году

В отношении количества операций с помощью платёжных карт, эмитируемых российскими кредитными организациями, представленного в таблице 1.1, также наблюдается положительная динамика [58].

Если в 2016 году количество операций составляло 17871,6 млн. ед., то в 2018 году это количество достигло значения 32325,4 млн. ед. (рост на 80,88%), что почти в 2 раза больше. За 2015-2017 годы увеличивается как количество операций, так и объем операций в денежном выражении, тем не менее, темп объема операций более слабый (+52,01%).

Таблица 1.1 – Операции, совершенные на территории России с использованием карт, эмитированных российскими кредитными организациями

Показатель	2016 г.	2017 г.	2018 г.	Темп роста, %		
				2016 г. / 2015 г.	2017 г. / 2016 г.	2017 г. / 2015 г.
Количество операций, млн. единиц	17871,6	24005,7	32325,4	134,32	134,66	180,88
- операции по снятию наличных денег	3457,7	3327,4	3195,5	96,23	96,04	92,42
- безналичные операции	13012,6	17939,2	24642,7	137,86	137,37	189,38
- прочие операции	1401,033	2739,09	4487,309	195,51	163,82	320,29
Объем операций, млрд. рублей	51230,8	63361,5	77876	123,68	122,91	152,01
- операции по снятию наличных денег	27369,6	27265,3	28110,1	99,62	103,10	102,71
- безналичные операции	13121,9	17034,6	22385,1	129,82	131,41	170,59
- прочие операции	10750,1	19061,6	27380,6	177,32	143,64	254,70
Сумма на одну операцию, млрд.руб.	2866,60	2639,44	2409,13	92,08	91,27	84,04

С 2016 по 2018 год существенно меняется отношение пользователей к использованию карт, если в 2016 году большую часть денег обналичивали, сумма обналиченных финансовых ресурсов более чем в 2 раза превышает безналичные операции, то в 2018 году ситуация кардинально меняется, пользователи стали больше пользоваться вариантами безналичных перечислений, сумма которых выросла более чем на 70% и составила 22385,1 тыс. руб. Соотношение операций по снятию наличных и проведению безналичных расчетов практически сравнялись.

Если учитывать прочие операции, которые осуществляются так же, без снятия наличных (переводы с карту на карту, благотворительность и т.д.), то рост составит более 2,5 раз.

При росте, как количества операций, так и их объема, средняя сумма операции ежегодно уменьшается, что объясняется ростом безналичных переводов и расчетов, которые, как правило, не большие.

Важной точкой роста количества выпускаемых карт и операций с ними стала электронная коммерция и увеличивающиеся в геометрической прогрессии возможности для оплаты товаров и услуг в сети Интернет. В этом секторе альтернатив пластиковым картам по удобству и распространенности сервиса нет и в ближайшее время не появится.

Рост количества и объема безналичных платежей с использованием банковских карт происходит не только за счет увеличения числа эмитированных кредитными организациями банковских карт, во многом он обусловлен динамичным развитием инфраструктуры по приему к оплате и новациями в сфере платежных технологий, использованием возможностей Интернета.

Тем не менее, по данным лаборатории экономико-социологических исследований ВШЭ, Россия отстает от развитых и даже развивающихся стран по количеству карт на одного жителя.

Наибольшее количество карт на одного жителя в Корее (4,95), США (3,79) и Сингапуре (3,42). Россия (0,96) находится на одном уровне с Мексикой

(0,90) и Италией (1,17). При том, что Италия – самая «некарточная» страна в Европе [60].

Проанализировав основные показатели, характеризующие развитие карточной отрасли в России, можно сделать выводы о том, что на протяжении последних четырех лет наблюдается положительная динамика по многим направлениям [33, с. 11]:

- высоким темпом прироста отличается объем рынка банковских карт;
- увеличивается количество современной обеспечивающей работу с пластиковыми картами инфраструктуры, несмотря на заметное снижение числа кредитных организаций, осуществляющих эмиссию и/или эквайринг;
- наблюдается устойчивый рост удельного веса операций по оплате товаров и услуг в общем объеме платежей, осуществленных с использованием банковской карты.

Отметим, что в структуре операций, совершенных посредством пластиковых карт на территории России, значительно за исследуемый нами период тенденция не изменилась: держатели карт все же в большей мере ориентированы на снятие наличных денежных средств, чем на проведение безналичной оплаты.

Ермоленко О.М. выделяет основные факторы, влияющие на развитие рынка пластиковых карт в России, которые отражены в приложении Г.

Рынок платежных карт все больше становится полем конкурентной борьбы между российскими банками. Операции по банковским карточкам относятся к числу наиболее доходных видов банковской деятельности. В среднем, доход на единицу затрат в карточном бизнесе выше, чем по другим видам операций. Во-первых, нужно отметить такие доходные проекты как реализация зарплатных схем, столь популярных в России и некоторых странах СНГ. Издержки обслуживания подобных проектов для банка минимальны вследствие высокой степени автоматизации процесса. Во-вторых, весьма существенными могут быть для банка комиссионные отчисления за проведение платежей при использовании пластиковых карт, а также комиссии, получаемые

от торгово-сервисных предприятий за обслуживание [23, с. 49].

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 процентов всех выпущенных карт. Это во многом объясняет поведение держателей, которые после начисления заработной платы сразу же ее снимают в банкомате, отсюда и возникает высокий процент снятия наличных денежных средств [33, с. 10].

Таким образом, рынок платежных карт – один из наиболее перспективных сегментов банковского бизнеса в России, его развитие – важный фактор в решении задач расширения доступности платежных услуг населению, сокращения наличных и развития безналичных расчетов в области розничных платежей.

Банковская пластиковая карточка – универсальный платежный инструмент, являющийся ключом доступа к управлению банковским счетом и позволяющий своему владельцу оплачивать товары и услуги в различных торговых и сервисных предприятиях, принимающих карточки, получать наличные деньги, а также пользоваться иными дополнительными услугами и определенными преимуществами.

Пластиковые карты классифицируются по множеству признаков, тем не менее, наиболее значимый признак – это классификация по функциональному назначению, в соответствии с которой карты делятся на дебетовые, кредитные и предоплаченные.

Пластиковые карты имеют множество преимуществ, тем не менее их использования сопровождается и определенными неудобствами, такими как сложность тарификации, высокие проценты на кредитную линию и низкие на дебетовую, прозрачность операций для внешних пользователей и другие.

1.2 Методы анализа эффективности использования банковских карт

В современной науке и практике вопрос повышения эффективности банковской деятельности приобретает особое значение. Банки, аккумулирующие огромные ресурсы и перераспределяющие их в соответствии с интересами товаропроизводителей и населения, оказывают существенное влияние на развитие общества. Банки тесно связаны со всеми сферами жизни, поэтому они способны противостоять реальным угрозам и препятствовать образованию противоречий в общественном развитии.

В современной практике эффективность банковской деятельности чаще всего оценивается на базе количественных параметров роста активов, пассивов, собственного капитала банков, их ликвидности и доходности.

При этом в настоящее время все большее значение на деятельность и влияние на общий финансовый результат банков оказывает такая сфера деятельности банков как эмиссия и эквайринг пластиковых карт, в связи с этим особую актуальность приобретает изучение методик анализа эффективности использования банковских карт [15, с. 5].

Использование банковских карт существенно влияет на развитие безналичного денежного оборота, сокращает издержки обращения наличных денег. Кроме того, банковские карты благотворно влияют на рост оборота и прибыли, повышение конкурентоспособности и престижа банков, предприятий розничной торговли и других организаций, принимающих пластиковые карты к оплате.

Экономические интересы банков при эмиссии и эквайринге пластиковых карт заключаются в получении прибыли. Эта цель может быть реализована, во-первых, через получение комиссий с клиентов за выполнение банковских операций, во-вторых, через использование остатков на счетах держателей карт для предоставления этих ресурсов в различных сегментах финансового рынка [13, с. 384].

В настоящее время отсутствует общепризнанная методика анализа

эффективности использования банковских карт, анализ литературы привел к выводу, что при проведении анализа чаще используют простые показатели, в числе которых расчет динамики и структуры общего количества карт и операций, совершаемых с их использованием.

Отсутствие методики анализа в России объясняется тем, что в нашей стране в отличие от западных стран не накоплен достаточный опыт использования банковских карт, в том числе в качестве инструмента безналичных расчетов, а, следовательно, отсутствует теоретическая база для разработки такой методики анализа.

В целом все методики анализа эффективности использования пластиковых карт можно свести к методикам, отраженным на рисунке 1.6.

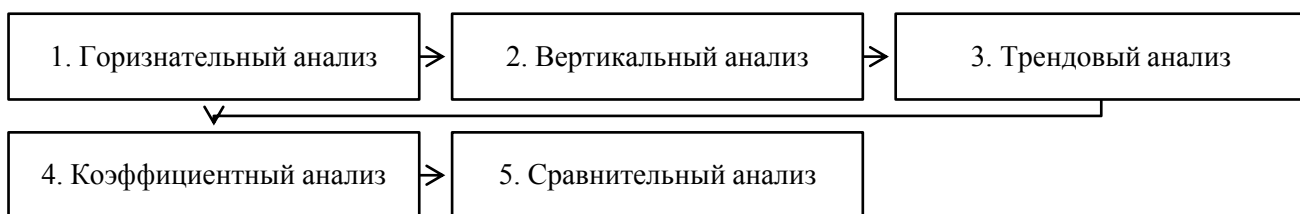


Рисунок 1.6 – Методики анализа эффективности использования банковских карт

Охарактеризуем общее назначение видов анализа, которые целесообразно применять при проведении анализа эффективности использования банковских карт. Для проведения анализа уровня и динамики показателей используют горизонтальный анализ, а для анализа структуры применяют вертикальный анализ. Горизонтальный анализ характеризует то, как происходит смена показателя за конкретный временной отрезок. Вертикальный анализ дает информацию об удельном весе какого-то показателя в общей совокупности.

Трендовый анализ является одной из разновидностей горизонтального анализа ориентированного в будущее. Трендовый анализ изучает значения показателей за определенный диапазон времени, где текущие значения показателей сравниваются с их прошлыми значениями. Одной из главных задач в трендовом анализе является установление закономерностей изменения

показателей со временем, а также определение его тенденций.

Коэффициентный способ анализа фиксирует пропорции между различными показателями, характеризующими бизнес банка по выпуску и обслуживанию пластиковых карт.

Сравнительный анализ – это, прежде всего, сопоставление показателей разных банков и показателей банка с общероссийской динамикой.

При применении любого из вышеназванных видов анализа необходимы показатели, характеризующих работу банка по эмиссии и эквайрингу пластиковых карт, выделим основные показатели, которые целесообразно применять в рамках анализа [49, с. 305].

К основным показателям использования пластиковых карт можно отнести показатели, которые сведены в таблицу 1.2.

Таблица 1.2 – Показатели, характеризующие работу банка по эмиссии и эквайрингу

Признак	Показатели
Карты	<ul style="list-style-type: none"> - количество карт в РФ, штук; - количество карт конкретного банка, штук; - количество карт в разрезе кредитных, расчетных, предоплаченных, штук; - количество карт в разрезе физических и юридических лиц, штук; - количество карт в разрезе видов выпускаемых банком карт (стандартные продукты, премиум продукты, бизнес-класс и т.д.); - количество активных карт, штук; - количество выпущенных карт, штук; - планы по выпуску карт.
Операции	<ul style="list-style-type: none"> - количество операций с использованием пластиковых карт, единиц - объем операций с использованием пластиковых карт, ден. единиц; - количество операций по снятию наличных денег, единиц; - объем операций по снятию наличных денег, ден. единиц; - количество безналичных расчетов, единиц; - объем безналичных расчетов, ден. единиц; - количество онлайн-расчетов, единиц; - объем онлайн расчетов, ден. единиц; - средняя сумма операций в разрезе видов; - планы по количеству и объему операций.
Доходность	<ul style="list-style-type: none"> - доходы от операций с использованием банковских карт, ден. единиц; - расходы от операций с использованием банковских карт, ден. единиц; - доходы и расходы в разрезе видов (процентные комиссионные, операционные).
Объем средств	<ul style="list-style-type: none"> - объем средств на карточных счетах, ден. единиц; - объем кредитных ресурсов на карточных счетах, ден. единиц; - объем просроченных обязательств, ден. единиц.
Обслуживание	<ul style="list-style-type: none"> - количество пунктов обслуживания, единиц; - количество банкоматов, единиц.

Показатели, приставленные в таблице 1.2, выделены в результате анализа годовых отчетов крупных банков, а так же статистической информации ЦБ РФ, данный список не является исчерпывающий, и подлежит расширению и дополнению.

При использование вышеприведенных показателей, можно провести полный анализ и сделать достоверные выводы об эффективности выпуска и обслуживания банковских карт как в целом по банковской системе, так и в отдельном банке.

Остановимся подробнее на конкретных расчетных показателях в рамках разных методик.

В рамках горизонтального анализа можно использовать все группы выделенных показатели из таблицы 1, так как анализ производится с помощью показателей динамики, среди которых можно выделить следующие:

Абсолютный прирост (Δ_i) определяется как разность между двумя уровнями динамического ряда и показывает, насколько данный уровень ряда превышает уровень, принятый за базу сравнения:

$$\Delta_i = y_i - y_0, \quad (1.1)$$

где, Δ_i – абсолютный прирост; y_i – уровень сравниваемого периода; y_0 – уровень базисного периода.

При сравнении с переменной базой абсолютный прирост будет равен:

$$\Delta_i = y_i - y_{i-1}, \quad (1.2)$$

где, y_{i-1} – уровень непосредственно предшествующего периода.

Коэффициент роста определяется как отношение двух сравниваемых уровней и показывает, во сколько раз данный уровень превышает уровень базисного периода.

При сравнении с постоянной базой:

$$K_i = y_i / y_0. \quad (1.3)$$

При сравнении с переменной базой:

$$K_i = y_i / y_{i-1}. \quad (1.4)$$

Если коэффициенты роста выражают в процентах, то их называют темпами роста:

$$T_p = K_i * 100\%. \quad (1.5)$$

Темп прироста показывает, на сколько процентов уровень данного периода больше (или меньше) базисного уровня. Этот показатель может рассчитываться двояко:

- как отношение абсолютного прироста к уровню, принятому за базу сравнения:

$$T_n = (y_i - y_0) / y_0 * 100\%. \quad (1.6)$$

$$T_n = (y_i - y_{i-1}) / y_{i-1} * 100\%. \quad (1.7)$$

- как разность между темпом роста (в процентах) и 100%:

$$T_n = T_p - 100\%. \quad (1.8)$$

Таким образом, горизонтальный анализ позволит сделать вывод об общем изменении показателей, а так же о сопоставлении динамики показателей. Предположим, если темп прироста безналичных расчетов превышает темп прироста операций по снятию наличных, можно сделать вывод о росте доверия клиентов банка к расчетам по пластиковым картам.

Либо если динамика доходов от пластиковых карт более выраженная, чем динамика расходов, то увеличивается доходность пластиковых карт и т.д. [49, с. 306].

Поскольку вертикальный анализ предназначен для определения структуры, или удельного веса в общей совокупности, то с помощью него можно рассчитать следующие показатели:

- структура карт по видам карт, выпускаемых банком;
- структура операций по видам операций;
- структура задолженности по срокам;
- структура доходов и расходов по картам;

- структура количества операций по видам карт другие.

Общая формула для расчета в рамках вертикального анализа следующая:

$$w_i = X_i / X * 100, \quad (1.9)$$

где, X_i – часть общей совокупности, X – общая совокупность.

Коэффициентный анализ ориентирован на расчет пропорций и в целом схож с вертикальным анализом. Показатели в рамках коэффициентного анализа можно рассчитать в виде коэффициента, либо в процентах умножив на 100.

Рассмотрим основные показатели в рамках коэффициентного анализа:

- доходность или рентабельность карточных продуктов, рассчитывается как доля прибыли от карт в полученных доходах и выражается в процентах, по сути, используемая формула идентична формуле 1.5;

- коэффициент преобладания операций по снятию наличных над операциями оплаты, выражается в коэффициенте и показывает превышение в количестве раз.

- уровень просроченных обязательств в общей сумме кредитной линии по картам, показывает какая доля всех обязательств по картам не оплачена вовремя;

- доля активных карт в общем количестве эмитированных карт, показывает, насколько лояльны клиенты к банку, и какой процент клиентов приобретает карту для постоянного пользования, данный показатель важен для банков, так как выпуск неактивных карт провоцирует рост расходов и не приводит к росту доходов;

- уровень выполнения планов по выпуску, операциям и прибыли от пластиковых карт для оценки эффективности бизнеса и т.д.

Сравнительный метод позволяет сопоставить два и более показателя, выделение в них общего и различного, с целью выявления позиции отдельного банка на рынке пластиковых карт, и сравнение показателей банка с показателями конкурентов. В рамках сравнительного анализа можно выделить следующие расчетные показатели:

- доля карт банка в общероссийских показателях показывает, какое значение имеет банк в карточном бизнесе российских банков.
- сравнение абсолютных показателей разных банков;
- сравнение динамики выпуска карт разными банками и другие.

Таким образом, сравнительный анализ направлен на определение позиции банка в конкурентной среде и его доли в общероссийских показателях.

Отметим, что одним из важнейших показателей, характеризующих использование банковских карт, является показатель объема операций, совершенных с их использованием (как в стоимостном, так и в количественном выражении). Результаты анализа динамики этого показателя демонстрируют общую тенденцию поведения держателей банковских карт и позволяют сделать предварительные выводы относительно особенностей влияния социально-экономической среды на развитие рассматриваемого платежного инструмента в банке.

Так же, эмиссия карт предполагает первоначальные вложения, ежегодные затраты и получение прибыли, поэтому немаловажным является анализ показателей доходности карточных продуктов.

В целом доходность бизнеса банка по выпуску и обслуживанию пластиковых карт оценивается как разность между полученными доходами и произведенными расходами. В рамках отдельных проектов авторы предлагают уточненные методики расчета. Так Дегтярева И.И. и Павлов П.А. при реализации зарплатного проекта описывает следующую методику оценки эффективности выпуска и обслуживания банковских карт.

На момент заключения договора между банком и предприятием, как правило, известны два важных показателя: численность сотрудников предприятия и размер месячного фонда оплаты труда (ФОТ). Используя эти показатели необходимо дать прогноз продолжительности периода окупаемости вложений в зарплатный проект и величины будущей прибыли банка, т.е. зная численность сотрудников предприятия и размер месячного ФОТ, необходимо оценить промежуток времени с даты начала реализации зарплатного проекта,

до момента, когда реализуемый проект начнет приносить прибыль.

Прибыль банка $P(t)$ при реализации карточного проекта определяется как разность между доходами и расходами банка:

$$P(t) = \sum_{i=1}^{n_3} D_i(t) - [\sum_{i=1}^{n_1} R_i + \sum_{i=1}^{n_2} R_i(t)], \quad (1.10)$$

где $D_i(t)$ – доходы банка (комиссия, годовое обслуживание карт, использование привлеченных ресурсов и др.), n_3 – число статей дохода, R_i – единовременные затраты банка (покупка и доставка банкомата, инсталляция программного обеспечения и прочие расходы), n_1 – число статей единовременных затрат, $R_i(t)$ – постоянные расходы банка (лицензия за программное обеспечение, инкассация и расходные материалы для банкоматов, дополнительные карты для сотрудников предприятия, авторизация операций, мониторинг, гарантийное обслуживание и др.), n_2 – число статей постоянных расходов [20, с. 263].

Источниками информации при проведении анализа эффективности использования банковских карт является преимущественно официальная статистика ЦБ РФ, в части оценки значения конкретного банка в общероссийских показателях. А так же годовые отчеты банков, в которых раскрывается более детальная информация, чем в бухгалтерской и финансовой отчетности.

Отметим, что сложность проведения оценки эффективности использования банковских карт, заключается в ограниченном количестве предоставляемой банками информации, а так же в том, что представление данной информация не регламентировано и объем раскрываемой информации о пластиковых картах сильно различается по банкам. Наиболее полная информация представляется в годовых отчетах крупных банков – ПАО «Сбербанк», ПАО «ВТБ», АО «Альфа-Банк».

Таким образом, поскольку банки раскрывают информацию по пластиковым картам на свое усмотрение, проведение оценки по большинству кредитных организаций затруднена.

Анализ показателей можно проводить, используя такие методы как

горизонтальный, вертикальный, коэффициентный и сравнительный анализ.

Горизонтальный анализ выявляет динамику показателей, вертикальный – показывает структуру генеральной совокупности. Коэффициентный позволяет сделать вывод о пропорциях показателей и эффективности деятельности. Сравнительный анализ позволяет выявить уровень отдельного показателя в сравнении с показателями конкурентов, рынка или плановых значений.

1.3 Технология расчетов с использованием банковских карт

Карточка является лишь инструментом в той или иной платежной системе. Операции по выпуску, обращению различных видов карт и круг учреждений по их обслуживанию образуют рынок пластиковых карт страны, включающий в себя все платежные системы. Как и на любом другом рынке, на рынке пластиковых карт действуют законы спроса и предложения, устанавливается равновесная цена на каждый вид пластиковой карты [16, с. 2].

Рынок пластиковых карт организуется на основе платежных систем. Ядром платежной системы является основанная на договорных обязательствах ассоциация банков. В состав платежной системы также входят предприятия торговли и сервиса, образующие сеть точек обслуживания. Для успешного функционирования платежной системы необходимы и специализированные нефинансовые организации, осуществляющие техническую поддержку обслуживания карточек: процессинговые и коммуникационные центры, центры технического обслуживания [18, с. 7].

Таким образом, платежная система – это совокупность методов и реализующих их субъектов, обеспечивающих в рамках системы условия для использования банковских пластиковых карточек оговоренного стандарта в качестве платежного средства.

Одна из основных задач, решаемых при создании платежной системы, состоит в выработке и соблюдении общих правил обслуживания карточек

входящих в систему эмитентов, проведения взаиморасчетов и платежей. Эти правила охватывают как чисто технические аспекты операций с карточками – стандарты данных, процедуры авторизации, спецификации на используемое оборудование и пр., так и финансовые стороны обслуживания карточек – процедуры расчетов с предприятиями торговли и сервиса, входящими в состав приемной сети, правила взаиморасчетов между банками, тарифы и т.д.

Обслуживание карт осуществляется не во всех предприятиях, а только в тех, которые входят в платежную систему, осуществляющую обслуживание карточки. Кроме непосредственно принимающих карточку точек обслуживания в состав платежной системы входят следующие элементы: банки-эмитенты, эквайер-центры, процессинговый центр и расчетный (клиринговый) банк. Держатели пластиковых карт так же являются субъектами платежных систем [19, с. 149].

Калинушкин В.С. описывает элементы платежных систем [28, с. 120].

Выпуск пластиковых карточек и предоставление их в распоряжение клиентов осуществляет банк-эмитент. Карточки остаются в собственности банка, а клиенты получают право их использования. Выдача карточки клиенту сопровождается открытием счета на его имя.

Первичную обработку поступающих запросов на авторизацию проводит эквайер-центр. Если банк-эквайер не располагает данными для выполнения запроса, в случае если держатель карточки является клиентом другого банка, то запрос переправляется в процессинговый центр, который, в свою очередь, либо выполняет его и передает ответ банку-эквайеру, либо осуществляет его дальнейшую маршрутизацию.

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.

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.

Оперативное проведение взаиморасчетов обеспечивается наличием в платежной системе расчетного банка, в котором банки – члены системы открывают корреспондентские счета [28, с. 120].

В настоящее время лидерами рынка пластиковых карт являются такие платежные системы как Visa International, Eurocard/Mastercard, American Express и другие.

Visa International – самая крупная международная платежная система как по количеству карточек, так и по оборотам, ее доля на мировом рынке более 50%.

Visa – это глобальная платежная система, которая обеспечивает держателям карт, торгово-сервисным предприятиям, финансовым и правительственным учреждениям в более чем 200 странах мира доступ к быстрой, безопасной и надежной сети электронных платежей.

Платежная система организована в 1972 году на базе Bank of America, первоначально внедрившего систему пластиковых расчетов в США совместно с другими американскими банками.

Управляющий орган – Совет Директоров, выбираемый из числа наиболее активных членов (в зависимости от объема операций и числа выпущенных карточек). Совет Директоров утверждает президента.

MasterCard – это технологическая компания, один из лидеров глобальной платежной индустрии, объединяющая 22 тысячи финансовых учреждений в 210 странах мира. Штаб-квартира компании находится в Нью-Йорке, США.

В 2010 г. на долю MasterCard приходилось 20% платежных карт мира, 28,6% имел мировой лидер VISA.

Основана в 1966 г. в результате соглашения между несколькими американскими банками об образовании ассоциации под названием Interbank Card Association. В 1968 году было подписано соглашение европейской

системой Eurocard, положившее начало стратегическому партнерству между ассоциациями MasterCard International и Europay International.

American Express – третья по величине компания на рынке пластика, приблизительно 18%. Компания была организована более 100 лет назад и первоначально специализировалась на курьерских перевозках, позднее занялась организацией туристических поездок и оказанием различных услуг путешественникам, в том числе и финансовых («дорожные чеки», а затем и пластиковые карточки).

В настоящее время – акционерное общество, акции котируются на нью-йоркской бирже. Штаб-квартира в Нью-Йорке. В России работают через 100% дочернюю компанию AmEx Россия.

Выпущено около 33 млн. карточек, которые принимаются в 3,5 млн. предприятий по всему миру (основной упор на авиабилеты, гостиницы, рестораны, дорогие магазины, прокат автомашин) [45, с. 164].

В Российской Федерации в 2011 году принят закон №161-ФЗ «О национальной платежной системе», в рамках проекта собственной национальной платежной системы, которая станет альтернативой международным платежным системам, а также одноэмитентным и ведомственным платежным системам.

В 2014 году по указу президента была создана российская платежная система. Платежная система РФ, специализирующаяся на осуществлении и обработке транзакций банковских карт, получила название «Национальная система платежных карт» [19, с. 150].

Платёжная система «Мир» – это российская национальная платёжная система, призванная обеспечить надёжность, безопасность, удобство и доступность национальных платёжных инструментов – карт «МИР». Оператором платёжной системы «Мир» выступает АО «НСПК» (Акционерное общество «Национальная система платёжных карт»). На момент создания оператора 100% акций его принадлежала Центральному Банку Российской Федерации. А согласно Федерального закона от 1 мая 2017 г. N 88-ФЗ – доля

участия Банка России в уставном капитале оператора НСПК может быть уменьшена, но не может быть ниже уровня 50 процентов плюс одна голосующая акция.

Национальная система платёжных карт России не зависит от иностранных компаний и инвесторов. Деятельность НСПК регулируется Федеральным законом №161 «О национальной платёжной системе», «Стратегией развития Национальной платёжной системы» и «Концепцией создания национальной системы платёжных карт».

По платежной карте «Мир», благодаря созданной национальной операционно-независимой платформы, обработка внутрироссийских операций выполняется только на территории России. А ранее, до создания НСПК информация о любых операциях граждан Российской Федерации с помощью карт МПС отправлялась на обработку в процессинговые центры, расположенные за рубежом, что сегодня не безопасно [87].

Банковская карта платёжной системы МИР принимается к обслуживанию только на территории Российской Федерации. Но картой «Мир» можно расплачиваться и за границей, что реализуется через ко-бейджинговые проекты, то есть:

- с помощью выпуска карт, совместных с международными платёжными системами;
- с помощью взаимного приема карт национальных платёжных систем двух стран.

В декабре 2015 года Банк России и Национальная система платёжных карт (НСПК) объявили о начале эмиссии банковских карт «Мир» Российской платёжной системы «Мир» в первых семи российских банках (Газпромбанк, МДМ банк, Московский индустриальный банк и другие).

А в 2016 году к выпуску карт национальной платёжной системы «Мир» приступили уже и крупнейшие банки России, такие как Сбербанк (с 3 ноября 2016 года), ВТБ24 (с 24 октября 2016 года), Промсвязьбанк (с 18 октября 2016 г.) и т.д.

Число присоединяющихся к Правилам платежной системы «Мир» банков будет постоянно увеличиваться. Так, на 02 мая 2017 года участниками Платёжной системы «Мир» числятся уже 356 банков из 600 действующих в России банков, что составляет 59,3%.

Задачами системы являются [56]:

- обеспечение широкомасштабного функционирования на национальном уровне независимой от влияния международных платежных систем (МПС) структуры расчетов по карточкам, что позволит избежать ситуации, когда VISA и MasterCard, по собственному усмотрению могут в любой момент заблокировать значительную часть карточных расчетов;
- реализация социальной функции, использование карт в качестве основы для предоставления различных госуслуг в электронном виде;
- за счет широкого охвата населения обеспечение перехода от использования наличных денег к полнофункциональным безналичным расчетам за товары, услуги и сделки.

Основным регулятором в рамках национальной платежной системы является Банк России. При этом все документы, устанавливающие требования по защите информации в платежных системах, выпускаемые Банком России, должны быть согласованы с ФСТЭК России и ФСБ России [58].

На рисунке 1.7 отображены роли, которые организация может исполнять в платежной системе.

Одна и та же организация может одновременно входить в состав нескольких платежных систем, а также может одновременно выполнять несколько различных ролей в рамках одной платежной системы [27, с. 6].

К существенным недостаткам развития рынка пластиковых карт следует отнести ограничение использования карт национальной платежной системы в первое время ввиду адаптации платежной системы к современным реалиям и возможность апробации с учетом ограничения возможностей ввиду финансовых санкций со стороны иностранных европейских держав. Данная ситуация объясняется тем, что российским гражданам, выезжающим за границу

приходится пользоваться картами международных платежных систем.

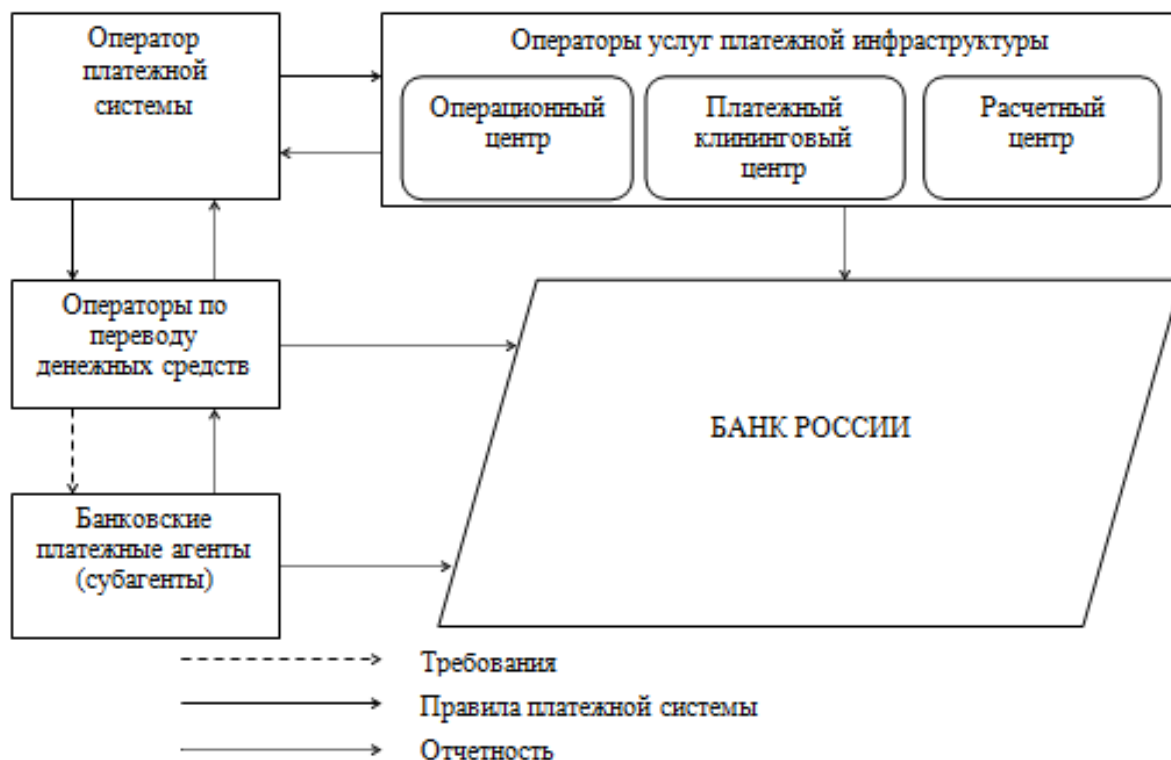


Рисунок 1.7 – Роли организаций в национальной платежной системе России

Развитие национальной платежной системы «Мир» сопряжено с определенными экономическими затратами, но данный проект постепенно развивался и окончательно адаптирован в России в 2018 г.

В России были созданы несколько независимых российских систем межбанковских расчетов на основе пластиковых карт, развиваемые рядом крупных российских банков: STB Card – с 1992 года, Union Card – с 1993 года, СБЕРКАРТ – с 1993 по 2012 год, Золотая Корона – с 1994 года, ПРО100 – с 2012 года.

К основным платежным системам относятся, например, система «Золотая Корона» – это межбанковская межрегиональная система расчетов по микропроцессорным карточкам. Основной целью развития системы является широкое использование ее всеми слоями населения с целью создания удобного и надежного платежного средства, способного постепенно заменить налично-

денежный оборот безналичными расчетами.

Система «Золотая Корона» является крупнейшей в мире системой расчетов по микропроцессорным карточкам по охвату территории и количеству банков-участников, кроме этого, она является одной из крупнейших российских систем по оборотам и количеству операций с карточками.

Кроме того, активно развивается в России и такая платежная система, как Интернет. Например, популярна оплата пластиковой картой через электронный магазин, который представляет собой Web-site, на котором имеется каталог товаров, а также средства оплаты – по предоставлению номера кредитной карточки по сети Интернет.

Отправка товаров покупателям осуществляется по почте или, в случае покупки электронных товаров (например, программного обеспечения), – по каналам электронной почты или непосредственно через Web-site по сети Интернет [56].

Резюмируя, подведем основные итоги теоретического исследования.

История развития хозяйственных отношений представляет собой бесконечную цепь попыток упростить и ускорить платежи между участниками экономического оборота. Одним из прогрессивных инструментов безналичных расчетов в сфере денежного обращения в настоящее время выступает банковская пластиковая карта

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

Проанализировав основные показатели, характеризующие развитие карточной отрасли в России, можно сделать выводы о том, что на протяжении последних лет наблюдается положительная динамика по многим направлениям:

- высоким темпом прироста отличается объем рынка банковских карт;

- увеличивается количество современной обеспечивающей работу с пластиковыми картами инфраструктуры, несмотря на заметное снижение числа кредитных организаций, осуществляющих эмиссию и/или эквайринг;
- наблюдается устойчивый рост удельного веса операций по оплате товаров и услуг в общем объеме платежей, осуществленных с использованием банковской карты.

Российский рынок пластиковых карт, несмотря на свое стабильное развитие, отстает от развитых стран по многим показателям вследствие ряда значительных проблем, возникающих на уровне держателей карт, на уровне кредитных организаций и на уровне государства.

Рынок пластиковых карт функционирует на основе платежной системы, которая представляет собой совокупность методов и реализующих их субъектов, обеспечивающих в рамках системы условия для использования банковских пластиковых карточек оговоренного стандарта в качестве платежного средства.

Платежная система – это совокупность методов и реализующих их субъектов, обеспечивающих в рамках системы условия для использования банковских пластиковых карточек оговоренного стандарта в качестве платежного средства.

Одна из основных задач, решаемых при создании платежной системы, состоит в выработке и соблюдении общих правил обслуживания карточек входящих в систему эмитентов. Лидерами рынка пластиковых карточек являются Visa International и MasterCard, обе платежные системы иностранные.

В Российской Федерации в 2011 году принят закон №161-ФЗ «О национальной платежной системе» в рамках проекта собственной национальной платежной системы. В 2014 году на государственном уровне было принято решение о создании Национальной системы платёжных карт.

Создание национальной карты России со своим логотипом связано с тем, что для этого пришло время, и появилась реальная потребность в защите работы банковской системы России от различных вмешательств извне.

Несмотря на усиливающуюся роль функционирования пластиковых карт как для банков, так и для экономики страны в целом и каждого гражданина, в настоящее время не разработана методика по оценке эффективности эмиссии и эквайринга. В рамках настоящей работы на основе изучения литературы, годовых отчетов ключевых банков и статистики ЦБ РФ предложены показатели для оценки эффективности, среди которых основные это динамика карт, объема операций, структура карт эмитированных банком, доля активных карт, доходность карт, доля отдельного банка на рынке пластиковых карт.

Анализ показателей можно проводить, используя такие методы как горизонтальный, вертикальный, коэффициентный и сравнительный анализ.

Горизонтальный анализ выявляет динамику показателей, вертикальный – показывает структуру генеральной совокупности. Коэффициентный позволяет сделать вывод о пропорциях показателей и эффективности деятельности. Сравнительный анализ позволяет выявить уровень отдельного показателя в сравнении с показателями конкурентов, рынка или плановых значений.

2 АНАЛИЗ ОПЕРАЦИЙ АО «АЛЬФА-БАНК» С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ БАНКОВСКИЙ КАРТ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ

2.1 Финансово-экономическая характеристика деятельности АО «Альфа-Банк»

АО «Альфа-банк» – крупнейший частный банк в России. По данным рейтингов РБК и Forbes – шестой в России банк по объёму активов. Главный офис банка находится в Москве.

АО «Альфа-Банк» – коммерческий банк, представляющий собой универсальный банк, был основан в 1990 году, выполняет все основные виды банковских операций, представленные на рынке финансовых услуг; обслуживает корпоративных и частных клиентов, осуществляет торговое финансирование и управление активами, ведет инвестиционный банковский бизнес.

В июне 1992 года Альфа-Банк получил от ЦБ РФ внутреннюю и расширенную валютные лицензии, после чего компания открыла свои первые счета «ностро» в шести иностранных банках, в декабре того же года в Москве открылось его первое отделение.

В апреле 1993 года банк получил генеральную лицензию ЦБ РФ на осуществление банковских операций, а также стал членом ММВБ. В октябре того же года Альфа-Банк становится официальным дилером Банка России по операциям с ГКО и ОФЗ Министерства Финансов Российской Федерации.

В дальнейшем банк поступательно развивался и продолжает свое развитие, несмотря на тяжелое экономическое положение в стране, и удерживает свои позиции в числе лидеров.

На сегодняшний день АО «Альфа-Банк» является публичной компанией, так как акции и ценные бумаги, 203 конвертируемые в акции, публично размещаются или публично обращаются на условиях, установленных законами о ценных бумагах. АО «Альфа-Банк» сохраняет позицию крупнейшего

российского частного банка по размеру совокупных активов, капиталу, кредитному портфелю и размеру депозитов.

Современный этап развития корпораций в России характеризуется усилением кооперации организаций на различных основаниях, по мнению авторов.

Бренд «Альфа-Банк» объединяет компании в банковскую группу. Банковская группа – это не являющееся юридическим лицом объединение кредитных организаций, в котором головная кредитная организация оказывает влияние на решения, принимаемые органами управления другой кредитной организации.

Прямыми акционерами АО «Альфа-Банк» являются российская компания ОАО «АБ Холдинг», которая владеет более 99 % акций банка, и кипрская компания «ALFA CAPITAL HOLDINGS (CYPRUS) LIMITED», в распоряжении которой менее 1 % акций банка.

АО «Альфа-Банк» придерживается стратегии горизонтального роста, то есть роста за счет открытия новых подразделений, наращение объема и улучшения качества предоставляемых услуг. Стратегическими приоритетами банка являются поддержание статуса лидирующего частного Банка в России с акцентом на надежность и качество активов, а также ориентированность на лучшие в отрасли качество обслуживания клиентов, технологии и эффективность банка. Опыт работы в западных компаниях и на международных рынках, является важной частью стратегии развития банка.

Миссия АО «Альфа-Банк» переключается с ролью дистанционного банковского обслуживания в жизни клиента: «Мы верим, что свобода – ключевая ценность современного человека. Объединяя равнодушных людей, их опыт и энергию, мы помогаем вам быть свободнее в поступках и мечтах».

АО «Альфа-Банк» – банк с традиционно высокими оценками в рейтинге надежности международных комиссий. Сегодня входит в десятку самых крупных банков РФ.

Первая десятка лучших банков – это наиболее надежные, проверенные

временем и многочисленными финансовыми потрясениями кредитные организации. Банк России оказывает им всестороннюю поддержку.

Таблица 2.1 – Рейтинг надежности банков по данным Центрального банка на февраль 2019 год

Место на 2019 г.	Банк	Активы, млрд. руб.		Изменение рейтинга
		2018 г.	2019 г.	
1	Сбербанк России	23923,6	27948,2	-
2	ВТБ	12072,9	13747,7	-
3	Газпромбанк	6073,8	6476,9	-
4	Национальный клиринговый центр	3007,4	4323,8	+1
5	Россельхозбанк	3158,6	3333,0	-1
6	Альфа-банк	2646,2	3294,4	-
7	Банк ФК Открытие	2321,9	2163,0	-
8	Московский кредитный банк	1984,1	2145,7	-
9	Промсвязьбанк	1216,7	1523,8	+1
10	ЮниКредит Банк	1206,3	1336,9	+1

27 февраля 2018 года международное рейтинговое агентство S&P Global Ratings повысило долгосрочный кредитный рейтинг Альфа-Банка до «BB+» с «BB», прогноз по рейтингу «Стабильный». Долгосрочный кредитный рейтинг АВНФ подтвержден на уровне «B+», прогноз по рейтингу «Позитивный».

Альфа-Банк – социально ответственная организация. Важно отметить, что компания не только осуществляет финансовую поддержку незащищенных слоев населения, но и дает такую возможность клиентам, предоставляя специальный функционал для помощи тем, кому она необходима. Большое значение для Банка имеет поддержка культурных проектов и образовательных инициатив, а его корпоративная политика приветствует многостороннее развитие каждого сотрудника. Именно команда Альфа-Банка – это те люди, от которых зависит, насколько успешным будет каждый новый день и каждый последующий год.

На 1 октября 2018 года Банку международными и национальными рейтинговыми агентствами, присвоены рейтинги, отраженные в таблице 2.2.

Банк соответствует всем требованиям и критерия, предъявляемым Федеральным казначейством РФ к банкам, имеющим доступ к размещению средств федерального бюджета РФ и сохраняет за собой право работы со

средствами под управлением Федерального казначейства РФ.

Таблица 2.2 – Международные и национальные рейтинги АО «Альфа-Банк» на 01.10.2018 г.

Рейтинговое агентство	Долгосрочный рейтинг необеспеченных долгов / депозитов	Краткосрочный рейтинг депозитов	Базовая оценка кредитоспособности	Прогноз
Moody`s Investors Service	Ba1 / Ba2	N P	ba2	Стабильный
Standart & Poor`s Global Ratings	BB+	B		Стабильный
Fitch Ratings	BB+	B		Стабильный
АСРА/АКРА	AA(RU)			Стабильный
РАЕХ (Эксперт РА)	ruAA			Стабильный

В общем виде структура организации АО «Альфа-Банк» изображена на рисунке 2.1.



Рисунок 2.1 – Организационная структура управления АО «Альфа-Банк», 2019 г.

В АО «Альфа-Банк» существует три основных органа корпоративного управления: Общее собрание акционеров, Совет директоров и Правление.

Общее собрание акционеров является высшим органом управления банка. Общее собрание акционеров принимает решения в соответствии с компетенцией, установленной законом, по основополагающим вопросам, относящимся к деятельности банка, таким как внесение изменений и

дополнений в Устав банка, выпуск новых акций, определение количественного состава и избрание Совета директоров, утверждение внешних аудиторов и распределение прибыли.

Общее руководство деятельностью банка, за исключением решения вопросов, отнесенных к компетенции Общего собрания акционеров, осуществляет Совет директоров. Совет директоров исполняет надзорные функции и определяет стратегию банка.

Руководство текущей деятельностью банка, за исключением решения вопросов, отнесенных к компетенции Общего собрания акционеров и/или Совета директоров, осуществляется единоличным исполнительным органом банка – Председателем Правления и коллегиальным исполнительным органом банка – Правлением.

Высокий профессиональный уровень руководства является одним из основных факторов, обеспечивающих стабильное существование и развитие любого коммерческого проекта.

Успешная деятельность АО «Альфа-Банка» на протяжении всего срока существования, его способность адекватно реагировать на любые нестабильные ситуации в стране, а также тот факт, что все эти годы Альфа-Банк уверенно входит в первую пятерку российских банков, во многом являются заслугами руководящего состава и его политики.

Руководство Альфа-Банка составляют люди, имеющие обширный опыт работы, как в России, так и за рубежом. Многие из них получили образование в наиболее авторитетных зарубежных и отечественных университетах и бизнес школах, имеют ученые степени и являются авторами большого числа научных работ и статей.

В АО «Альфа-Банк» разработан кодекс корпоративной этики. Кодексом корпоративной этики должны руководствоваться сотрудники и руководители во всех своих действиях от имени Банка и обеспечивать его соблюдение для того, чтобы наилучшим образом следовать интересам Банка.

Таблица 2.3 – Основные показатели деятельности АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Наименование показателя	01.01.17 г.	01.01.18 г.	01.01.19 г.	Темп роста (снижения), %		
				01.01.18 г. / 01.01.17 г.	01.01.19 г. / 01.01.18 г.	01.01.19 г. / 01.01.17 г.
Активы, млрд. руб. в т.ч.	2 246,84	2 495,74	3 215,95	111,08	128,86	143,13
чистая ссудная задолженность	1 491,72	1 775,85	2 247,74	119,05	126,57	150,68
Собственные средства, млрд. руб.	227,53	261,40	356,02	114,89	136,20	156,47
Обязательства, , млрд. руб. в т.ч.	2 019,32	2 234,35	2 859,93	110,65	128,00	141,63
вклады физических лиц	867,86	1 019,57	1 300,07	117,48	127,51	149,80
Прибыль до налогообложения	11,316	60,248	139,829	532,41	232,09	1235,68
Рентабельность активов (ROA), %	0,50	2,41	4,35	479,32	180,11	863,31
Рентабельность капитала (ROE), %	4,97	23,05	39,28	463,42	170,40	789,70

Согласно данным таблицы 2.3 все показатели баланса демонстрируют положительные изменения, при росте общей величины активов, темп роста чистой ссудной задолженности более быстрый, то есть Банк наращивает темпы выдачи кредитов. Собственные средства увеличиваются за анализируемый период на 56,47%, одновременно наблюдается рост зависимости от внешних кредиторов только на 41,63%, то есть повышается уровень самофинансирования и сокращается зависимость Банка.

Рост общей суммы обязательств сопровождается более быстрым темпом роста вкладов физических лиц (49,80%), что свидетельствует о росте доверия населения к АО «Альфа-Банк».

Помимо улучшения структуры баланса, так же увеличивается рентабельность деятельности.

Рентабельность капитала банка увеличивается с 4,97 до 39,28%, то есть доля прибыли в каждом вложенном в деятельность банка рубле увеличивается на 34,30%.

Рентабельность активов более низкая, тем не менее так же увеличивается с 0,50 до 4,35%.

Учитывая рост доходности, можно отметить, что динамика показателей рентабельности АО «Альфа-Банк» более быстрая, чем в среднем по банкам из рейтинга ТОП-5 банков по величине активов (рисунок 2.2).

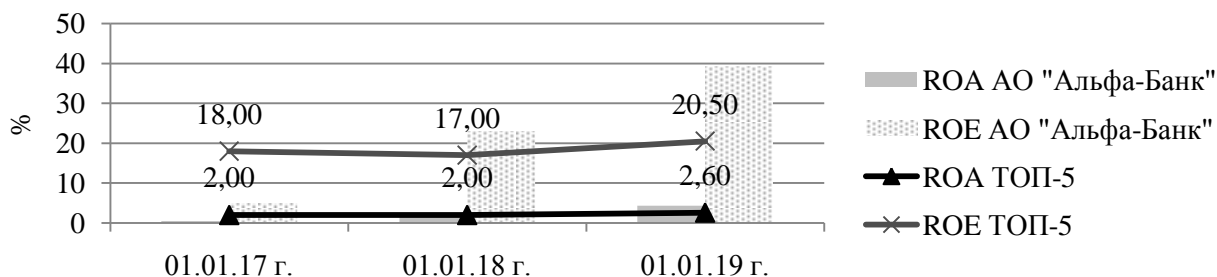


Рисунок 2.2 – Динамика показателей рентабельности АО «Альфа-Банк» и средних значений рентабельности ТОП-5 банков по величине активов за 2016-2018 гг.

Согласно данным ЦБ РФ средняя рентабельность активов банков увеличивается на 0,6% и составляет в 2018 году 2,6%, рентабельность собственного капитала на 2,5% и в конце анализируемого периода равна 20,50%.

При этом в АО «Альфа-Банк» в 2016 году рентабельность была низкая, с 2017 году деятельность Банка становится более доходной, и два последних анализируемых года приносит АО «Альфа-Банк» больше прибыли, чем в среднем по рынку. При том, особенно большая разница проявляется в 2018 году, рентабельность выше почти в 2 раза.

Данное положение свидетельствует о том, что Банк быстро восстанавливает свои позиции после экономической нестабильности 2014-2015 годов. Несмотря на то, что кризисные явления в экономике сохраняются, по экономическим показателям можно судить о эффективной работе АО «Альфа-Банк» в нестабильных экономических условиях.

Таблица 2.4 – Состав и динамика активов АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Показатель	Абс. значение, млрд. руб.			Темп роста (снижения), %
	01.01.17 г.	01.01.18 г.	01.01.19 г.	
1. Актив				
Денежные средства	83,834	86,174	90,877	108,40
Средства в ЦБ	108,753	120,115	118,192	108,68
Средства в кредитных организациях	51,492	40,252	62,024	120,45
Финансовые активы	99,666	66,25	95,023	95,34
Чистая ссудная задолженность	1491,72	1775,851	2247,743	150,68
Чистые вложения	324,9	310,9	315,542	97,12
Отложенный налоговый актив и требования по налогу на прибыль	19,6	18,1	3,677	18,76
Основные средства, НМА, и запасы	26,723	25,9	27,332	102,28
Прочие активы	40,1	52,1	255,537	637,25
Всего активы	2246,84	2495,743	3215,947	143,13

Чистая ссудная задолженность увеличивается в абсолютном выражении на 50,68% (таблица 2.4), наблюдается рост ее удельного веса на 3,50%. Это обусловлено снижением финансовых активов (на 4,66%), и соответственно сокращением их доли с 4,44 до 2,95%.

Так же сокращаются чистые вложения Банка на 2,88%, в результате их доля сокращается с 14,46 до 9,81%.

Остальные активы не оказывают существенного влияния на структуру актива, так как занимают незначительный удельный вес.

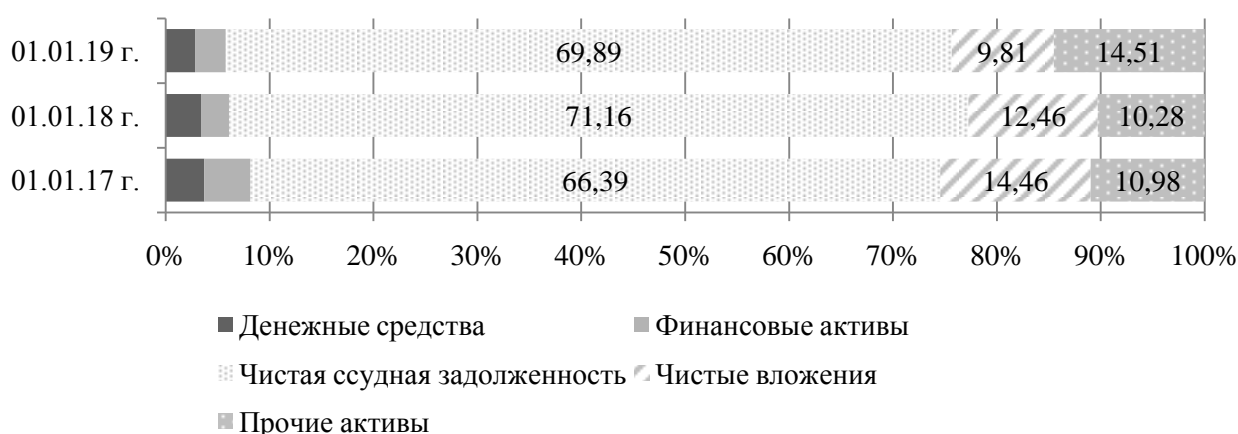


Рисунок 2.3 – Структура актива баланса АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Существенная концентрация активов АО «Альфа-Банк» в чистой ссудной задолженности, что наглядно видно на рисунке 2.3, представляет серьезную

угрозу, так как повышает риски потери финансовых ресурсов в результате не оплаты долга.

Активы АО «Альфа-Банк» финансируются по средствам собственных и заемных источников (таблица 2.5).

Таблица 2.5 – Состав и структура пассивов АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Показатель	Абс. значение, млрд. руб.			Темп роста (снижения), %
	01.01.17 г.	01.01.18 г.	01.01.19 г.	
1. Пассивы				
Средства ЦБ РФ	16,707	4,9	7,947	47,57
Средства кредитных организаций	228,711	186,463	203,575	89,01
Вклады юридических лиц	867,863	1019,565	1300,066	149,80
Вклады физических лиц	680,909	843,635	1122,42	164,84
Выпущенные долговые обязательства	171,4	116,494	139,235	81,23
Прочие обязательства	46,9	54,306	71,313	152,05
Резервы	6,772	8,982	15,373	227,01
Всего обязательства	2019,315	2234,345	2859,929	141,63
2. Источники собственных средств				
Средства акционеров	59,587	59,587	59,587	100,00
Эмиссионный доход	1,81	1,81	1,81	100,00
Резервный фонд	2,9	2,979	2,979	102,72
Переоценка основных средств и ЦБ	7,5	6,7	3,748	49,97
Нераспределенная прибыль прошлых лет	150,7	147,689	181,295	120,30
Неиспользованная прибыль за отчетный период	4,9	42,605	106,598	2175,47
Всего собственных средств	227,525	261,397	356,019	156,47
Всего пассивы	2246,84	2495,742	3215,948	143,13

Наглядно структура пассива АО «Альфа-Банк» отражена на рисунке 2.4.

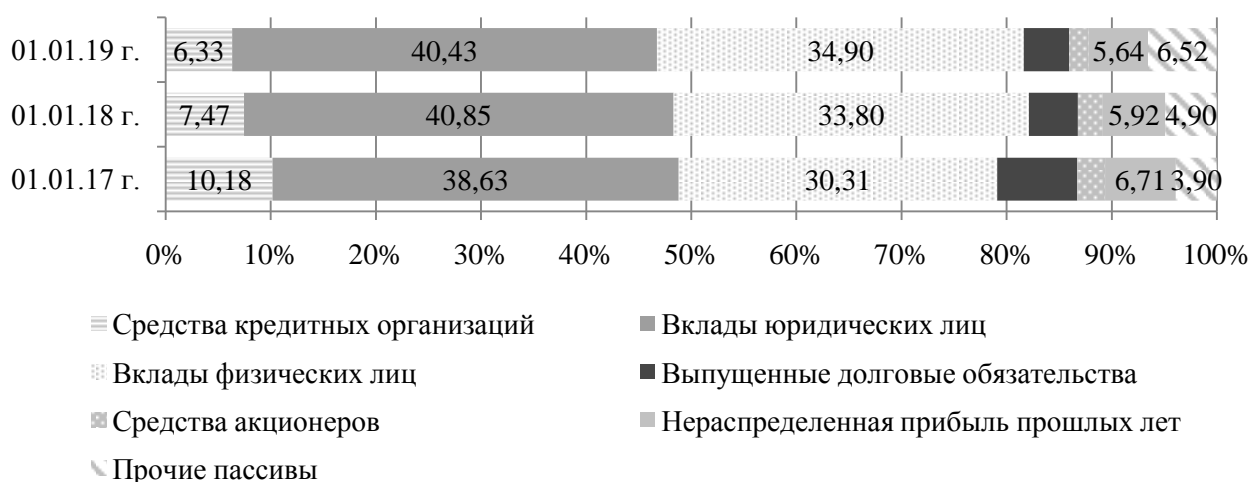


Рисунок 2.4 – Структура пассива баланса АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Удельный вес собственных средств в финансировании активов Банка увеличивается с 10,13 до 11,07%, соответственно на долю привлечённых средств в 2016 году приходится 89,87 %, в 2018 году – 88,93%. Данная динамика обусловлена более быстрым ростом собственных средств, по сравнению с земным капиталом Банка.

Соотношение собственного и заемного капитала является оптимальным, и превышает установленный норматив достаточности собственных средств в 10%.

В целом по структуре пассива можно сказать, что АО «Альфа-Банк» является активным участником банковского рынка, так как ежегодно привлекает все больше финансовых ресурсов физических и юридических лиц, так вклады, являясь основным элементом пассива (80% всех обязательств) увеличиваются в абсолютном выражении на 56,41% за анализируемый период. Данный факт свидетельствует о доверии клиентов к АО «Альфа-Банк».

Отмечается рост нераспределенной прибыли в абсолютном выражении на 20,30%, что свидетельствует об устойчивом развитии АО «Альфа-Банк», и говорит о реинвестировании получаемой чистой прибыли.

Чистая прибыль АО «Альфа-Банк» увеличивается с 2016 по 2018 год более чем в 20 раз (таблица 2.6). Рост чистой прибыли происходит в результате разной динамики расходов и доходов Банка.

При росте общей суммы доходов на 55,65%, совокупные расходы сокращаются на 2,65%, при том, основное сокращение происходит по прочим расходам (-86,76%), к которым относятся расходы по операциям с финансовыми активами, с иностранной валютой и другие.

При этом процентные расходы увеличиваются на 45,02%, что является следствием роста вкладов клиентов.

Описанная динамика свидетельствует о росте доходности АО «Альфа-Банк» за анализируемый период.

Таблица 2.6 – Показатели отчета о финансовых результатах АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Показатель	Абс. значение, млрд. руб.			Темп роста (снижения), %	
	01.01.17 г.	01.01.18 г.	01.01.19 г.	01.01.18 г. / 01.01.17 г.	01.01.19 г. / 01.01.18 г.
Чистые процентные доходы	182,32	197,22	214,85	108,17	108,94
Комиссионные доходы	62,40	73,60	94,41	117,95	128,27
Прочие доходы	4,40	17,70	78,50	402,27	443,50
Всего доходы	249,12	288,52	387,76	115,81	134,40
Процентные расходы	62,82	119,55	91,10	190,32	76,20
Комиссионные расходы	18,67	23,50	29,14	125,90	124,02
Операционные расходы	78,95	91,12	101,05	115,41	110,89
Прочие расходы	77,40	27,50	10,24	35,53	37,24
Всего расходы	237,84	261,68	231,53	110,02	88,48
Прибыль до налогообложения	11,32	60,25	139,83	532,41	232,09
Возмещение по налогам	6,33	17,64	33,23	278,70	188,36
Прибыль после налогообложения	4,99	42,61	106,50	854,49	249,97

Основная доля доходов банка – это процентные доходы, их доля значительно сокращается с 2016 по 2018 год (рисунок 2.5), то есть в конце анализируемого периода АО «Альфа-Банк» получает доходы преимущественно от предоставления кредитов физическим и юридическим лицам, тем не менее данный вид дохода сокращается в результате снижения процентных ставок по кредитам.

При том, при снижении доли процентных доходов, увеличивается доля прочих доходов, то есть доходов не связанных с основной деятельностью кредитной организации, это говорит о снижении эффективности основной деятельности, то есть банковской.

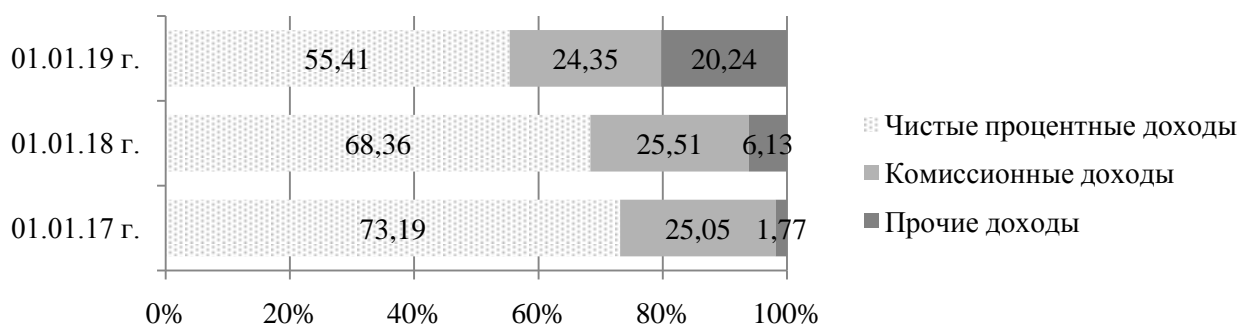


Рисунок 2.5 – Структура доходов АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Основная доля расходов – процентные расходы (рисунок 2.6), их доля в общей структуре расходов увеличивается с 26,41 до 39,35%, следовательно, увеличиваются выплата Банка по привлеченным средствам – депозитам.

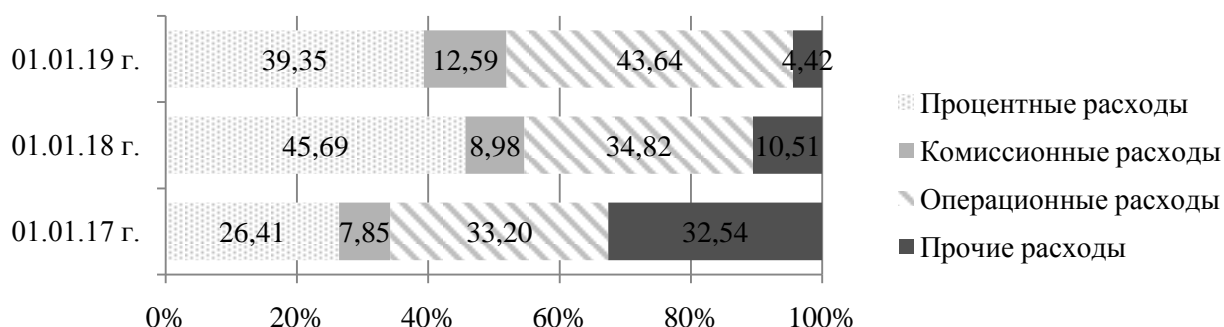


Рисунок 2.6 – Структура расходов АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Поскольку особый интерес представляет кредитная деятельность банка, рассмотрим состав процентных доходов (рисунок 2.7), которые АО «Альфа-Банк» получает том числе от ссуд, предоставленных клиентам.

Согласно данным отчета о финансовых результатах, основной процентный доход – это доход от ссуд, предоставленных клиентам, не являющихся кредитными организациями, доля данных доходов сокращается и в конце анализируемого периода составляет почти 80%, в абсолютном выражении отмечается небольшой рост (+10,02%). По данным ссудам в банке рассчитывается кредитный риск.

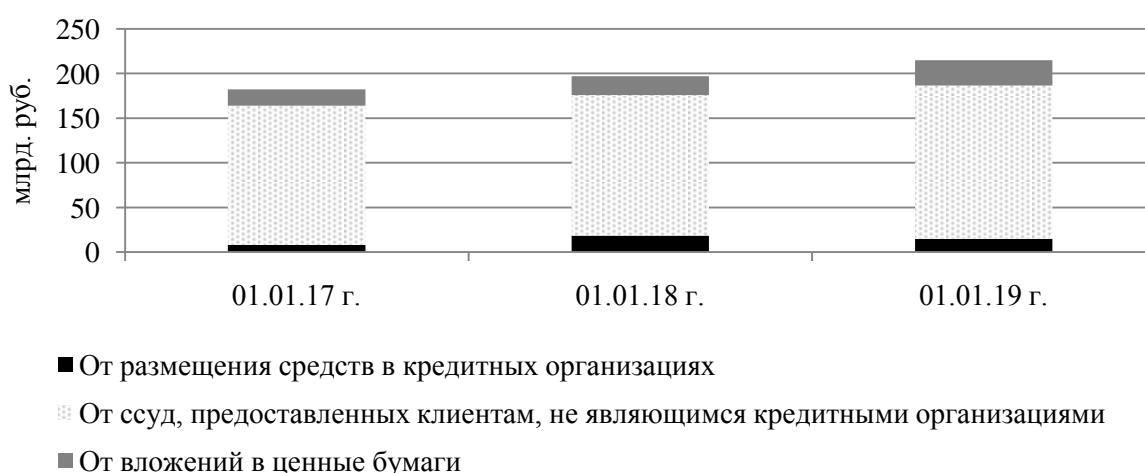


Рисунок 2.7 – Состав и динамика процентных доходов АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Основная доля процентных расходов, так же приходится на расходы по привлечённым средствам клиентов, не являющимся кредитными организациями. Данный элемент расходов увеличивается на 14,4%, что вызывает серьезные опасения, так как процентные расходы Банка растут более быстрыми темпами, относительно процентных доходов, что сокращает доход.

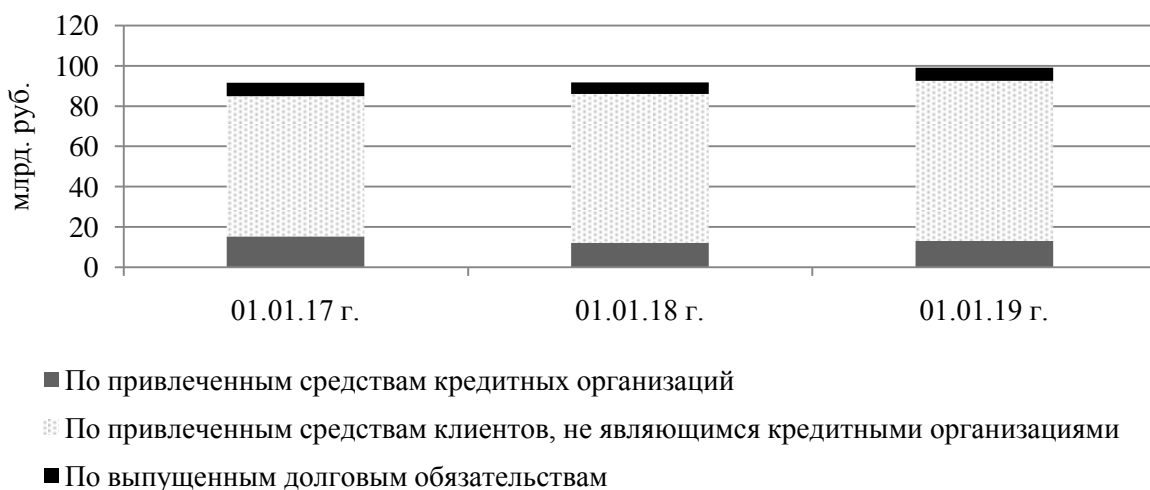


Рисунок 2.8 – Состав и динамика процентных расходов АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Рассмотрим выполнение основных экономических нормативов Банком в сопоставлении с их предельными значениями (таблица 2.7). На основе информации представленной в таблице 2.7, можно сделать вывод, что ни один из нормативных показателей не превышает максимально/минимально допустимого значения.

Кроме того АО «Альфа-Банк» не имеет:

- просроченной задолженности по банковским депозитам;
- постановлений о наложении ареста на корреспондентские счета, открытые в других банках;
- назначений временной администрации по управлению кредитной организацией;
- просроченной задолженности перед работниками по заработной плате;
- текущей картотеки неоплаченных расчетных документов;
- запрета на осуществление отдельных банковских операций;
- сведений об отзыве либо приостановлении лицензии на осуществление

банковских операций;

- факта применения Банком России принудительных мер воздействия за несоблюдение норматива достаточности собственных средств (капитала) (Н1);

- просроченных требований со стороны налоговых органов по перечислению платежей в бюджет.

Таблица 2.7 – Обязательные нормативы деятельности АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Показатель	Норматив	01.01.17 г.	01.01.18 г.	01.01.19 г.	Изменение (+,-)	
					01.01.18 г. / 01.01.17 г.	01.01.19 г. / 01.01.18 г.
Норматив достаточности базового капитала банка, Н 1.1	min 5%	8,2	7,9	9,5	-0,3	1,6
Норматив достаточности основного капитала банка, Н 1.2	min 6%	8,8	9,1	11,6	0,3	2,5
Норматив достаточности собственных средств (капитала) банка, Н1.0	min 10%	14,2	11,7	13,4	-2,5	1,7
Норматив мгновенной ликвидности банка Н2	min 15%	146,3	104,5	109,9	-41,8	5,4
Норматив текущей ликвидности банка Н3	min 50%	126,7	145,4	128,5	18,7	-16,9
Норматив долгосрочной ликвидности банка Н4	max 120%	44,3	53,8	54,6	9,5	0,8
Максимальный размер риска на одного заемщика или группу связанных заемщиков Н6	max 25%	20,3	21,7	20,3	1,4	-1,4
Максимальный размер крупных кредитных рисков Н7	max 800%	278,8	299,6	236,7	20,8	-62,9
Максимальный размер кредитов, банковских гарантий и поручительств, предоставленных банком своим участникам Н9.1	max 50%	0	0	0	0	0
Совокупная величина риска по инсайдерам банка Н10.1	max 3%	0,1	0,1	0,1	0	0
Норматив использования собственных средств (капитала) банка для приобретения акций (долей) других юридических лиц Н12	max 25%	4,8	3	3,3	-1,8	0,3

Таким образом, АО «Альфа-Банк» является универсальным банком, осуществляющим все основные виды банковских операций, представленных на рынке финансовых услуг, включая обслуживание частных и корпоративных клиентов, инвестиционный банковский бизнес, торговое финансирование и т.д.

Это полностью негосударственное кредитное учреждение является одним из важных участников банковской сферы России. Почти весь пакет акций, а именно 99,89% принадлежит АО «АБ Холдинг», которым, в свою очередь, владеет «Альфа-Групп».

АО «Альфа-Банк» занимает сильную бизнес-позицию на российском рынке и поддерживает высокое качество профиля рисков. На протяжении многих лет АО «Альфа-Банк» демонстрирует высокие и превышающие средние показатели сопоставимых банков доходов, несмотря на меньшую рыночную долю, чем у других крупных банков.

По основным экономическим показателям банка можно сказать, что АО «Альфа-Банк» получает прибыль от осуществления деятельности, которая ежегодно увеличивается. Основные доходы и расходы АО «Альфа-Банк» – это процентные доходы и расходы, то есть результаты основного вида деятельности – осуществления банковских операций. Отрицательно характеризует деятельность банка превышение темпа прироста процентных доходов, процентные расходы, что приводит к снижению доходности.

2.2 Анализ операций АО «Альфа-Банка» с использованием банковских карт

Виды карт Альфа Банка и стоимость сопутствующего сервиса ориентированы на широкие массы населения с различным уровнем дохода и могут быть использованы для начисления заработной платы.

Остановимся на характеристике пластиковых карт АО «Альфа-банк».

На рисунке 2.9 отражены основные виды пластиковых карт, оформляемых АО «Альфа-Банк».

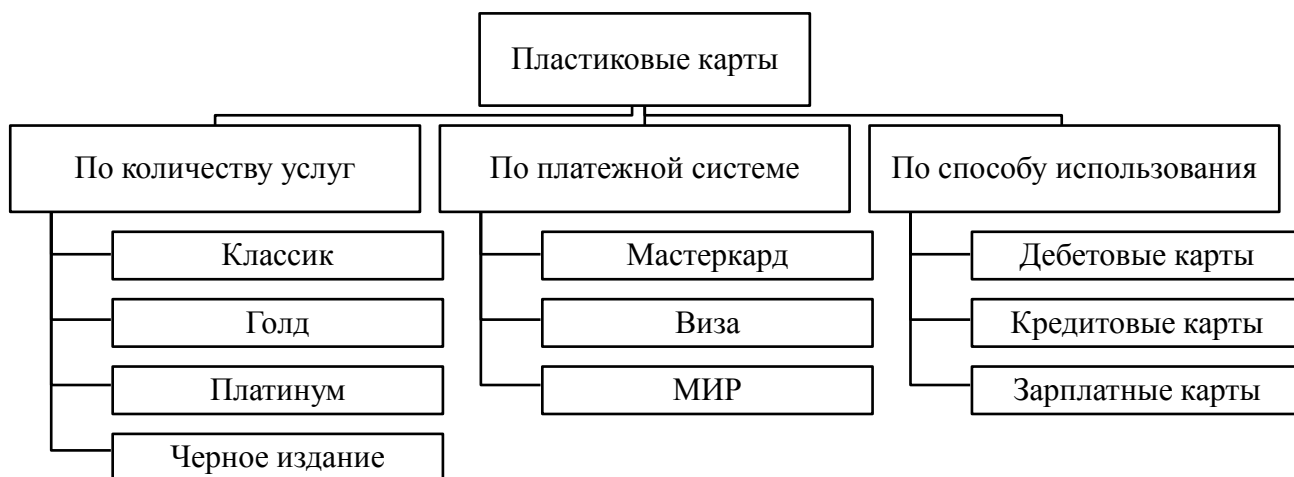


Рисунок 2.9 – Основные виды пластиковых карт ОА «Альфа-Банк», 2019 г.

Все карты, можно разделить как на виды по способу использования, так и на продукты по количеству дополнительных услуг. Так же можно все карты разделить и по другим признакам, например: по предоставлению скидок и бонусов, по экономии, по способу расчета, по стоимости обслуживания и т.д.

Мониторинг официальных сайтов ПАО «Сбербанк» и АО «Альфа-Банк» позволил сделать выводы о конкурентной позиции в карточном бизнесе АО «Альфа-Банк» относительно своего основного конкурента.

В сравнении с конкурентами на банковском рынке АО «Альфа-Банк» предлагает более широкий ассортимент карт, если сравнивать с лидером рынка ПАО «Сбербанк» количество видов кредитных карт больше на 4 единицы, подвидов почти в 2 раза, разница в ассортименте депозитных карт еще более значительная (таблица 2.8) [59].

Таблица 2.8 – Количество кредитных продуктов для физических лиц в АО «Альфа-Банк» и ПАО «Сбербанк».

Кредитные продукты	АО «Альфа-Банк»	ПАО «Сбербанк»
Кредитные карты	7 видов (15 подвидов)	3 вида (8 подвидов)
Дебетовые карты	19 видов (27 подвидов)	8 видов (16 подвидов)

Практически каждая карта АО «Альфа-Банк» предлагается с разным

пакетом услуг. В настоящее время действуют четыре основных пакета услуг, входящие в годовую стоимость карты Альфа Банка:

- эконом – минимальный набор операций, доступный только продуктам «Перекресток», «Моя Альфа», «Next» и игровым дебетовым;

- оптимум – комфортный пакет для любителей активной жизни за 199 руб./мес. Сопровождение продукта станет бесплатным в том случае, если остаток по счетам за прошедший месяц более 100 тыс. руб., а ежемесячные расходы составляют более 20 000. В рамках пакета можно открыть стандартные дебетовые карточки Visa и Master Card, но не более пяти штук;

- комфорт – сюда входят услуги приоритетного сервиса для клиентов. Позволяет открыть до шести дебетовых карточек категории Gold, стоимость – 499 руб./мес., бесплатно при остатке по карте от 300 тысяч и сумме расходов более 40 000;

- максимум – пакет-люкс для бизнесменов с пятью карточками премиум-класса. Цена за месяц – 3 тыс. руб., бесплатно при остатке на счете свыше 1 млн. руб. и покупках более чем на 50 тыс. руб.

Несмотря на преимущество АО «Альфа-Банк» по широте ассортимента предлагаемых карт, если сравнивать похожие карточные продукты, то ПАО «Сбербанк» предлагает более выгодные условия для клиентов, что наглядно представлено в таблице 2.9.

В таблице 2.9 для наглядности выделены серым цветом критерии, по которым выигрывают банки относительно конкурента при предложении аналогичных карточных продуктов клиентам [59].

Несмотря на незначительные отличия, очевидно, что в целом ПАО «Сбербанк» предлагает более конкурентоспособные условия, так как критериев, с более выгодными параметрами больше.

Таблица 2.9 – Сравнение условий по аналогичным карточным продуктам в АО «Альфа-Банк» и ПАО «Сбербанк»

Показатель	АО "Альфа-Банк"	ПАО "Сбербанк"
Кредитная карта "Классическая"		
Годовое обслуживание	1190 руб.	Первый год бесплатно, последующие 750 руб.
Беспроцентные период	100 дней	50 дней
Платежные системы	Виза, МастерКард	Виза, МастерКард
Срок действия	3 года	3 года
Процентная ставка	от 14,99%	23,9-25,9
Процентная ставка при просрочке	-	36
Максимальный кредитный лимит	500 000 руб.	600 000 руб.
Бонусы	-	0,5-20% от суммы покупки (СПАСИБО)
Комиссия за выдачу наличных	5,9% от суммы, но не менее 500 руб.	3% от суммы, но не менее 390 руб.
Лимит выдачи наличных	50 000 руб. без комиссии в месяц	150 000 руб. с комиссией
Дебетовые карты «Альфа-карта» и «Моментальная карта»		
Ежемесячное обслуживание	-	-
Кэшбэк за покупки	0	30 % от суммы покупки
Проценты на остаток по счету	7%	-
Стоимость снятие наличных	-	-
Стоимость снятия наличных в банкоматах других банков	2% от суммы, но не менее 200 руб.	1% от суммы, но не менее 150 руб.
СМС-уведомления	59 руб. в месяц	60 руб. в месяц
Количество банкоматов	3 000 шт.	Более 70 000 шт.

Оценим долю АО «Альфа-Банк» на рынке карточных продуктов, используя доступные данные сети интернет и официальные данные ЦБ РФ по объему рынка кредитования.

Согласно данным таблице 2.10 доля АО «Альфа-Банк» на рынке пластиковых карт увеличивается за анализируемый период, это свидетельствует о популярности банка среди населения, а также активной и успешной работе.

При общей динамике роста кредитных карт 16,38%, выпуск карт АО «Альфа-Банк» увеличивается на 46,40%, следовательно, доля на рынке, занимаемая Банком выросла с 8,82 до 11,10%, то есть каждая 10 кредитная карты в России является карта АО «Альфа-Банк». Динамика выпуска расчетных карт более сдержанная (+7,22%), тем не менее, общероссийская тенденция еще ниже (+5,76%), что так же приводит к росту доли АО «Альфа-Банк» на рынке расчетных карт.

Таблица 2.10 – Динамика и доля портфеля пластиковых карт АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Показатель	01.01.17 г.	01.01.18 г.	01.01.19 г.	Темп роста, %		
				01.01.18 г. / 01.01.17 г.	01.01.19 г. / 01.01.18 г.	01.01.19 г. / 01.01.17 г.
Количество пластиковых карт, млн. шт.						
Количество кредитных карт выпущенных российскими банками	30,14	32,16	35,08	106,67	109,11	116,38
Кредитные карты Альфа-Банка	2,66	2,96	3,89	111,40	131,42	146,40
Количество расчетных карт выпущенных российскими банками	224,59	239,48	237,53	106,63	99,18	105,76
Расчетные карты Альфа-Банка	16,05	16,39	17,21	102,12	105,00	107,22
Доля на рынке пластиковых карт, %						
Доля Альфа-Банка на рынке кредитных карт	8,82	9,22	11,10	104,43	120,45	125,79
Доля Альфа-Банка на рынке расчетных карт	7,15	6,84	7,25	95,77	105,86	101,39

Наглядно доля рынка АО «Альфа-Банк» за три анализируемых года отражена на рисунке 2.10.

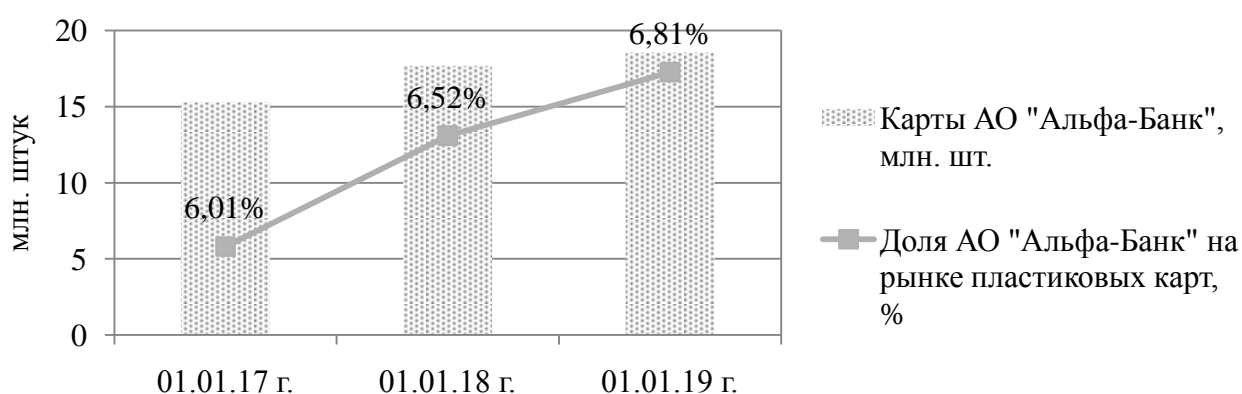


Рисунок 2.10 – Доля АО «Альфа-Банк» на рынке пластиковых карт за 2016-2018 гг.

В целом можно сказать, что портфель пластиковых карт АО «Альфа-Банк» растет более быстрыми темпами по сравнению с рынком, что сказывается на увеличении его доли на 0,8%.

В структуре пластиковых карт преобладают расчетные карты на протяжении всего анализируемого периода, куда входят как дебетовые, так и карты зарплатных проектов, этим и объясняется их преобладающая доля.

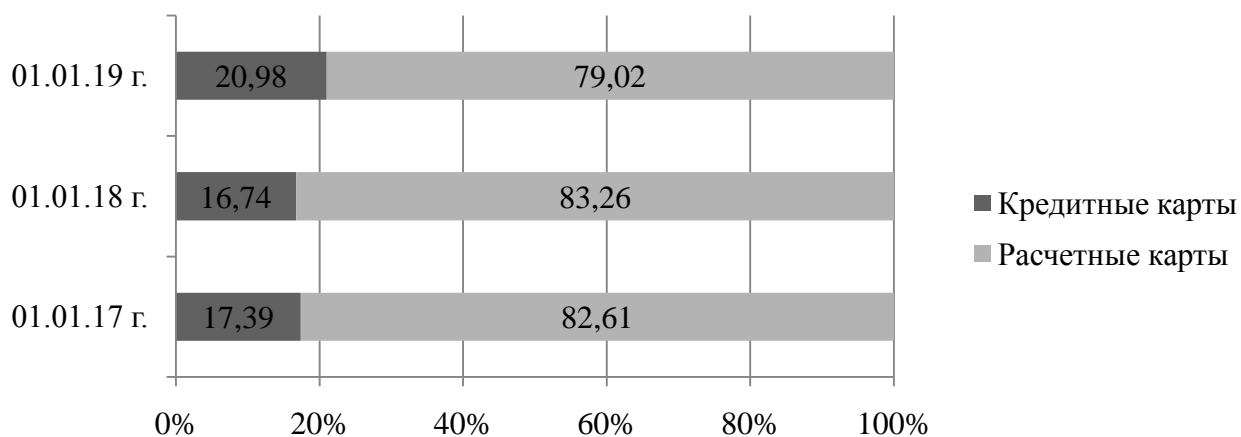


Рисунок 2.11 – Структура пластиковых карт выпущенных АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Если рассматривать структуры по клиентам, то почти 99% всех карта АО «Альфа-Банк» принадлежит физическим лицам, что наглядно отражено на рисунке 2.12.

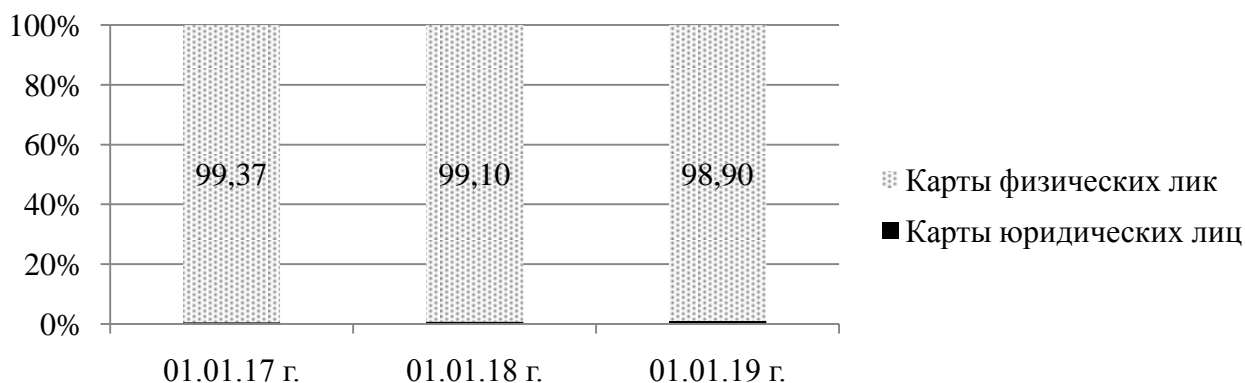


Рисунок 2.12 – Структура пластиковых карт АО «Альфа-Банк» по клиентам за 2016-2018 гг.

В портфеле пластиковых карт АО «Альфа-Банк» можно выделить карты, которые активно используются и карты клиентов, срок которых еще не истек, но операции по ним не совершаются.

Несмотря на рост доли активных карт АО «Альфа-Банк» с 54,97% до 66,25%, все же высока доля карт, которые не используются, для АО «Альфа-Банк» это дополнительные расходы, которые включают обслуживание и

выпуск подобных карт (рисунок 2.13).

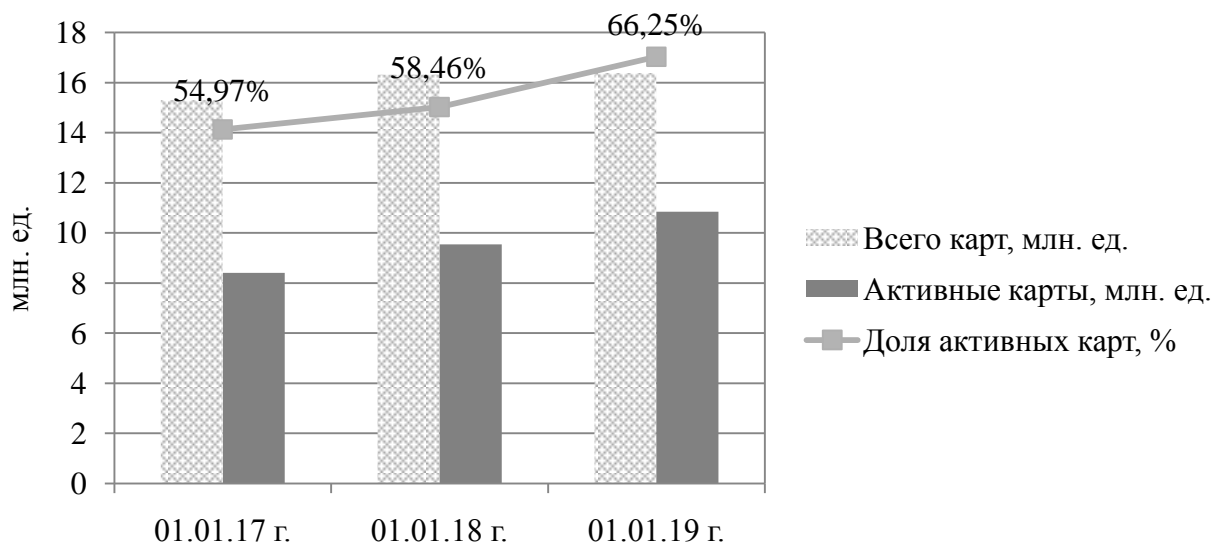


Рисунок 2.13 – Доля активный карт АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Высокая доля неактивных карт объясняется возможностью оформить в АО «Альфа-Банк» карты без годового обслуживания, которые часто используются для разовых выплат – выплат социальной помощи, снятия процентов по вкладу, выплачиваемых в конце срока, и так далее.

Операции АО «Альфа-Банк» проводит как с использованием банковских карт, так и без их использования. В настоящее время проведение операций с использованием карт становятся популярными.

Согласно данным таблицы 2.11 карты используются, как для хранения наличности, так и для расчетов.

Согласно данным таблицы 2.11 темп прироста безналичных операций ежегодно увеличивается, как по количеству операций, так и по сумме совершенных транзакций. При этом количество операций по снятию наличных ежегодно сокращается на 3,5-4%. По объему транзакций наблюдается рост в разрезе трех видов операций, тем не менее, объем операций по снятию наличных увеличивается менее чем на 3%, тогда как безналичные операций по оплате товаров и прочие операции увеличиваются на 70,59% и 154,96% соответственно.

Таблица 2.11 – Сведения о транзакциях, совершаемых клиентами АО «Альфа-Банк» по пластиковым картам за 2016-2018 гг.

Показатели	01.01.17 г.	01.01.18 г.	01.01.19 г.	Темп прироста, %		
				01.01.18 г. / 01.01.17 г.	01.01.18 г. / 01.01.17 г.	01.01.18 г. / 01.01.17 г.
Количество операций, млн. единиц	1 073,4	1 441,8	1 941,5	34,32	34,66	80,88
из них:						
- операции по снятию наличных денег	207,7	199,9	191,9	-3,78	-3,96	-7,59
- по оплате товаров	781,6	1 077,5	1 480,1	37,86	37,37	89,38
- прочие операции	84,1	164,5	269,5	95,51	63,82	220,29
Объем операций, млрд. рублей	3 077,0	3 805,6	4 677,4	23,68	22,91	52,01
Из них:						
- операции по снятию наличных денег	1 643,9	1 637,6	1 688,4	-0,38	3,10	2,71
- по оплате товаров	788,1	1 023,1	1 344,5	29,82	31,41	70,59
- прочие операции	645,0	1 144,9	1 644,5	77,49	43,64	154,96

В настоящее время клиенты предпочитают безналичные расчеты, к тому же доля их в структуре транзакций увеличивается, что видно на рисунке 2.14.

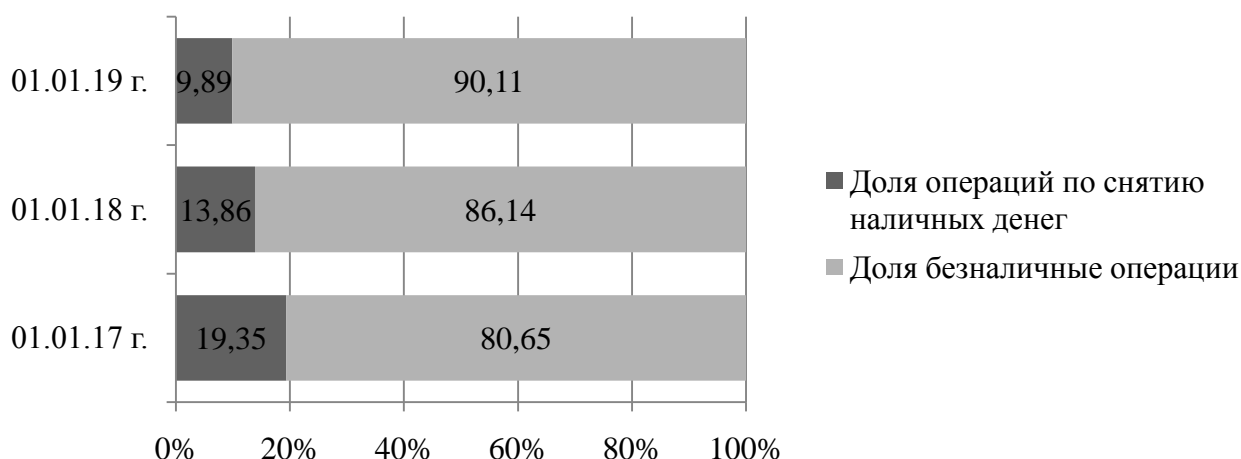


Рисунок 2.14 – Структура транзакций клиентов по количеству за 2016-2018 гг.

Если рассматривать структуру транзакций в разрезе объема операций, то динамика идентична, доля операций по снятию наличных ежегодно сокращается (рисунок 2.15). За три исследуемых года доля операций по снятию наличных сократилась с 53,42 до 36,10%.

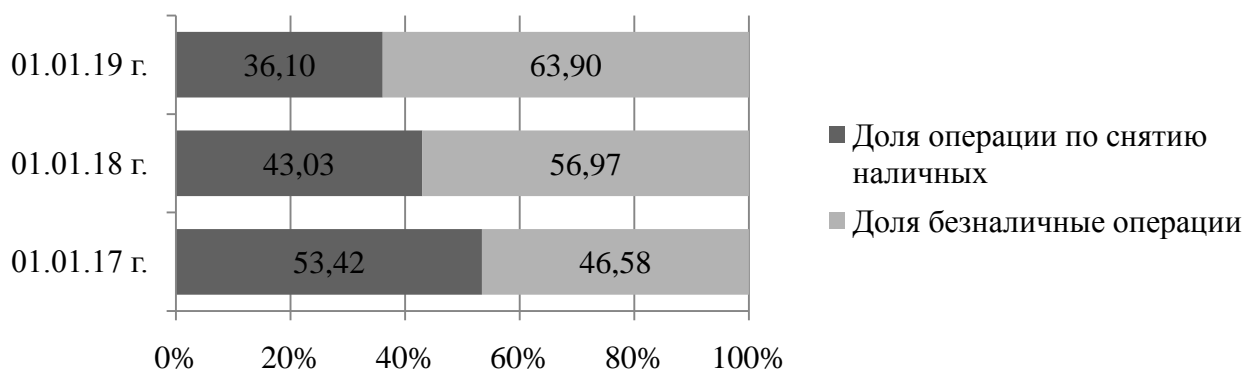


Рисунок 2.15 – Структура транзакций клиентов по объему операций за 2016-2018 гг.

Несмотря на рост популярности безналичных расчетов, в настоящее время крупные суммы клиенты предпочитают снимать с карты. Сумма безналичной транзакции, как правило небольшая. Наглядную разницу в средней сумме транзакций видно на рисунке 2.16.

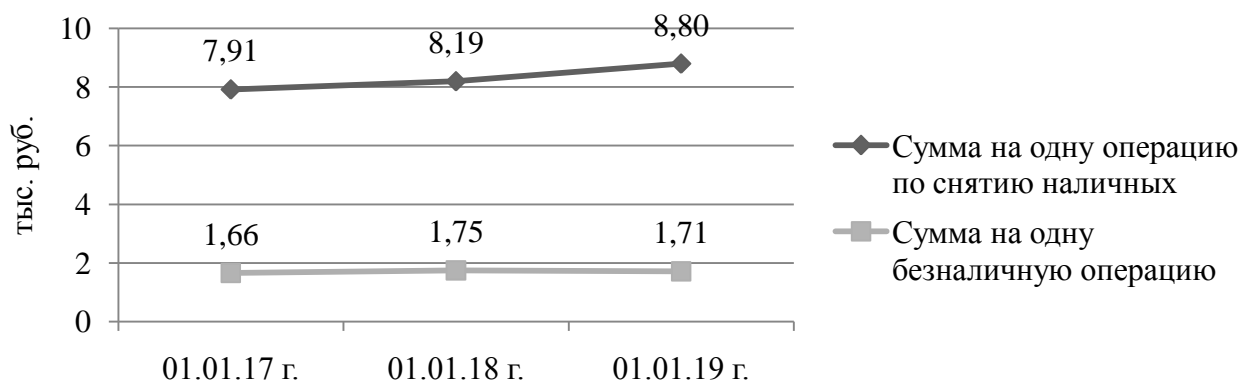


Рисунок 2.16 – Динамика средней суммы одной транзакции с использованием пластиковых карт АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Согласно рисунку 2.16 можно сделать вывод о недоверии большей части клиентов к безналичным переводам, тем не менее, количество безналичных транзакций доказывает, что небольшие расчеты, всё-таки клиенты предпочитают осуществлять по картам, так как это удобно.

Не вся ссудная задолженность физических лиц приходится на задолженность по пластиковым картам, так как она включает жилищные

кредиты, автокредиты и прочие крупные кредиты, кредитные карты – это преимущественно карты с небольшим лимитом.

Таблица 2.12 – Состав и структура кредитов физических лиц АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Показатель	Абс. значение, млн. руб.			Уд. вес, %		
	01.01.17 г.	01.01.18 г.	01.01.19 г.	01.01.17 г.	01.01.18 г.	01.01.19 г.
Ипотечные кредиты	5,79	5,01	22,97	3,43	2,12	5,02
Прочие жилищные кредиты	0	1,43	12,80	0	0,61	2,80
Автокредиты	0,7	0,68	0,89	0,42	0,29	0,19
Иные потребительские кредиты	162,1	228,9	421,23	96,15	96,98	91,99
Итого кредиты физическим лицам	168,59	236,02	457,89	100	100	100

При этом АО «Альфа-Банк» в работе с физическими лицами ориентирован именно на потребительское кредитование, что наглядно видно в таблице 2.12, то доля задолженности по пластиковым картам, все же преобладает (рисунок 2.17).

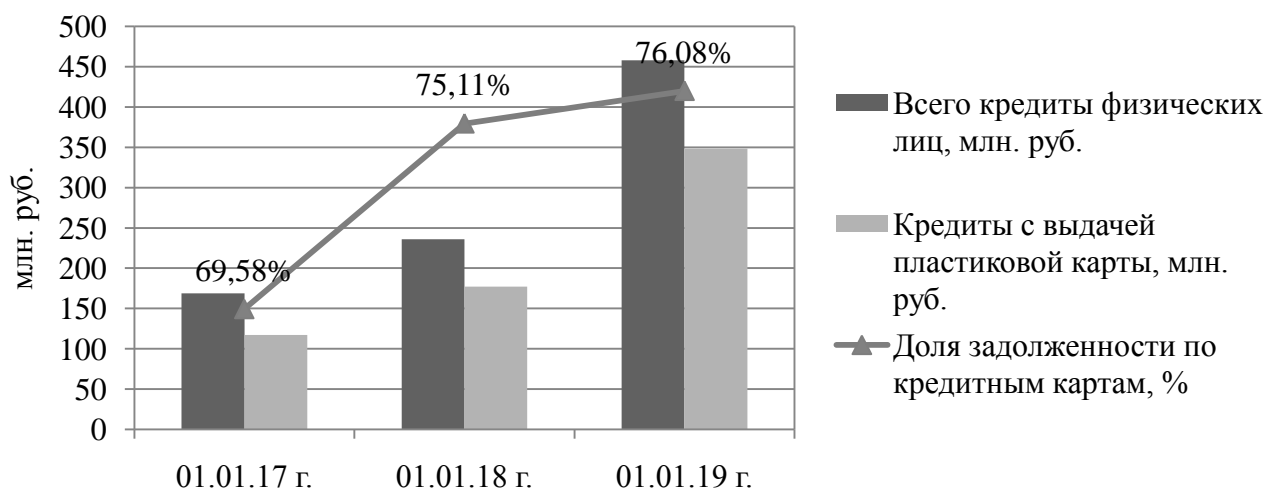


Рисунок 2.17 – Динамика задолженности по кредитам, выданным с использованием пластиковой карты в АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Уровень просроченной ссудной задолженности физических лиц сокращается за три анализируемых года, как в абсолютном, так и в относительном выражении, что наглядно видно в таблице 2.13.

Сокращение просроченных обязательств указывает на снижение кредитного риска.

Таблица 2.13 – Динамика и доля просроченных обязательств физических лиц по кредитным картам АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Показатель	01.01.17 г.	01.01.18 г.	01.01.19 г.	Изменение (+,-) 01.01.19 г. / 01.01.17 г.
Всего задолженность, млрд. руб.	117,30	177,27	348,36	231,06
Просроченные обязательства по кредитам физическим лицам, млрд. руб.	42,75	41,26	40,24	-2,51
Доля просроченных обязательств физических лиц, %	36,45	23,27	11,55	-24,89

Если рассматривать задолженность юридических лиц, то доля задолженности по кредитным картам в общей сумме ссудной задолженности юридических лиц значительно ниже, чем в ссудной задолженности физических лиц, и на конец анализируемого периода составляет около 17% (рисунок 2.18).

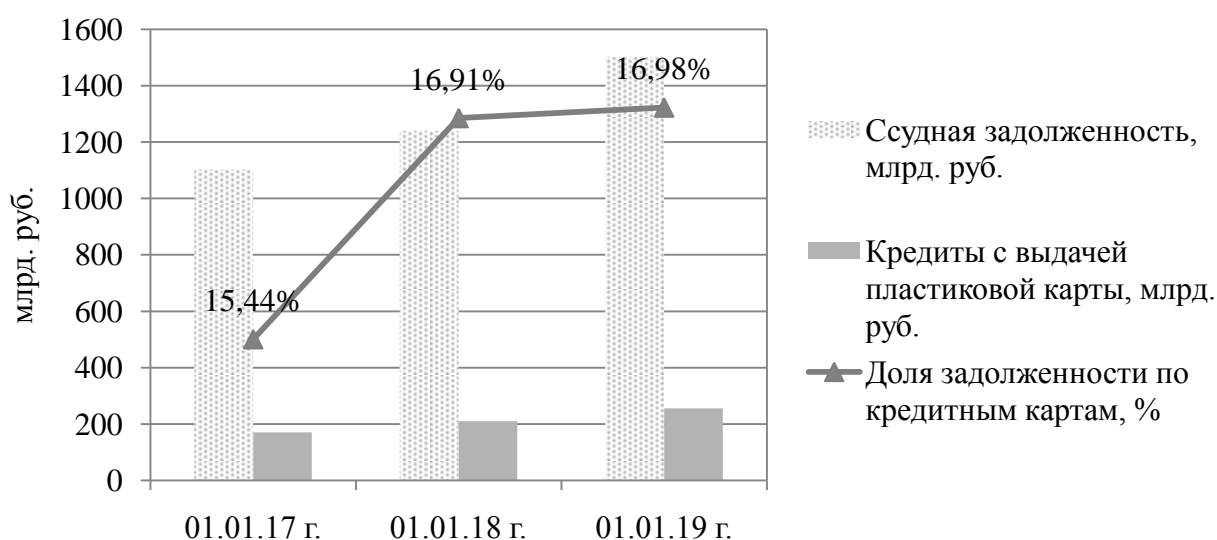


Рисунок 2.18 – Динамика задолженности юридических лиц по кредитным картам АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Низкий уровень кредитов выданных с использованием пластиковой карты юридическим лицам объясняется тем, что в России использование корпоративных карт не настолько популярно, как в зарубежных странах, и все расчеты чаще проводятся по выставляемым счетам и оформления платежного поручения в банк.

Удельный вес просроченных обязательств по кредитным картам

юридических лиц ежегодно выше, чем доля просроченных обязательств в целом по ссудной задолженности Банка (рисунок 2.19).

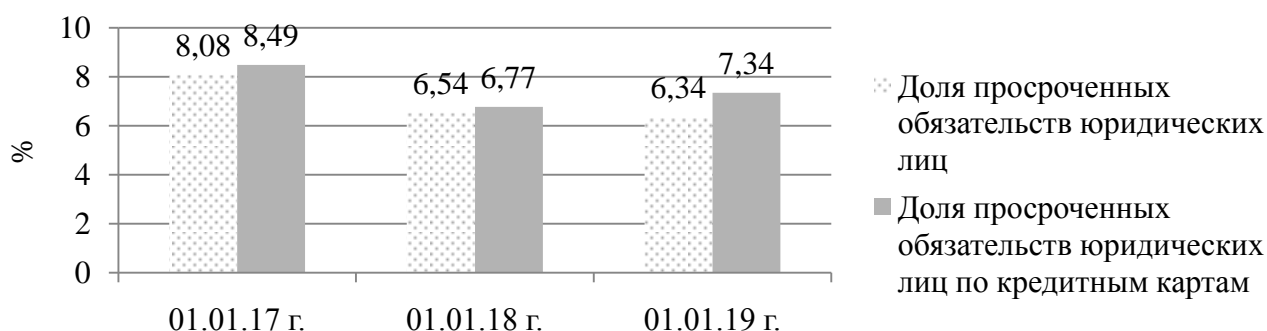


Рисунок 2.19 – Удельный вес просроченных обязательств юридических лиц в АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Если рассматривать структуру привлеченных средств, то удельный вес привлеченных средств с использованием пластиковых карт ежегодно составляет от 40 до 45% (рисунок 2.20).

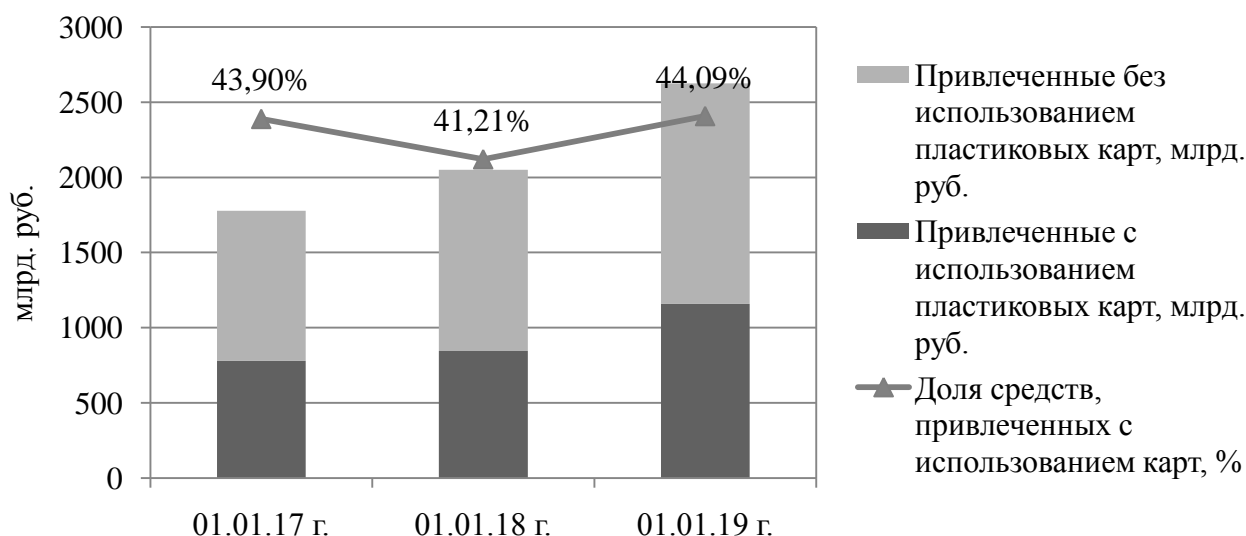


Рисунок 2.20 – Динамика и структура привлеченных средств по наличию карты в АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Банк проводит умеренную кредитную политику, так как доля от клиентских ресурсов направляется на кредитование не превышает максимального предела – 0,9 (рисунок 2.21).

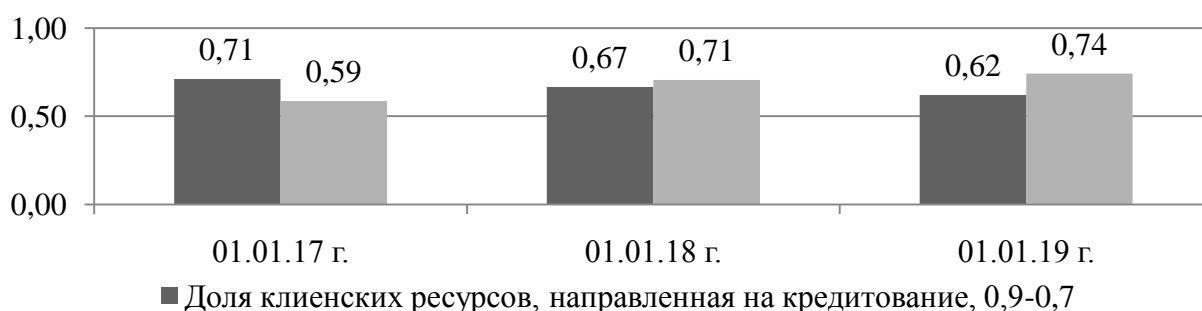


Рисунок 2.21 – Коэффициенты кредитной активности АО «Альфа-Банк» за 2016-2018 гг.

Но если рассматривать кредитование и привлечение ресурсов с использованием пластиковых карт, то уровень риска при кредитовании увеличивается, так как коэффициент имеет динамику роста с 0,59 до 0,74.

Подводя итоги проведенному анализу, по основным экономическим показателям банка можно сказать, что АО «Альфа-Банк» получает прибыль от осуществления деятельности, к тому же доходность Банка ежегодно увеличивается несмотря на нестабильную экономическую обстановку в стране.

Портфель пластиковых карт АО «Альфа-Банк» растет более быстрыми темпами по сравнению с рынком, что сказывается на увеличении его доли на 0,8%.

В конце анализируемого периода доля на рынке кредитных карт составляет 11,1%, на рынке расчетных карт – 7,25%.

Доля неактивных карт в АО «Альфа-Банк» составляет около 35%, что является высоким показателем, и негативно сказывается на деятельности АО «Альфа-Банк», так как провоцирует дополнительные расходы.

По количеству видов карточных продуктов лидирует АО «Альфа-Банк», вместе с тем, ПАО «Сбербанк» предлагает более выгодные условия для клиентов по аналогичным продуктам.

Карты используются, как для хранения наличности, так и для расчетов. В настоящее время клиенты предпочитают безналичные расчеты, к тому же доля их в структуре транзакций увеличивается.

Если рассматривать структуру транзакций в разрезе средней суммы операции, то, доля операций по снятию наличных все же намного выше.

Негативно на деятельности банка сказывается рост задолженности по кредитным картам, в том числе более быстрый рост просроченных обязательств юридических лиц. Совокупная просроченная задолженность по кредитным картам увеличивается с 57,2 до 58,99 млрд. руб., или на 3,12%, при этом их доля сокращается с 19,9 до 9,8% за счет более быстрого роста непросроченной задолженности.

Привлеченные средства, направленные на кредитование увеличиваются за три анализируемых года, что повышает кредитный риск.

Резюмируя, выделим основные отрицательные стороны, выявленные при изучении операций АО «Альфа-Банка» с использованием банковских карт.

Во-первых, менее конкурентоспособные условия по картам АО «Альфа-Банк» по сравнению с лидером рынка ПАО «Сбербанк».

Во-вторых, недоверие клиентов к безналичным расчетам, что подтверждается средней суммой операций по снятию наличных, которая в 2018 году более чем в 5 раз больше, средней суммы безналичных расчетов.

В-третьих, высокая доля неактивных карт в карточном портфеле Банка;

В-четвертых, рост «агрессивности» кредитной политики, который проявляется в росте направления привлеченных средств на кредитование.

Выявленные проблемы требуют принятия меры по их устранению, так как могут привести к снижению экономической эффективности деятельности АО «Альфа-Банк».

2.3 Совершенствование и развитие операций коммерческого банка с использованием банковских карт

Поскольку при проведении анализа операций с использованием пластиковых карт были выявлены проблемы, разработаем рекомендации направленные на их устранение.

Остановимся на трех наиболее важных проблемах. Мероприятия, по снижению влияния выделенных проблем на общие результаты деятельности АО «Альфа-Банк», отражены на рисунке 2.22.



Рисунок 2.22 – Мероприятия по совершенствованию расчетов с использованием пластиковых карт в АО «Альфа-Банк»

Поскольку выявлено, что относительно основного конкурента – ПАО «Сбербанк» по видам карточных продуктов АО «Альфа-Банк» конкурентоспособен только в части видового разнообразия карт, при этом условия аналогичных продуктов менее привлекательны, целесообразно предложить внедрение более выгодных карт для клиентов.

Предлагаем развивать направление микрокредитования населения путем выдачи доступных кредитных пластиковых карт. В обороте кредитных карт преобладают карты наиболее востребованного кредитного продукта – VisaClassic/MasterCardStandard «Классическая». Целесообразно изменить условия кредитования на бесплатное годовое обслуживание и отсутствие необходимости документального подтверждения дохода Процедура выдачи должна быть максимально упрощена: кредитная карта выдается только на

основании паспорта гражданина РФ. Кредитный лимит целесообразно установить в 10 тыс. руб., и далее корректировать 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 можно поднять процентную ставку с 14% до 25% – при условии упрощенной процедуры получения карты данная процентная ставка не будет анти-стимулом 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.

На наш взгляд, необходимо выпустить ограниченное количество данных карт, и запустить рекламную кампанию, об эксклюзивном предложении от АО «Альфа-Банк»: «Ограниченный выпуск кредитных карт без годового обслуживания!».

Так же для обеспечения роста безналичных расчетов с использованием пластиковых карт целесообразно предлагать депозитные карты с овердрафтом.

Депозитные карты с овердрафтом больше похожи на «классические» кредитки. Их особенность в том, что, кроме собственных средств клиентов, размещенных на карточном счету, банк предоставляет дополнительный денежный лимит, который может пользоваться на определенных условиях. Фактически, кредитные деньги банка выдаются под залог депозитных средств. Размер предоставленного овердрафта зависит от суммы депозита – чем она

больше, тем выше может быть кредитный лимит. В среднем он не превышает 30-50% от суммы собственных средств клиента.

Для АО «Альфа-Банк» целесообразно предложить клиентам овердрафт в размере 50% от суммы собственных средств, так же ограничив выпуском 1000 тыс. карт.

В таблицу 2.14 сведены основные характеристики микрокредитования и вкладов путем выдачи доступных пластиковых карт.

Таблица 2.14 – Рекомендуемые к внедрению продукты карточные продукты для АО «Альфа-Банк»

Показатель	Кредитные карты	Депозитные карты с овердрафтом
Валюта	рубли	рубли
Минимальная сумма вклада, тыс. руб.		10
Минимальный лимит, тыс. руб.	10	5
Максимальный лимит, тыс. руб.	120	-
Количество выпущенных кредитных карт, тыс. штук.	1000	1000
Процентная ставка кредита, %	25	20
Процентная ставка депозита, %	-	6
Годовое обслуживание	Бесплатно	Бесплатно
Срок действия карты, лет	3	3
Пакет документов	Паспорт	Паспорт

Экономический эффект будет достигнут за счет роста дохода от процентов за пользование кредитными денежными средствами.

Можно с уверенностью говорить о том, что одной из основных проблем кредитования всегда будет являться проблема невозврата полученного кредита. Данная тема является одной из основных проблем кредитования, требующей отдельного рассмотрения.

Рассчитаем экономический эффект от дополнительного выпуска кредитных и депозитных пластиковых карт. Выпуск карты обходится Банку в среднем 1,5 доллара. В расчеты будем исходить из минимальных значений, так как Банку необходимо добиться рентабельности даже при минимальных показателях.

Таблица 2.15 – Расчет экономического эффекта от выпуска кредитных и депозитных пластиковых карт

Показатель	Кредитные карты	Депозитные карты
Количество карт, тыс. шт.	1000	1000
Затраты на выпуск карт, млн. руб.	90	90
Минимальная сумма кредита на весь выпуск карт, млн. руб.	10000	5000
Минимальная сумма депозита, млн. руб.	0	10000
Процентная ставка кредита, %	25	20
Процентная ставка депозита, %	0	6
Процентные доходы в год, млн. руб.	2500	1000
Доходы от вложения депозитных средств клиентов, млн. руб.	0	5000
Процентные расходы в год, млн. руб.	0	600
Финансовый результат, млн. руб.	2410	5310

В таблице 2.15 представлен примерный расчет экономического эффекта от дополнительного выпуска пластиковых карт. На практике данная сумма может отличаться, так как в проекте учтены минимальные суммы, но даже с минимальными показателями финансовый результат составит 7 720 млн. руб., при вложениях 15 780 млн. руб., следовательно, рентабельность составит 48,9%.

Таким образом, при выпуске пластиковых карт, во-первых, банк увеличит сумму депозитов относительно 2018 года минимум на 10 000 млн. руб., и во-вторых, привлечет надежных клиентов кредитных продуктов, т.к. предложенный лимит овердрафта будет обеспечен суммой вклада. Кроме того кредитные линии позволят получить дополнительный процентный доход в размере 3 500 млн. руб. Так же АО «Альфа-Банк» может укрепить свои позиции на рынке банковских карт, так как увеличится количество карт и расчетов.

В настоящее время многие западноевропейские банки активно используют технологию выездного обслуживания. Клиенту достаточно оставить заявку в электронном виде или позвонить в call-центр банка, и специалист отдела продаж сам придет к клиенту в заранее согласованное

время.

Среди видов заявок по технологии выездного обслуживания могут быть обработаны заявки на выдачу депозитной карты, получение кредитной карты и прочие банковские операции.

Не только знакомство и предоставление первичной информации, но и основные переговоры по продуктам и условиям предоставления могут происходить у клиента в офисе или дома. На наш взгляд, что данная модель будет востребована и российскими клиентами.

В 250 городах присутствия для выездного обслуживания, в том числе на предприятиях-партнерах, необходимо принять в штат двух сотрудников, то есть выездным обслуживанием будут заняты 500 менеджеров.

При выездном обслуживании могут быть оформлены разные карточные продукты, у всех карт разные условия, и точно просчитать рентабельность данной меры не представляется возможным, поэтому расчет эффективности произведем, ориентируясь на новую линейку карточных продуктов, так как их параметры известны.

План для каждого менеджера целесообразно установить в количестве минимум 10 штук в неделю.

Средний приток ресурсов за год составит 2400 млн. руб. Средний процент по депозитам составит 4,5%.

Заработная плата одного сотрудника при этом составит 22,5 тыс. руб. в месяц, из которых 15 тыс. руб. – оклад, и 7,5 тыс. руб. – премия.

Рассчитаем экономический эффект от создания удаленного отдела продаж и организации выездного обслуживания (Таблица 2.16).

Согласно расчетам таблицы 3.4 организация выездного обслуживания приведет к росту выдачи карт, а, следовательно, и росту присутствия банка в каждом регионе.

Таблица 2.16 – Экономическая эффективность организации выездного обслуживания клиентов

Показатель	Значение
Количество сотрудников, чел-к	500
План продаж за месяц, шт.	40
Количество клиентов в год, тыс. чел-к	240
Средняя сумма депозита, тыс. руб.	10
Приток средств за год, млн. руб.	2400
Расходы на обслуживание клиентов (400 руб. в год), млн. руб.	96
Расходы на выплату процентов по депозиту, млн. руб.	108
Оклад сотрудников, млн. руб. (22,5 тыс. руб. в месяц)	135
Социальные выплаты, млн. руб.	40,5
Доход от выдачи кредитов населению, 25%, млн. руб.	600
Прибыль до налогообложения, млн. руб.	220,5
Налог на прибыль банка, млн. руб.	44,1
Чистая прибыль, млн. руб.	176,4
Рентабельность операций, %	29,40

Необходимо предоставить возможность сотрудникам повышать квалификацию, посещать различные семинары, курсы и тренинги каждый год. 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 АО «Альфа-Банк».

Для АО «Альфа-Банк» подходят три формы обучения (Рисунок 2.23).

Целесообразно использовать все способы обучения, по максимуму использовать все бесплатные источники, а так же дистанционное обучение. В случае тренингов, более серьезно подходить к выбору тематики и тренера.

Для того, чтобы компенсировать свои затраты при подготовке сотрудника, необходимо использовать возможности современного трудового законодательства. Перед оплатой обучения сотрудника, нужно заключить дополнительное соглашение (ст. 197 ТК РФ), если оно не прописано в трудовом договоре (абз. 5 ч. 4 ст. 57 ТК РФ). В нем нужно прописать условие об обязательной отработке испытательного срока по окончании его обучения.

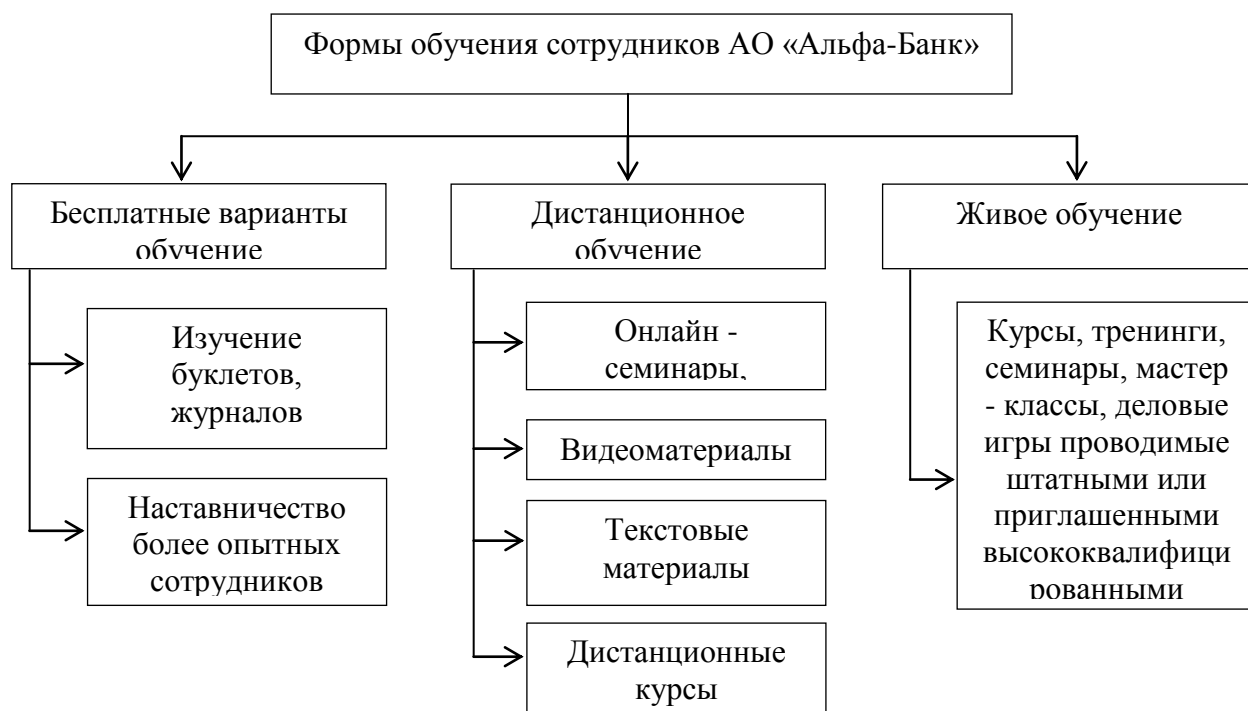


Рисунок 2.23 – Предлагаемые формы обучения для сотрудников АО «Альфа-Банк»

Системы обучения, позволит существенно повысить компетентность сотрудников банка в решении проблем, стоящих на пути развития системы безналичных расчетов с использованием пластиковых карт.

Влияние обучения персонала можно оценить, проведя анкетирование клиентов АО «Альфа-Банк».

Анкетирование проводилось по телефону, сотрудник банка просил оценить параметры, отраженные в таблице 2.17 по 10-бальной шкале. Было опрошено 70 клиентов.

Подсчет произведен в процентном отношении от общего числа пациентов заполнивших анкету. Мнение респондентов расходятся, тем не менее, общую тенденцию можно проследить.

Наибольшая неудовлетворенность прослеживается по критерию качество услуг, оптимальность решения проблемы, доступность и соотношения цены и качество, а так же вежливость и поведение сотрудников.

Таблица 2.17 – Результаты анкетирования клиентов АО «Альфа-Банк», %

Критерий оценки	Балл				
	5	4	3	2	1
1. Вежливость и поведение сотрудников	44,17	31,67	10,83	1,67	11,67
2. Способность персонала предоставить услуги, компетентность	61,67	20,83	9,17	0,83	7,50
3. Внешний вид сотрудника	37,50	34,17	24,17	2,50	1,67
4. Общее впечатление от общения с сотрудником	19,17	29,17	32,50	6,67	6,00
5. Оптимальность решения проблемы	30,00	17,50	26,67	11,67	14,17
6. Доступность услуг по стоимости	24,17	13,33	27,50	23,33	11,67
7. Соотношение цена / качество	21,67	22,50	30,00	13,33	12,50

По результатам анализа результатов анкетирования можно предположить, что многие клиенты не удовлетворены качеством обслуживания.

Опираясь на таблицу 2.17, где за обобщающий показатель возьмем «общее впечатление от общения с сотрудником». Обучение сотрудников позволит сократить количество недовольных клиентов ориентировочно на 6%.

Следовательно, можно ожидать прирост прироста пластиковых карт АО «Альфа-Банк» на 6% относительно 2018 года.

При этом для расчета будем ориентироваться на равный прирост депозитных и кредитных карт (+ 3%).

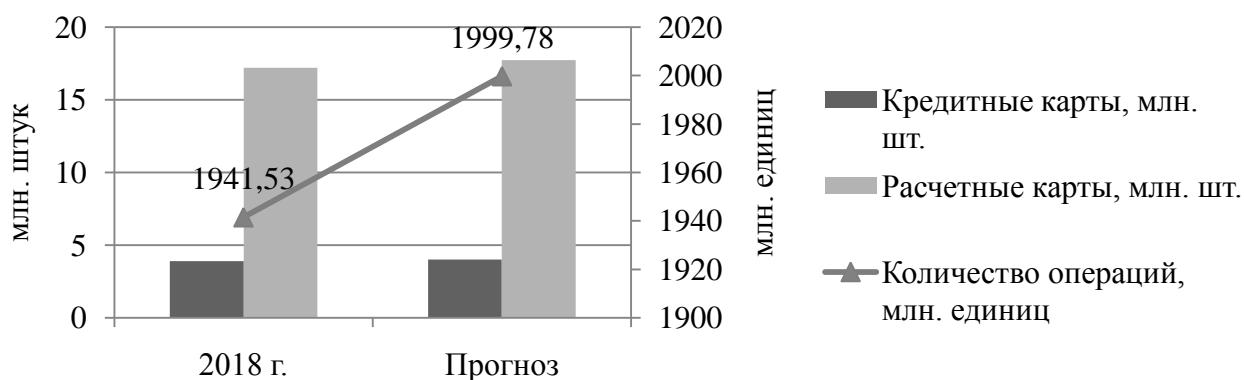


Рисунок 2.24 – Количество пластиковых карт и операций по ним до и после внедрения обучения сотрудников

На рисунке 2.24 отражено изменение количества карт и операций по ним при внедрении обучения сотрудников с ориентацией на продажи карточных продуктов и грамотное обслуживание пластиковых карт.

Составим сводную таблицу экономической эффективности, где

рассчитаем совокупное влияние всех предложенных мероприятий по развитию системы безналичных расчетов на основе пластиковых карт в АО «Альфа-Банк».

Таблица 2.18 – Количество карт и количество транзакций до и после внедрения предложенных мероприятий

Показатель	2018 год	Влияние мероприятий			Прогноз
		Расширение линейки карточных продуктов	Выездное обслуживание	Обучение	
Среднее количество операций на 1 карту в год	92,00	92,00	92,00	92,00	92,00
Количество кредитных карт, млн. единиц	3,89	1	0,24	0,12	5,25
Количество расчетных карт, млн. единиц	17,21	1	0,24	0,52	18,97
Количества операций, млн. единиц	1941,53	184,00	44,16	58,25	2227,94

Согласно расчету в плановом периоде количество кредитных карт увеличится почти на 35% или 1,36 млн. штук, расчетных карт на 10,2% или 1,76 млн. штук. При этом количество операций, совершенных с использованием пластиковых карт увеличится с 1941,5 млн. едини до 2227,9 млн. ед., то есть почти на 15%.

Реализация рекомендуемых мероприятий так же приведет к укреплению позиций АО «Альфа-Банк» на рынке пластиковых карт России (таблица 2.19).

Таблица 2.19 – Доля АО «Альфа-Банк» на рынке пластиковых карт до и после внедрения предложенных мероприятий

Показатель	2018 г.	Прогноз	Изменение (+,-)	Темп роста, %
Количество пластиковых карт, млн. шт.				
Количество кредитных карт выпущенных российскими банками	35,08	36,44	1,36	103,87
Кредитные карты Альфа-Банка	3,89	5,25	1,36	134,84
Количество расчетных карт выпущенных российскими банками	237,53	239,28	1,76	100,74
Расчетные карты Альфа-Банка	17,21	18,97	1,76	110,21
Доля на рынке пластиковых карт, %				
Доля Альфа-Банка на рынке кредитных карт	11,10	14,41	3,31	129,82
Доля Альфа-Банка на рынке расчетных карт	7,25	7,93	0,68	109,40

Экономические показатели от выпуска и обслуживания пластиковых карт так же будут иметь динамику роста, что наглядно представлено на рисунке 2.25.

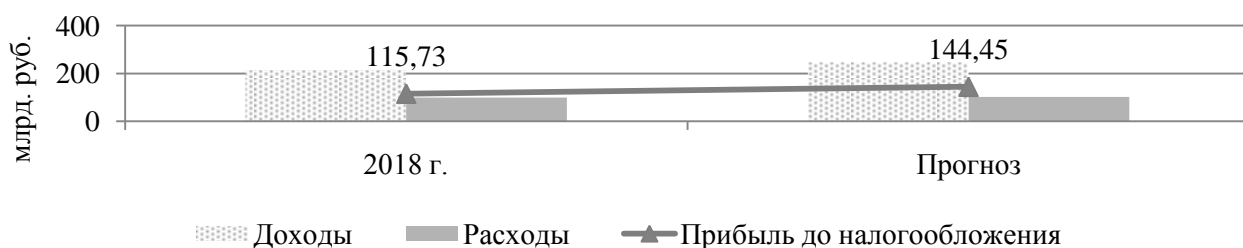


Рисунок 2.25 – Экономические результаты АО «Альфа-Банк» до и после внедрения предложенных мероприятий

Прибыль АО «Альфа-Банк» от деятельности на рынке пластиковых карт увеличится в плановом периоде на 28,72 млрд. рублей или 24,82%.

Подводя итоги, отметим, что для развития безналичных расчетов с использованием пластиковых карт предложено три основных мероприятия.

Во-первых, в работе предлагается расширить линейку депозитных и кредитных продуктов.

Расширение линейки банковских продуктов позволит увеличить число пластиковых карт на 2 млн. штук, и получить процентные доходы в размере 3,5 млн. руб., при дополнительных расходах 0,6 млн. руб.

Во-вторых, обучение сотрудников увеличит количество пластиковых карт АО «Альфа-Банк» еще на 0,63 млн. штук.

В-третьих, выездное обслуживание приведет к росту карт еще на 0,48 млн. штук, и росту доходов.

Общий экономический эффект от внедрения предложенных мероприятий составит 28,72 млрд. рублей, при этом количество кредитных и расчетных карт увеличится на 34,84% и 10,21% соответственно, а доля АО «Альфа-Банк» на 3,31% по кредитным пластиковым картам и на 0,68% по расчетным пластиковым картам.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На современном этапе развития банковских и платежных систем все большее значение приобретают операции с использованием пластиковых карт. Эти транзакции считаются одним из перспективных направлений развития сектора финансовых услуг. Тем не менее, проблема трактовки понятия «пластиковая карта» однозначно не разрешена.

Банковская пластиковая карточка – универсальный платежный инструмент, являющийся ключом доступа к управлению банковским счетом и позволяющий своему владельцу оплачивать товары и услуги в различных торговых и сервисных предприятиях, принимающих карточки, получать наличные деньги, а также пользоваться иными дополнительными услугами и определенными преимуществами.

Без платежной системы использование пластиковых карт не возможно. Платежная система – это совокупность методов и реализующих их субъектов, обеспечивающих в рамках системы условия для использования банковских пластиковых карточек оговоренного стандарта в качестве платежного средства.

В Российской Федерации в 2011 году принят закон №161-ФЗ «О национальной платежной системе» в рамках проекта собственной национальной платежной системы. В 2014 году на государственном уровне было принято решение о создании Национальной системы платёжных карт.

Объем рынка банковских карт (по количеству карт) и операций с ними, как и в целом безналичных операций, увеличивается в нашей стране с довольно высоким темпом прироста.

Анализ безналичных расчетов с использованием пластиковых карт проведен на материалах АО «Альфа-Банк».

В структуре пластиковых карт преобладают расчетные карты на протяжении всего анализируемого периода, куда входят как дебетовые, так и карты зарплатных проектов, этим и объясняется их преобладающая доля.

Все выпущенные карты можно сгруппировать на кредитные и дебетовые,

на платные и бесплатные, так же можно выделить другие характеристики, например: классификация по клиентам, по возможностям расчетов и т.д.

Анализ операций с использованием пластиковых карт проведен на материалах АО «Альфа-Банк», который является универсальным банком, осуществляющим все основные виды банковских операций, представленных на рынке финансовых услуг, включая обслуживание частных и корпоративных клиентов, инвестиционный банковский бизнес, торговое финансирование и т.д.

АО «Альфа-Банк» занимает сильную бизнес-позицию на российском рынке и поддерживает высокое качество профиля рисков. По основным экономическим показателям банка можно сказать, что АО «Альфа-Банк» получает прибыль от осуществления деятельности, которая ежегодно увеличивается. Основные доходы и расходы АО «Альфа-Банк» – это процентные доходы и расходы, то есть результаты основного вида деятельности – осуществления банковских операций.

Портфель пластиковых карт АО «Альфа-Банк» растет более быстрыми темпами по сравнению с рынком, что сказывается на увеличении его доли на 0,8%. В конце анализируемого периода доля на рынке кредитных карт составляет 11,1%, на рынке расчетных карт – 7,25%.

Доля неактивных карт в АО «Альфа-Банк» составляет около 35%, что является высоким показателем, и негативно сказывается на деятельности Банка, так как провоцирует дополнительные расходы.

По количеству видов карточных продуктов лидирует АО «Альфа-Банк», вместе с тем, ПАО «Сбербанк» предлагает более выгодные условия для клиентов по аналогичным продуктам.

Карты используются, как для хранения наличности, так и для расчетов. В настоящее время клиенты предпочитают безналичные расчеты, к тому же доля их в структуре транзакций увеличивается.

Если рассматривать структуру транзакций в разрезе средней суммы операции, то, доля операций по снятию наличных все же намного выше.

Негативно на деятельности банка сказывается рост задолженности по

кредитным картам, в том числе более быстрый рост просроченных обязательств юридических лиц. Привлеченные средства, направленные на кредитование увеличиваются за три анализируемых года, что повышает кредитный риск.

Основные отрицательные стороны, выявленные при изучении операций АО «Альфа-Банка» с использованием банковских карт.

Во-первых, менее конкурентоспособные условия по картам АО «Альфа-Банк» по сравнению с лидером рынка ПАО «Сбербанк».

Во-вторых, недоверие клиентов к безналичным расчетам, что подтверждается средней суммой операций по снятию наличных, которая в 2018 году более чем в 5 раз больше, средней суммы безналичных расчетов.

В-третьих, высокая доля неактивных карт в карточном портфеле Банка;

В-четвертых, рост «агрессивности» кредитной политики, который проявляется в росте направления привлеченных средств на кредитование.

Для развития безналичных расчетов с использованием пластиковых карт предложено три основных мероприятия.

- предлагается расширить линейку депозитных и кредитных продуктов.
- обучение сотрудников увеличит количество пластиковых карт АО «Альфа-Банк» еще на 0,63 млн. штук.
- выездное обслуживание приведет к росту карт еще на 0,48 млн. штук, и росту доходов.

Общий экономический эффект от внедрения предложенных мероприятий составит 28,72 млрд. рублей, при этом количество кредитных и расчетных карт увеличится на 34,84% и 10,21% соответственно, а доля АО «Альфа-Банк» на 3,31% по кредитным пластиковым картам и на 0,68% по расчетным пластиковым картам.

Рассчитанные показатели свидетельствуют об экономической эффективности и практической значимости внедрения предложенных мероприятий.