Содержание

Введение 4

1 Теоретические основы организации банковских операций с пластиковыми картами 6

1.1 Понятие, сущность, классификация банковских пластиковых карт 6

1.2 Нормативно-правовое регулирование операций коммерческих банков с пластиковыми картами 11

1.3 Место пластиковых карт в общей системе банковских продуктов и их роль в российском платежном обороте 15

2 Анализ проведения операций с пластиковыми картами в филиале ОАО «Акционерный коммерческий банк «Московский Индустриальный банк», г. Зеленоград 19

2.1 Экономико-организационная характеристика Зеленоградского Регионального Управления Банка 19

2.2 Особенности организации работы филиала «Московского Индустриального Банка» в г. Зеленоград с пластиковыми картами. Проведение операций по выпуску и обслуживанию пластиковых карт 31

2.3 Технические средства, технологии и программное обеспечение Зеленоградского отделение банка в работе с пластиковыми картами 46

3 Рекомендации по повышению эффективности работы с пластиковыми картами в филиале ОАО «Акционерный коммерческий банк «Московский Индустриальный банк», г. Зеленоград 52

3.1 Мероприятия по оптимизации деятельности Зеленоградского Регионального Управления в работе с пластиковыми картами 52

3.2 Разработка предложений по улучшению организации обслуживания банковскими картами в филиале ОАО «Акционерный коммерческий банк «Московский Индустриальный банк», г. Зеленоград 61

Заключение 68

Список литературы 72

Введение

Совершенствование экономического механизма в условиях рыночных отношений в России предъявляет все более высокие требования к функционированию системы денежных расчетов. Используемые формы расчетов уже не в состоянии удовлетворить возникающие потребности в платежах, так как в силу своей физической природы они имеют предел подвижности, обуславливают высокую трудоемкость финансовых операций, не обеспечивают непрерывность цепи расчета и затрудняют контроль за движением денежных средств. Решением данной проблемы может стать массовый переход от наличных расчетов к безналичным формам платежа.

В России, как и в других странах, идет непрерывный процесс развития платежной системы с целью повышения скорости, надежности, экономичности расчетов. Модернизация системы безналичных расчетов является, на наш взгляд, необходимым и очень важным моментом, поскольку основная часть расчетов приходится на безналичный оборот. Среди основных задач реформирования – поиск новых форм расчетов, более маневренных и эффективных, которые смогут сократить наличный оборот до минимума, а также обеспечат безопасность совершаемых расчетов. Одним из таких наиболее динамично развивающихся видов безналичных расчетов является банковская пластиковая карта.

Внедрение банковских карт в качестве одного из основных средств безналичных расчетов является важнейшей задачей «технологической революции» банковской деятельности. Это средство расчетов, обладая множеством несомненных достоинств, предоставляет владельцам карт, кредитным организациям, занимающимся их выпуском и обслуживанием, торговым точкам и самому государству массу преимуществ.

Цель написания дипломной работы – изучение теоретических основ осуществления операций с пластиковыми картами и рассмотрение

практических аспектов деятельности кредитных организаций с банковскими пластиковыми картами на примере филиала отделение банка ОАО «МИнБ».

Указанная цель одобрена руководством Филиала и реализуется посредством решения следующих поставленных задач:

1) рассмотреть пластиковую карту как инструмент безналичного оборота денежных средств; показать достоинства и недостатки данного способа осуществления расчетов для всех участников операций;

2) привести основные виды пластиковых карт, изучить отличительные особенности их выпуска и обслуживания;

3) рассмотреть российский опыт использования пластиковых карт; проанализировать состояние рынка пластиковых карт в Российской Федерации на сегодняшний день;

4) на примере Филиала «Московского Индустриального Банка» ознакомиться с условиями эмиссии пластиковых карт, их обслуживания; оценить доходы от осуществления данного вида деятельности;

5) проанализировать эффективность операций Регионального Управления Акционерного Коммерческого Банка «Московский Индустриальный» с пластиковыми картами;

6) показать преимущества совершения расчетов с использованием пластиковых карт для населения и разработать конкретные мероприятия по оптимизации деятельности с картами филиала Открытого Акционерного Общества «Московский Индустриальный Банк» с целью дальнейшего повышения доходности этого направления и предложения клиентам Банка услуг на мировом уровне.

Объектом исследования данной работы является Региональное Отделение Акционерного Коммерческого Банка «Московский Индустриальный Банк».

Предмет изучения – практика осуществления эмиссии и обслуживания пластиковых карт Филиалом «Московского Индустриального Банка».

1 Теоретические основы организации банковских операций с пластиковыми картами

1.1 Понятие, сущность, классификация банковских пластиковых карт

Обслуживание наличного и безналичного оборотов денежной системы любой страны обходится достаточно большими затратами (так, например, в России около 20 % стоимости каждого рубля уходит на поддержание его же обращения). Безналичное обращение, безусловно, доминирует, обуславливая все большую дематериализацию денежного обращения. Безналичный платежный оборот в России составляет более 60 % от общего объема совершаемых операций, что объясняется преимуществами безналичных расчетов, такими как: удобство, сокращение издержек обращения, ускорение денежного оборота.

В Гражданском Кодексе РФ, часть 2 статья 861 пункт 3, говорится о том, что «безналичные расчеты производятся через банки, иные кредитные организации, в которых открыты соответствующие счета, если иное не вытекает из закона и не обусловлено используемой формой расчетов» [1, с. 278].

Согласно учебнику «Деньги Кредит Банки» О. Ю. Свиридова, можно отметить, что безналичное обращение — это «изменение остатков денежных средств на банковских счетах, которое происходит в результате исполнения банком распоряжений владельца счета в виде различных расчетных документов» [23, с. 82].

В статье 862 части 2 Гражданского кодекса РФ также дается перечень основных видов безналичных расчетов: расчеты платежными потделение банкачениями, по аккредитиву, чеками, расчеты по инкассо, а также расчеты в иных формах, предусмотренных законами и установленными в соответствии с ними банковскими правилами [1, с. 279].

Тем не менее, не все виды безналичных расчетов универсальны.

В современных экономических условиях все большее предпочтение отдается сравнительно новой форме безналичных расчетов – расчетов по пластиковым картам.

Под пластиковой картой в учебном пособии В. П. Полякова, Л. А. Московкиной «Основы денежного обращения и кредита», понимают «денежный документ, удостоверяющий наличие счета их держателя в кредитном учреждении» [31, с. 189].

Леонтьев В. Е., Радковская Н. П. в своем издании «Финансы, деньги, кредит и банки» представляют пластиковые карты как «денежный документ, удостоверяющий наличие счета их держателя в кредитном учреждении» [32, с. 201].

Андреев А. А. дает следующее определение: «пластиковая карта – это способ оплаты товаров и услуг частными лицами, выданной на имя дебитора организаций, берущейся осуществить за него эти расчеты» [14, с. 10]

Первые прообразы карт - карточки постоянных клиентов - магазины стали выдавать еще в 1914 году. Привычный вид карта приобрела в 1928 году с началом выпуска металлических прямоугольных пластинок компанией Farrington Manufacturing.

Современная система банковских расчетов, до сих пор эффективно используемая в карточном секторе, была впервые реализована в 1946 году Flatbush National Bank в Нью-Йорке. Клиенты банка могли приходить в крупные магазины Нью-Йорка без денег и покупать товары.

Взамен покупок клиент выдавал расписку, которая отправлялась в банк, где магазину возмещались все расходы деньгами, взятыми с личного счета клиента банка.

Итак, можно отметить, что пластиковая карта – это обобщающий термин, который обозначает все виды карт, различных как по назначению, наботделение банка оказываемых с их помощью услуг, так и по своим техническим возможностям и организациям, их выпускающим.

Банковские платежные карты изначально создавались как розничный продукт, ориентированный на держателей - физических лиц. И сейчас во всем мире платежные карты для банков - одно из важных направлений розничного бизнеса.

«Банковская карта развивалась как инструмент для оплаты товаров и услуг, но впоследствии функции расширились и позволяют держателю совершать различные операции», - отмечает Н. Н. Качанова в своей статье [41, с. 48].

Банковская пластиковая карта - это персонифицированный платежный инструмент, который предоставляет пользующемуся карточкой лицу возможность безналичной оплаты товаров и услуг, а также получения наличных средств в отделениях (филиалах) банков и банковских автоматах (банкоматах). Она предназначена для доступа к личному счету, открытому банком физическому или юридическому лицу [18, с. 7].

Внешне пластиковая карта представляет собой пластину стандартных размеров (85,6 мм х 53,9 мм х 0,76 мм), изготовленную из специальной, устойчивой к механическим и термическим воздействиям пластмассы.

Все карты, выпускаемые тем или иным банком, имеют признаки принадлежности к той или иной кредитной организации, логотипы международных платежных систем, а также предусмотренные правилами платежных систем защитные признаки.

Одной из основных функций пластиковой карты является обеспечение идентификации использующего ее лица.

Возможность визуальной идентификации карты обеспечивают графические данные.

Для этого на пластиковую карту наносятся логотипы банка-эмитента и платежной системы, имя и фамилия держателя, номер его счета, срок действия карты. Кроме этого, на карте должна присутствовать подпись держателя, иначе она считается недействительной. На обратной стороне

карты находится магнитная полоса, бумажная полоса с подписью владельца, а на некоторых картах — CVV-код или его аналог.

Алфавитно-цифровые данные – имя и фамилия, номер счета - могут быть эмбоссированы (нанесены рельефным шрифтом) или нет.

Различают дебетовые и кредитные карты.

Дебетовая карта - карта, по которой при отпуске товаров и предоставлении услуг осуществляется списание денег с карточного счета клиента.

По кредитной карте отпуск товаров и предоставление услуг осуществляются в долг (кредит).

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

Держатель дебетовой карты должен заранее внести на свой банковский счет некототделение банкаю сумму. Ее размер и определяет лимит доступных средств. При осуществлении расчетов с использованием карты синхронно уменьшается и лимит. Контроль лимита осуществляется при проведении авторизации, которая при использовании дебетовой карты всегда является обязательной. Для возобновления (или увеличения) лимита держателю карты необходимо внести деньги на свой счет.

Итак, использование дебетовых карт предполагает предварительное размещение клиентом средств на счете, открытом в банке-эмитенте.

Очевидно, что выпуск дебетовых карт служит для банка-эмитента способом привлечения средств.

Для клиента финансовая привлекательность дебетовой карты может состоять в начислении процентов на остаток на счете и, возможно, получении скидок при покупках. Заметим, однако, что в обоих случаях речь может идти о нескольких процентах. И, безусловно, дебетовая карта

обеспечивает традиционную для пластиковых карт возможность осуществления безналичных расчетов.

Получение дебетовой карты — это существенно более простой процесс по сравнению с получением кредитной.

Для этого необходимо открыть счет в банке, внести некоторый минимум средств и оплатить карту. В стоимость карты будет включена и плата за два года обслуживания.

Для обеспечения платежей держатель кредитной карты может не вносить предварительно средства, а получить в банке кредит. В этом случае клиенту устанавливается лимит кредитования, в рамках которого он может расходовать средства. Кредит может быть как однократным, так и возобновляемым (револьверным). Возобновление кредита в зависимости от договора с держателем карты происходит после погашения всей суммы задолженности, либо некоторой ее части. Банковские кредитные карты предоставляют продавцам дополнительные возможности. Они позволяют им предлагать покупателю кредит «руками банка». Но при этом продавец получает свои деньги от банка немедленно, независимо от того, когда покупатель оплатит покупку. Таким образом, кредитные карты позволяют вынести кредит за пределы банка, непосредственно «на рубеж» обслуживания потребителя.

Выгода банка при этом состоит в получении процентов за предоставленный пользователю карты кредит.

Приведем основные различия дебетовых и кредитных карт в Таблице 1 [17, с. 54].

Таблица 1 - Основные сравнительные характеристики кредитных и платежных пластиковых карт

Показатели	Кредитные карты	Платежные карты
1. Основные представители	Diners Club, American Express	VISA, Master Card
2. Счет клиента	Ссудный счет	Текущий счет
3. Лимит кредитования	в зависимости от кредитоспособности клиента	Отсутствует
4. Платеж	Может быть отсрочен, существует льготный период кредитования	Осуществляется немедленно, после получения отчета о движении средств на счете
5. Годовая плата	Взимается либо годовой платеж, либо комиссионные платежи за выполнение каждой операции по кредитной карте клиента	Взимается годовой платеж

В таблице выше представлены отличительные особенности дебетовых и кредитных карт. По сути, обе карты являются платежным средством. Различия лишь в том, что при оплате дебетовой картой клиент пользуется своими собственными средствами, имеющимися на счете в банке, а во втором случае клиент пользуется средствами банка, полученными в долг на условиях кредита.

1.2 Нормативно-правовое регулирование операций коммерческих банков с пластиковыми картами

Введем ряд понятий, связанных с обращением пластиковых карт.

Выпуск пластиковых карт и предоставление их в распоряжение клиентов осуществляет банк-эмитент. При этом карты остаются в собственности банка, а клиенты получают право их использования (аналогий этому много, например, паспорт является собственностью государства).

Выдача карты клиенту предваряется открытием ему счета в банке-эмитенте и, как правило, внесением клиентом некоторых средств на этот счет. Выдавая карту, банк-эмитент тем самым берет на себя гарантийные обязательства по обеспечению платежей по ней.

При выпуске карты клиенту осуществляется ее персонализация – нанесение на платежную карту и (или) запись в память микропроцессора информации, позволяющей идентифицировать карту и ее держателя, а также осуществить проверку платежеспособности карты.

Банкоматы - банковские автоматы для выдачи и инкассирования наличных денег при операциях с пластиковыми картами.

Кроме этого, банкомат позволяет держателю карты получать информацию о текущем состоянии счета, а также проводить различные операции и осуществлять платежи с использованием пластиковой карты [17, с. 65].

POS-терминалы или торговые терминалы предназначены для обработки транзакций при финансовых расчетах с использованием пластиковых карт с магнитной полосой и смарт-карт. Использование POS-терминалов позволяет автоматизировать операции по обслуживанию карты и существенно уменьшить время обслуживания.

Совокупность операций, сопровождающих взаимодействие держателя карты с платежной системой при осуществлении платежа по ней или получении наличных денег именуют транзакцией [16, с. 79].

Банк-эмитент, выпуская карты, сам не занимается деятельностью, обеспечивающей их прием предприятиями торговли и сферы услуг. Эти задачи решает банк-эквайер, осуществляющий весь спектр операций по взаимодействию с точками обслуживания карт.

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

Для успешного функционирования платежной системы необходимы и специализированные нефинансовые организации, осуществляющие техническую поддержку обслуживания карт (процессинговые и

коммуникационные центры, центры технического обслуживания и так далее).

Особенностью продаж и выдач наличных по картам является то, что эти операции осуществляются магазинами и, соответственно, банками «в долг» - товары и наличные предоставляются клиентам сразу, а средства в их возмещение поступают на счета обслуживающих предприятий чаще всего через некоторое время (в течение нескольких дней).

Процесс утверждения продажи или выдачи наличных по карте называется авторизацией. Для ее проведения точка обслуживания делает запрос платежной системе о подтверждении полномочий предъявителя карты и его финансовых возможностей. В случае положительного решения система дает разрешение на оплату и сообщает код авторизации, который затем переносится на чек (слип). Технология авторизации зависит от схемы платежной системы, типа карты и технической оснащенности точки обслуживания.

Первичную обработку поступающих запросов на авторизацию проводит эквайер-центр. Роль эквайер-центра иногда выполняет процессинговый центр, однако, в большинстве случаев в качестве таких центров выступают банки - члены платежной системы. Если банк-эквайер не располагает данными для выполнения запроса (держатель карты - клиент другого банка), то запрос переправляется в процессинговый центр, который выполняет его.

Процессинговый центр - специализированная сервисная организация, обеспечивающая обработку поступающих от эквайеров (или непосредственно из точек обслуживания) запросов на авторизацию и/или протоколов транзакций. Процессинговый центр ведет базу данных платежной системы, которая содержит данные о банках - членах платежной системы и держателях карт, что обеспечивает выполнение запросов на авторизацию [16, с. 94].

Рассмотрим последовательность операций, выполняемых субъектами платежной системы в процессе предоставления товаров и услуг по дебетовым картам и проведения последующих расчетов.

1. Желая совершить покупку (или получить услугу), держатель карты предъявляет ее продавцу.

2. Продавец устанавливает, возможно ли совершение сделки. Для этого он осуществляет визуальную проверку карты, а затем проводит авторизацию голосовую по телефону или электронную посредством POS-терминала. При голосовой авторизации в случае положительного ответа продавцу сообщается код авторизации. При проведении авторизации транзакции передаются в банк-эквайер и, при необходимости,- дальше в процессинговый центр.

3. Получив разрешение на проведение сделки, продавец оформляет чек (слип), перенося на него данные с карты. При ручной обработке используется импринтер, и на чек обязательно заносится код авторизации, так как при отсутствии кода чек не будет принят к оплате банком-эквайером. Держатель карты затем подписывает все (обычно три) экземпляра чека. При автоматической обработке чек печатается POS-терминалом. В последнем случае подпись не требуется, поскольку ее роль выполняет вводимый держателем карточки ПИН-код.

4. Экземпляр чека, карта и товар передаются покупателю.

5. В конце каждого дня (несколько раз в неделю) точка обслуживания пересылает в банк-эквайер экземпляры чеков, которые служат документальным основанием для проведения расчетов с точкой обслуживания (в принципе, таким основанием могут служить и электронные транзакции).

6. Банк-эквайер проверяет полученные документы и осуществляет расчеты с точкой обслуживания (производит перечисление средств на ее расчетный счет).

7. Процессинговый центр обрабатывает полученные за день транзакции и формирует итоговые данные для проведения взаиморасчетов между банками - участниками платежной системы. Общие итоги передаются в расчетный банк.

8. Расчетный банк проводит взаиморасчеты между банками-участниками, открывшими у него корреспондентские счета. Прочие банки-участники осуществляют перечисления самостоятельно.

9. Банки-эмитенты в порядке возмещения осуществляют снятие средств со счетов держателей за приобретенные товары и услуги.

Последовательность операций, выполняемых при расчетах за товары и услуги посредством кредитной карты аналогична последовательности при расчетах дебетовыми картами.

1.3 Место пластиковых карт в общей системе банковских продуктов и их роль в российском платежном обороте

Среди особенностей российского рынка кредитных карт можно отметить следующее. Три четверти кредитных карт относятся к системам Visa и MasterCard [39, с. 5]. Примерно треть владельцев кредитных карт приобрели их в текущем году и чуть менее половины - за последние 1-2 года.

Н. В. Огуреева и Н. Н. Качанова настоятельно рекомендуют обратить внимание на наличие сезонных колебаний по объемам операций с использование банковских карт в России.

Максимальный ожидаемый спрос на пластиковые карты в 2013 году только в Москве составил 9,5%, или 440 тыс. единиц.

На протяжении последних лет развитие рынка банковских карт имело стабильную положительную динамику, как по объему эмиссии, так и по величине оборота.

Объемы рынка банковских карт продолжают расти, о чем свидетельствуют соответствующие экономические показатели. Так, за

последние несколько лет среднее значение объема операций, совершенных с использованием банковских карт, увеличилось почти в 10 раз [46, с. 35].

Можно говорить о том, что рынок пластиковых карт в России является динамично развивающимся и непрерывно эволюционирует.

Одним из прогрессивных направлений организации безналичных расчетов является развитие платежных систем, основанных на использовании банковских пластиковых карт.

В современных условиях относительной стабильности и благоприятной экономической конъюнктуры, постепенного укрепления доверия населения к банковской системе у кредитных организаций появляется больше возможностей для улучшения качества розничных услуг, привлечения клиентов, расширения обслуживающей инфраструктуры.

Сейчас в России происходит становление «индустрии» пластиковых карт. Тем не менее, необходимо использовать опыт развитых стран для устранения возможных негативных тенденций данного сегмента финансового рынка.

Крупнейшие международные финансовые ассоциации, такие, как VISA, American Express, Master Card, Europay, Diners Club и JCB, представляют за рубежом своим клиентам любую услугу в любой сфере обслуживания [19, с. 39].

Функционирование таких финансовых ассоциаций опирается на мощную инфраструктуру.

Во всем мире в сферу обращения пластиковых карт вовлечены миллионы торговых, гостиничных предприятий и предприятий разнообразнейших услуг; число пользователей карт приближается к 500 млн. [19, с. 42].

С картами работают почти все банки развитых и развивающихся стран.

По данным Комитета по платежным и расчетным системам Банка международных расчетов были построены и приведены диаграммы, которые наглядно иллюстрируют объемы и динамику операций с использованием

банковских карт в наиболее развитых странах. Итак, самый стабильный рынок имеет Германия, а рынки пластиковых карт Франции и Канады быстрее адаптируются к изменяющимся условиям. Согласно показателям Банка России был проведен анализ динамики объема операций с пластиковыми картами в РФ и построена диаграмма, которая демонстрирует, что этот рынок постоянно развивается и набирает свои обороты, и вскоре не будет отставать от рынков зарубежных государств. Таким образом, на основании имеющихся данных можно сделать вывод о том, что банковские карты являются необходимым и важным атрибутом экономик наиболее развитых стран.

По нашему мнению, немалую роль в становлении «индустрии» пластиковых карт играет и ресурсная база банков, позволяющая постоянно развивать и совершенствовать технологическую и техническую базу. Это, в свою очередь, дает возможность банкам постоянно совершенствовать и расширять круг услуг, предоставляемых своим клиентам.

Несмотря на прорыв большого объема пластиковых карт в расчетно-платежный оборот, основной формой платежа в России все еще остаются наличные деньги. Как известно, налично-денежное обращение порождает огромные издержки, связанные с печатанием бумажных денег, чеканкой монет, их выпуском в обращение, обработкой, перевозкой и хранением. Сократить налично-денежное обращение, снизить издержки, связанные с обслуживанием розничного расчетно-платежного оборота, можно лишь при использовании разнообразных методов платежей в этом обороте.

Кандидат экономических наук Н. Н. Качанова считает, что «банковские карты являются одним из наиболее развивающихся за последнее время инструментов расчетов».

На наш взгляд, пластиковые карты кардинально изменили схему взаимоотношений между покупателями и продавцами как в России, так и за рубежом. Об этом свидетельствуют данные международной статистики. Очевидным является тот факт, что в международном опыте использование

пластиковых карт при совершении различных операций является устоявшейся практикой.

Пластиковая карта признана экономистами «услугой века», важнейшим элементом так называемой технологической революции в банковском деле. На основе пластиковых карт формируются новые продукты, охватывающие разнообразные сферы деятельности.

2 Анализ проведения операций с пластиковыми картами в филиале ОАО «Акционерный коммерческий банк «Московский Индустриальный банк», г. Зеленоград

2.1 Экономико-организационная характеристика Зеленоградского Регионального Управления Банка

Акционерный коммерческий банк «Московский Индустриальный банк» (открытое акционерное общество) (далее по тексту Банк) создан в соответствии с решением общего собрания от 16 сентября 1996 года (Протокол №2) путем преобразования из паевого коммерческого банка «Московский Индустриальный банк», зарегистрированного Центральным Банком Российской Федерации 22 ноября 1990 года (№912) и является его правопреемником.

Банк осуществляет свою деятельность на договорной коммерческой основе, независим от органов государственной власти и управления при принятии им решений, связанных с проведением банковских операций.

Банк осуществляет банковскую деятельность на основании Генеральной лицензии Банка России № 912 от 14.10.2002 года.

Информация о внутренних структурных подразделениях Банка по состоянию на 01.01.2014 г. обобщена в таблице 2.

Таблица 2 - Информация о внутренних структурных подразделениях Банка по состоянию на 01.01.2014 г.

Регион	Количество внутренних структурных подразделений				
	Филиалы	Дополнительные офисы	Операционные кассы	Операционные отделения	Всего
Центральный федеральный округ всего, в том числе:	11	161	11	1	184
Москва и МО	1	57	3		61
Владимирская область	1	27	7		35
Воронежская область	1	30	1		32
Тульская область	1	16			17
Зеленоград	1	11			12
Другие области (Белгородская, Брянская, Ивановская, Калужская, Курская, Липецкая, Ярославская)	6	20		1	27
Южный федеральный округ	5	45			50
Северо-Кавказский федеральный округ	5	13		3	21
Северо-западный федеральный округ	2	14		1	17
Приволжский федеральный округ	2	1			3
ИТОГО:	25	234	11	5	275

Широкая сеть банков-корреспондентов в России и за рубежом позволяет проводить клиентские платежи в кратчайшие сроки с применением новейших банковских технологий.

Филиал в г. Зеленоград акционерного коммерческого банка «Московский Индустриальный банк» (открытое акционерное общество) создан решением Совета директоров (Протокол №9 от 19 апреля 2002 года) и переименован решением Совета директоров (Протокол №4 от 07 июля 2006 года) в филиал «Зеленоградское региональное управление» (в г. Зеленоград) акционерного коммерческого банка «Московский Индустриальный банк» (открытое акционерное общество).

Филиал в отделение банка ОАО «МИнБ» является обособленным подразделением Банка, располагающимся по адресу: Панфиловский пр., 22, Зеленоград. Филиал не является юридическим лицом. Для обеспечения деятельности филиала Банк закрепляет за ним необходимые средства и

имущество. Филиал осуществляет свою деятельность в соответствии с Уставом Банка, распоряжается выделенными средствами и имуществом в пределах прав, предоставленных ему настоящим Положением, заключает договоры с субъектами хозяйственных отношений от имени ОАО «МИнБ» на основании доверенности Банка, выданной начальнику филиала.

В своей деятельности филиал руководствуется законодательством Российской Федерации, нормативными актами Банка России, относящимися к деятельности кредитных организаций, Уставом Банка, решением органов управления Банка, а также Положением о филиале.

Филиал создан в целях комплексного банковского обслуживания клиентов – юридических и физических лиц, мобилизации временно свободных денежных средств и их рационального размещения, содействия развитию и укреплению экономики РФ, получения прибыли.

Общее руководство и контроль за деятельностью филиала осуществляет Правление Банка. Руководит филиалом начальник, действуя от имени Банка на основании доверенности, выдаваемой Президентом Банка. В отсутствии руководителя филиала полномочия по управлению возлагаются на его заместителя приказом Президента Банка. Начальник назначается на должность Президентом Банка согласно процедуре, установленной в Банке.

Численность работающих в филиале составляет 209 человек. Должностные обязанности и права сотрудников филиала определены в должностных инструкциях.

Для осуществления операций и хранения денежных средств Банк открывает филиалу корреспондентский субсчет в подразделении расчетной сети Банка России по месту расположения филиала.

В связи с тем, что филиал не является юридическим лицом и не имеет собственного баланса характеризовать финансовые показатели будем анализировать на основании данных отчетности головного банка ОАО «МИнБ».

Проанализируем динамику и структуру доходов и расходов в 2010-2014 гг. на основании отчетности. Изобразим динамику доходов и расходов банка на рисунке 1.

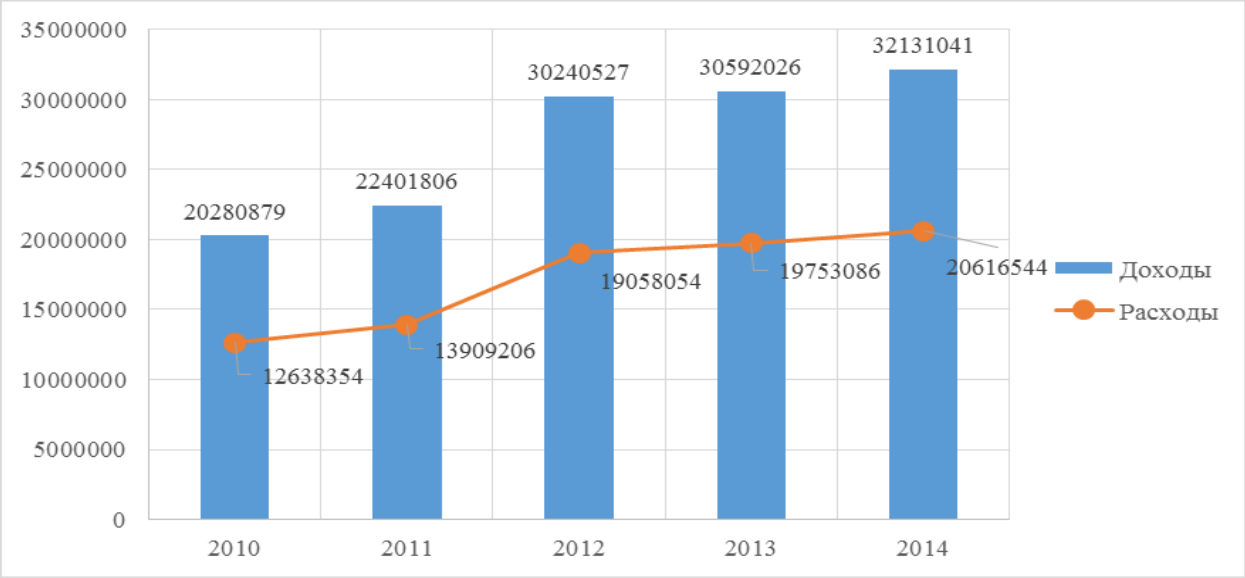


Рисунок 1 - Динамика доходов и расходов ОАО «МИнБ» за 2010-2014 гг.

В целом доходы Банка в 2012 году составили 30240527 тыс. руб., что выше уровня 2010 г. на 13111874 тыс. руб. или 76,55 %, по сравнению с 2011 г. уровень доходов вырос на 7838721 тыс. руб. или 34,99 %. В 2014 году Банком произведены расходы в размере 20616544 тыс. руб. Расходы банка увеличивались наряду с доходами. Увеличение расходов в 2014 г. по сравнению с 2010 г. составило 7978190 тыс. руб. или 63,1 %, по сравнению с 2011 г. 7114730 тыс. руб. или 56,3 %.

На рисунках 1 и 2 видно, что в 2014 году Банк получил доходы от всех видов деятельности в сумме 32131 млн. руб. основным источником которых являлись операции по размещению денежных средств. Процентные доходы составили 17916,9 млн. руб., или 55,8% общих доходов. По сравнению с 2013 годом они увеличились на 3148 млн. руб. (на 21,3%) за счет процентов по кредитам, предоставленным клиентам, что вызвано значительным ростом данных операций. В 2013 году данный вид доходов составлял 16745 млн. руб., что на 13,4 % больше, чем в 2012 году.

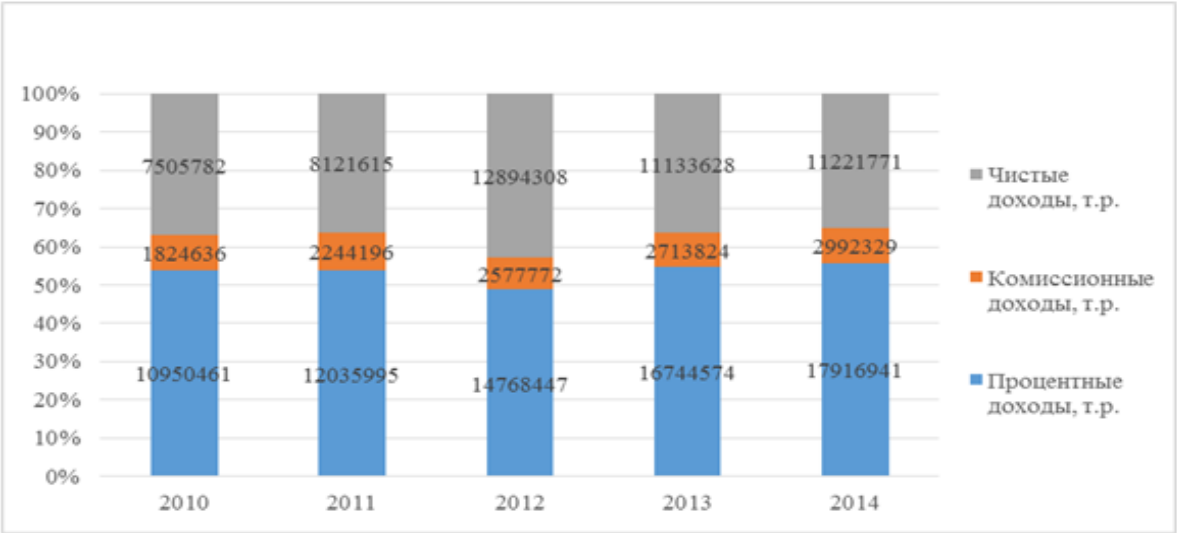


Рисунок 2 - Структура доходов ОАО «МИнБ» за 2010-2014 гг.

Основные финансовые показатели деятельности кредитной организации представлены в таблице 3.

Анализ таблицы 3 выявил, что планомерная работа в 2010-2014 году по выполнению стратегического бизнес-плана дала положительные результаты. Валюта баланса Банка в отчетном году увеличилась на 97190373 тыс. руб. по сравнению с 2010 г. и на 975927 тыс. руб. по сравнению с 2013 г. Соответственно, имущество кредитной организации увеличивается в динамике.

Суммарный объем привлеченных клиентских ресурсов увеличился на 84914164 тыс. руб. в 2014 году по сравнению с 2010 г. и на 6176181 тыс. руб. по сравнению с 2013 г.

В 2013 году происходили изменения в структуре ресурсной базы Банка. Продолжилась наметившаяся тенденция уменьшения доли средств на рублевых счетах до востребования с одновременным увеличением доли срочных ресурсов, что позволило повысить ликвидность Банка. В 2013 году Банк, соблюдая все обязательные экономические нормативы, достиг величины собственного капитала в 21269578 тыс. руб., увеличив его за год на 3583098 тыс. руб. за счет увеличения нераспределенной прибыли: прошлых лет и отчетного года.

Таблица 3 - Основные финансовые показатели деятельности ОАО АКБ «МИнБ» за 2010-2014 г.г.

Показатель	На 01.01.2010г	На 01.01.2011г	На 01.01.2012г	На 01.01.2013г	На 01.01.2014г	Прирост/ снижение по сравнению с 2010 г.	Прирост/ снижение по сравнению с 2013 г.
Собственный капитал, тыс. руб.	8993369	10899012	13452912	17686480	21269578	12276209	3583098
Обязательства, тыс. руб.	81500800	100493611	127965844	160238783	166414964	84914164	6176181
Фактическое значение достаточности собственных средств (капитала)	11,5	11,7	11,3	10,7	11	-0,5	0,3
Валюта баланса, тыс. руб.	90494169	111392623	141418756	177925263	187684542	97190373	9759279
Рентабельность активов, %	1,3	1,49	1,34	1,2	1,32	0,02	0,12
Рентабельность капитала, %	16	11,24	10,9	10,6	11,1	-4,9	0,5

Фактическое значение достаточности собственных средств при этом составило 11, что выше уровня 2013 года на 0,3. Норматив достаточности собственных средств составляет 10, соответственно руководству банка необходимо предпринимать меры по увеличению собственных средств и с дальнейшем.

В области активных операций приоритетным направлением является кредитование клиентов реального сектора экономики.

Рассмотрим динамику активов ОАО АКБ «Московский Индустриальный банк» за 2010-2014 годы в таблице 4.

Из таблицы 4 и рисунка 3 видно, что в 2014 году произошло увеличение общей величины активов банка на 31028857 тыс. руб. за счет увеличения денежных средств на 1307302 тыс. руб., средств в ЦБ РФ на 2844862 тыс. руб., вложений в ценные бумаги на 1595254 тыс. руб., основных средств на 201 193 тыс. руб. и прочих активов на 2734822 тыс. руб. Также в 2014 году отмечается увеличение средств в кредитных организациях на 1034989 тыс. руб.

Таблица 4 - Динамика активов ОАО АКБ «МИнБ» за 2010-2014 годы.

Показатель	2010 год	2011 год	2012 год	2013 год	2014 год	Прирост/ снижение по сравнению с 2010 годом	При-рост/ снижение по сравнению с 2013 годом
Денежные средства	5375121	6386599	7300596	7774186	9081488	3706367	1307302
Средства кредитных организаций в ЦБ РФ	3654394	6155275	5033852	6407826	9252688	5598294	2844862
Средства в кредитных организациях	917442	595090	2155266	580372	1615361	697919	1034989
Вложения в ценные бумаги (финансовые активы)	6934720	7917993	11251973	16823837	18 419 091	11484371	1595254
Основные средства и нематериальные активы	5827245	7930371	8139177	8371421	8 572 614	2745369	201 193
Прочие активы	1913797	2907969	4428429	7669060	10 403 882	8490085	2734822
Всего активов	90494169	111392623	141418756	177925263	208 954 120	118 459 951	31028857

Основную долю активов Банка составляют вложения в ценные бумаги (2010 год – 6934720 тыс. руб., 2011 год – 7917993 тыс. руб., 2012 год – 11251973 тыс. руб., 2013 год – 16823837 тыс. руб., 2014 год – 18 419 091 тыс. руб.,), а самую незначительную – средства в кредитных организациях (2010 год – 917442 тыс. руб., 2011 год – 595090 тыс. руб., 2012 год – 2155266 тыс. руб., 2013 год – 580372 тыс. руб., 2014 год – 1615361 тыс. руб.).

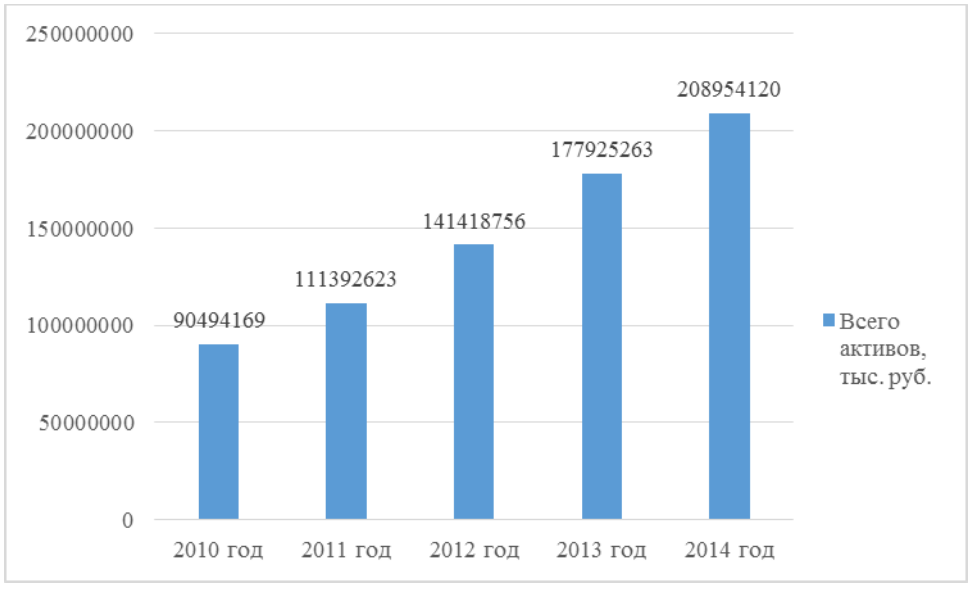


Рисунок 3 - Динамика активов ОАО АКБ «МИнБ» за 2010- 2014 годы.

Структура активов Банка представлена на рисунке 4.

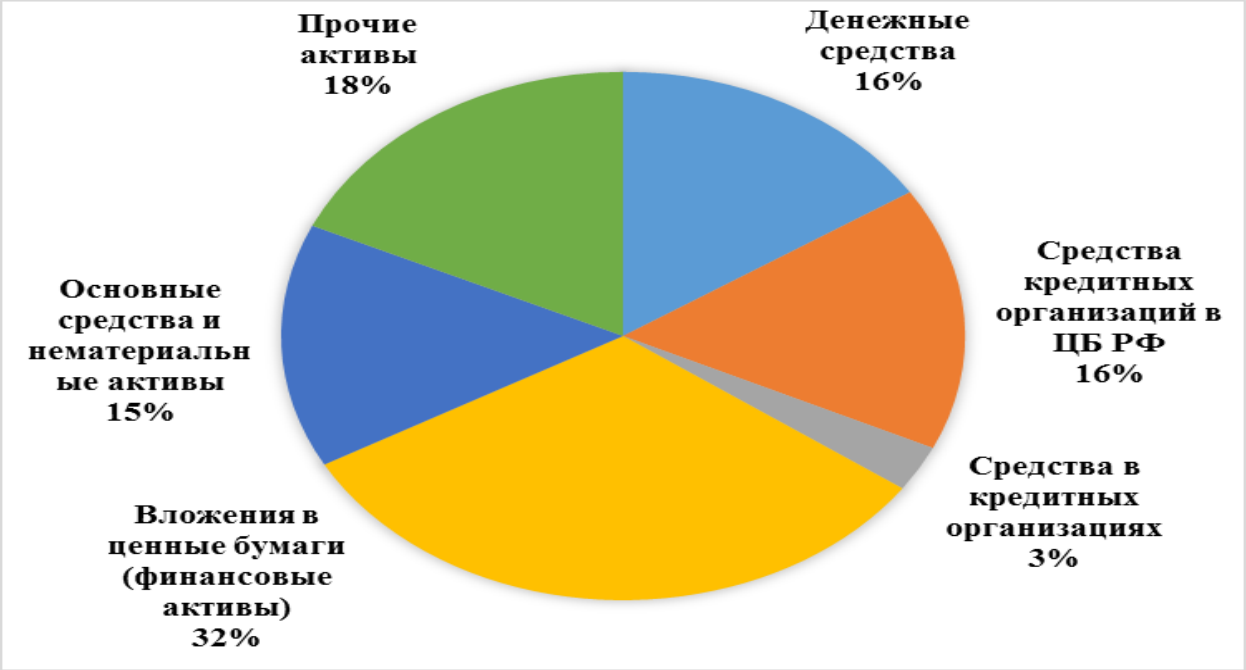


Рисунок 4 - Структура активов АКБ ОАО «МИнБ» в 2014 году.

Таким образом, изучив деятельность банка, следует отметить, что анализируемый объект оказывает широкий спектр услуг как юридическим так и физическим лицам, особое место среди которых занимает кредитование. Доход от операций по кредитованию является основным в филиале отделение банка ОАО «МИнБ». На ссудные операции приходится около 85% от всех активных операции.

Кредитование является основным направлением в кредитной политике филиала. Изменения состава кредитного портфеля филиала с 2009-2014гг. отражены в таблице 5.

Таблица 5 - Состав кредитного портфеля филиала отделение банка ОАО «МИнБ».

Дата	Физ.лица, тыс.руб	ИП, тыс.руб	Юр. Лица, тыс.руб
1.01.09	12283	32652	211746
1.01.10	22052	41276	385420
1.01.11	30758	54250	429096
1.01.12	46725	58355	492786
1.01.13	50489	61548	556210
1.01.14	52348	65474	568417

Данные таблицы 5 и рисунок 5 свидетельствуют о том, что в 2014 году данный показатель вырос в среднем на 168% по сравнению с 2013 годом.

Кредиты, предоставленные юридическим лицам, составляют 82,8% от суммы кредитного портфеля, индивидуальным предпринимателям – 9,5%, потребительские кредиты физическим лицам – 7,7%.

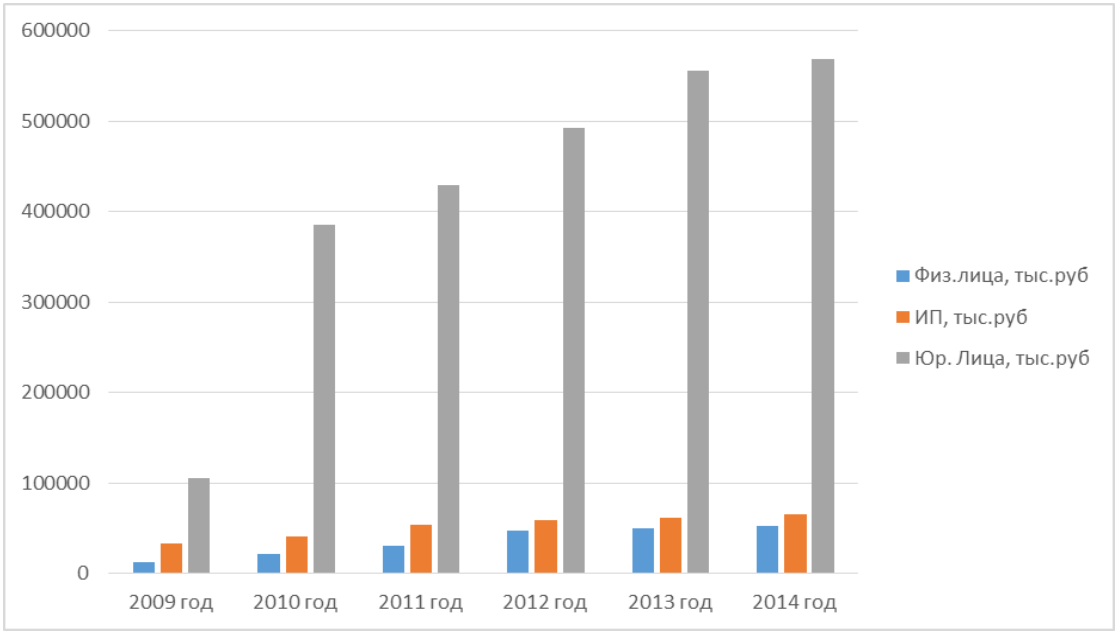


Рисунок 5 - Динамика кредитного портфеля Зеленоградского филиала отделение банка ОАО «МИнБ» в 2009-2014 г.г.

Филиал работает в сфере кредитования реального сектора экономики и расширения кредитных услуг для населения. Для клиентов филиала предложен широкий спектр кредитных программ. Виды кредитов для частных лиц:

- «Жилищный кредит» - на приобретение, строительство, реконструкцию, ремонт объектов недвижимости, включая приобретение и обустройство земельных участков, находящихся на территории РФ;

- «Текущий кредит» - на приобретение транспортных средств, дорогостоящих предметов домашнего обихода, на оплату медицинских услуг, на приобретение туристических и санаторных путевок и другие цели потребительского характера;

- «Автокредитование» - на приобретение нового транспортного средства иностранного или отечественного производства

- «Корпоративный кредит» - на цели личного потребления сотрудникам платежеспособных организаций, являющихся клиентами Банка, под их

потделение банкачительство и в соответствии с заключенным договором о сотрудничестве между Банком и организацией с установлением лимита риска на данное предприятие (лимит кредитования);

-»Экспресс-кредит» - на цели личного потребления Заемщикам, разместившим свои денежные средства в рублях и в иностранной валюте в депозит (вклад) в Банке, сроком менее срока вклада, под залог права требования этого вклада;

- «Ипотечный кредит» – участие в Российской программе ипотечного жилищного кредитования с использованием закладных.

- Кредитование в виде «овердрафт» по карточным счетам.

Общий кредитный портфель на 01.01.2014 г. составил 686239 тыс. руб. Структура кредитных вложений филиала представлена на рисунке 6.

Средняя процентная ставка за пользование кредитом составляет 21%.

Регулярно осуществляется оценка качества кредитного портфеля. Наибольшая доля задолженности – 95,6% на долю ссуд I и II категории качества, 4,4% кредиты III категории качества.

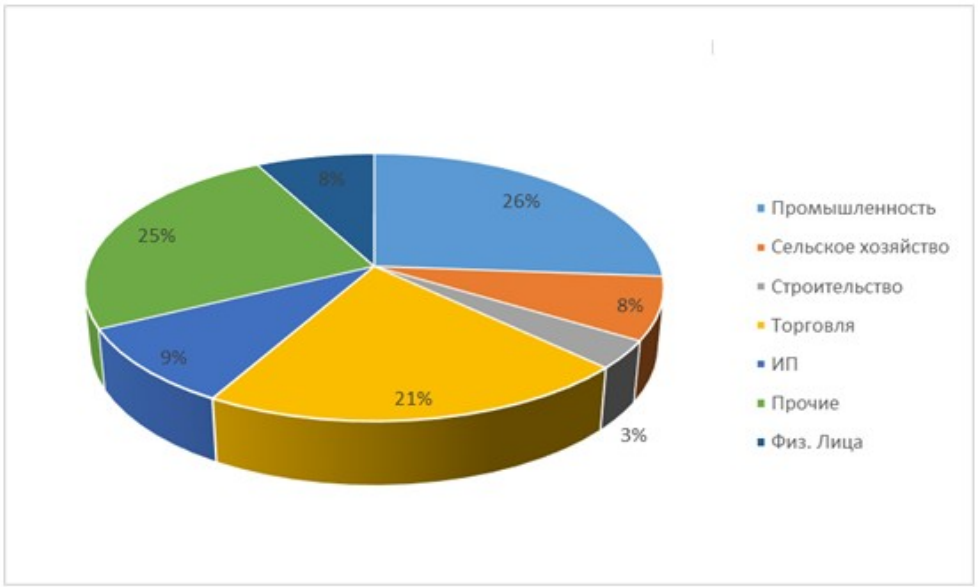


Рисунок 6 - Структура кредитного портфеля на 01.01.2014 г.

Анализ ссудной задолженности по срокам вложения представлен в таблице 6.

Таблица 6 - Ссудная задолженность на 01.01.2014 г.

	На 01.01.2014 г.	
	Сумма	Уд. вес, %
До 30-ти дней	-	-
От 31 до 90 дней	-	-
От 91 до 180 дней	6213	1,7
От 181 дня до 1 года	37458	10,1
От 1 до 3 лет	71254	19,3
Свыше 3-х лет	254687	68,9
Просроченная ссуда	-	-
Итого	369612	100

По состоянию на 01.01.2014 г. в составе кредитного портфеля филиала основной удельный вес занимают кредиты, предоставленные сроком свыше 3-х лет (68,9%), сроком от 1 года до 3-х лет (19,3%), сроком до одного года (10,1%).

Вполне ощутимый доход приносят Зеленоградскому филиалу расчетно-кассовые операции. Передовые технологии, используемые филиалом, позволяют предоставлять полный спектр услуг для своих клиентов по осуществлению расчетов в российских рублях и иностранной валюте.

Динамику доходов от расчетно-кассовых операций в 2010 – 2014 годах представим на рисунке 7. Из рисунка 7 видно, что наибольший доход от расчетно-кассовых операций филиал получал в 2011 гг., в сумме 458928 тыс. руб. За прошедший год доходы от рассчетно-кассовых операций увеличились на 75800 тыс. руб. и на 01.01.14 г. составили 474456 тыс. руб.

Из вышеизложенного можно делать вывод, что деятельность филиала в г. Зеленоград соответствует законодательству Российской Федерации. Клиентам предлагается широкий спектр расчетно- кассовых услуг и кредитных программ. Кредитование юридических лиц является основным направлением в кредитной политике филиала.

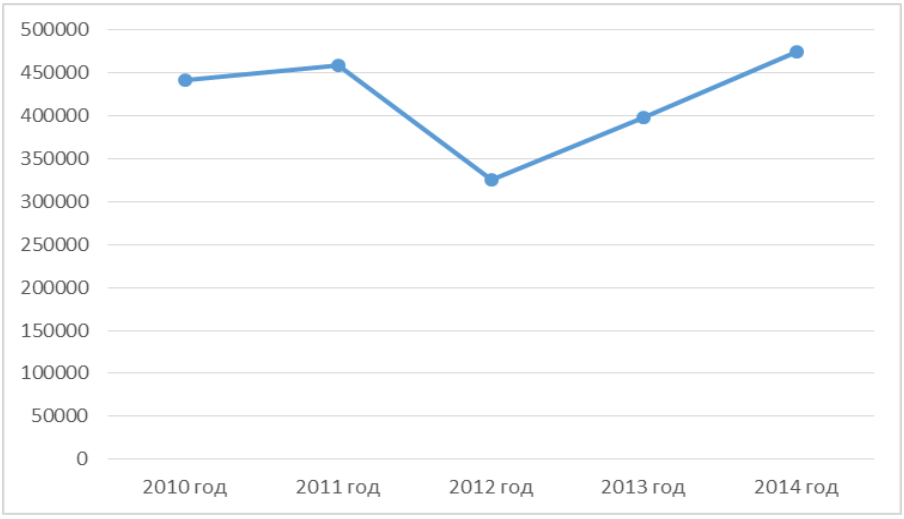


Рисунок 7 - Динамика доходов от расчетно-кассовых операций Зеленоградского филиала в 2010 – 2014 годах.

Оценка ссуды и определение размера расчетного резерва и резерва осуществляется филиалом на основе профессионального суждения и в соответствии с Положением ЦБ №254-П.

Филиал поддерживает отношения с кредитоемкими клиентами и устанавливает деловые отношения с промышленными предприятиями, которые являются потенциальными ссудозаемщиками.

Эффективно организованные процессы расчетно-кассового обслуживания и кредитования приносит стабильный доход, который составляет большую часть прибыли.

Таким образом, наблюдается некоторое замедление темпов роста важнейших показателей деятельности филиала отделение банка ОАО «МИнБ». Это связано с остаточными кризисными явлениями в экономике и финансовом секторе. Однако, Банк продолжает внедрять различные услуги для физических лиц с целью максимального привлечения клиентов в условиях острой конкуренции в банковском секторе.

2.2 Особенности организации работы филиала «Московского Индустриального Банка» в г. Зеленоград с пластиковыми картами. Проведение операций по выпуску и обслуживанию пластиковых карт

Значительную часть операций, выполняемых Зеленоградским Региональным Управлением ОАО «Московский Индустриальный Банк», занимают операции по внедрению и обслуживанию пластиковых карт.

Эмиссия и расчеты по картам выполняются в соответствии с требованиями, предъявляемыми Головным офисом Банка и на том же оботделение банкадовании и программном обеспечении. Это обеспечивает поддержание единых стандартов и принципов обслуживания.

Филиал АКБ «Московский Индустриальный банк» (ОАО) осуществляет выпуск карт с мая 2004 года и предлагает карты, рассчитанные как на индивидуальных клиентов, так и на корпоративных.

Банк предоставляет услуги по банковским картам физическому лицу– на основании договора, а также заявления – обязательства.

Основные карты предоставляются в пользование физическим лицам – резидентам РФ и нерезидентам, достигшим 18 – летнего возраста, постоянно или временно проживающим в регионе обслуживания филиала.

Размер первоначального взноса определяется в зависимости от типа карты и должен быть не менее суммы, указанной в Тарифах для данного продукта. Вся сумма первоначального взноса зачисляется на счет.

Пластиковые карты, эмитируемые Банком и, в частности, рассматриваемым филиалом, рассчитаны на достаточно широкий и различный круг клиентов.

Для пенсионеров и других граждан, имеющих небольшие доходы это Visa Electron, MasterCard Int. Cirus Maestro; для граждан среднего достатка - Visa Classic, MasterCard Int. Mass; для обеспеченных клиентов - Visa Gold, MasterCard Int. Gold, Visa Infinite.

Карты могут быть как дебетовыми, так и кредитными.

Выпускаются и другие виды карт: например, карты MasterCard Business, VISA Business, MasterCard Platinum, но не в небольших количествах. Кроме того, клиентам предлагается выбор дизайна карты, иногда даже индивидуальный дизайн.

Разбивка пластиковых карт по видам, а также их удельный вес представлены на рисунке 8.

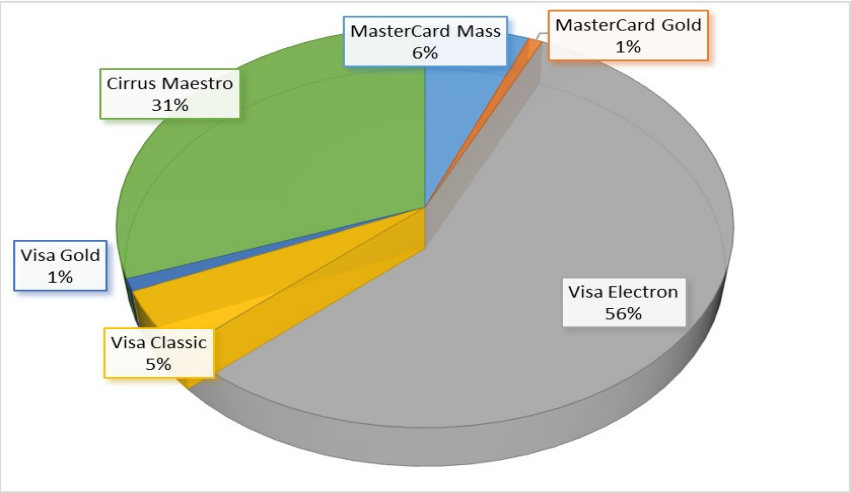


Рисунок 8 - Структура пластиковых карт, эмитированных отделение банка ОАО «МИнБ» в 2014 г.

Из рисунка 8 видно, что в структуре эмитируемых карт большую часть приходится на карты категории Visa Electron и Cirrus Maestro (56% и 31% соответственно); также можно отметить долю карт Visa Classic и Master Card Mass (5% и 6% соответственно); сравнительно небольшой процент приходится на карты категории Visa Gold и Master Card Gold (1% и 1% соответственно).

Для наглядности занесем данные по выпуску карт по виду платежных систем и категориям карт в таблицу 7. Данные возьмем за 5 лет, начиная с 2010 года.

Таблица 7 - Количество карт, выпущенных Региональным Управлением за период с 2010 по 2014 гг.

Показатель	Период				
	01.01.2010-31.12.2010	01.01.2011-31.12.2011	01.01.2012-31.12.2012	01.01.2013-31.12.2013	01.01.2014-31.12.2014
Количество эмитированных карт, шт.					
Всего	25212	29055	31470	34791	39109
В том числе VISA	21530	18147	19246	21419	24458
В том числе MASTER CARD	3682	10908	12224	13372	14651
Удельный вес в общем количестве карт, %					
VISA	85,4	62,46	61,16	61,56	62,54
MASTER CARD	14,6	37,54	38,84	38,44	59,90
Продукт карты					
VISA, шт.					
VISA Electron	20477	17273	17973	19274	22095
VISA Classic	870	710	1012	1756	1954
VISA Gold	173	155	251	377	395
VISA Infinit	10	9	10	12	14
Всего карт VISA	21530	18147	19246	21419	24458
MASTER CARD, шт					
Cirrus Maestro	2776	8920	9804	10790	11983
MASTER CARD Mass	843	1859	2208	2283	2354
MASTER CARD Gold	63	129	212	299	314
Всего карт MASTER CARD	3682	10908	12224	13372	14651
Всего карт VISA И MASTER CARD, шт.	25212	29055	31470	34791	39109
Удельный вес в общем количестве карт, %					
VISA Electron	81,22	59,45	57,11	55,40	56,50
VISA Classic	3,45	2,44	3,22	5,05	5,00
VISA Gold	0,69	0,53	0,80	1,08	1,01
Cirrus Maestro	11,01	30,70	31,15	31,01	30,64
MASTER CARD Mass	3,34	6,40	7,02	6,56	6,02
MASTER CARD Gold	0,25	0,44	0,67	0,86	0,80

Данные таблицы 7 свидетельствуют о том, что по объемам эмиссии можно судить о том, что Банк выпускает больше карт платежной системы VISA (62,54% на конец 2014 г.). Это объясняется тем, что большинство розничных продуктов, эмитируемых Зеленоградским Региональным Отделением, принадлежат к этой платежной системе. Кроме того, существенная часть карт по зарплатным проектам выпускалась под этой платежной системой.

Среди карт как платежной системы VISA, так и MASTER CARD, на протяжении всего периода наблюдения преобладают карты низшей

категории (Electron и Cirrus) (56,5% и 30,6%, соответственно, на конец 2014 г.). Это объясняется их сравнительной дешевизной и доступностью для населения. На втором месте по объемам выпуска – карты среднего класса, причем среди карт VISA их количество постепенно равными темпами увеличивается (с 870 ед. в 2010 г. до 1954 ед. в 2014 г.), количество карт MASTER CARD также ежегодно увеличивается.

Что касается карт VISA Classic, то за последние 2 года их количество возросло в связи с проведением Банком акции по льготной выдаче этих карт. Положительным моментом является и увеличение карт премиум-класса, что говорит об увеличении доли состоятельных клиентов в составе клиентуры Банка (это и руководители и главные бухгалтеры крупных предприятий, и индивидуальные клиенты).

Структура выпущенных карт в рассматриваемом периоде не менялась – преобладает выпуск карт VISA, однако начиная с 2011 г. доля выпущенных карт VISA в пользу MASTER CARD, это связано с тем, что в текущем году MASTER CARD предложил Банку выгодные условия сотрудничества. Поэтому большая часть зарплатных проектов была переведена на эту платежную систему, вот почему так возросли объемы эмиссии карт MASTER CARD.

Более того, Зеленоградское Региональное Управление предлагает своим клиентам карты самой высшей категории - VISA Infinite. У держателей этой карты есть возможность воспользоваться эксклюзивными привилегиями, услугами и преимуществами кредитных карт VISA Infinite. Платежная карта этого вида занимает высокое положение в льготный период при пользовании кредитным лимитом в экстренных случаях.

Однако, объемы их выпуска пока невелики. Это связано с тем, что чтобы получить эту карту, клиент должен заплатить большую комиссию за обслуживание карты и удовлетворять ряду условий Банка (и по возрасту, и по обеспеченности, а также по масштабам планируемых к совершению операций).

В настоящее время большим спросом у населения пользуются банковские кредитные карты.

Зеленоградским Региональным Управлением эмиссия кредитных карт стала реализовываться с конца 2006 г. Так, объем выпуска кредитных карт за пять лет (с 2010 по 2014 гг.) увеличился 98,44 % (с 441 до 856 шт.). Это наглядно видно на рисунке 9.

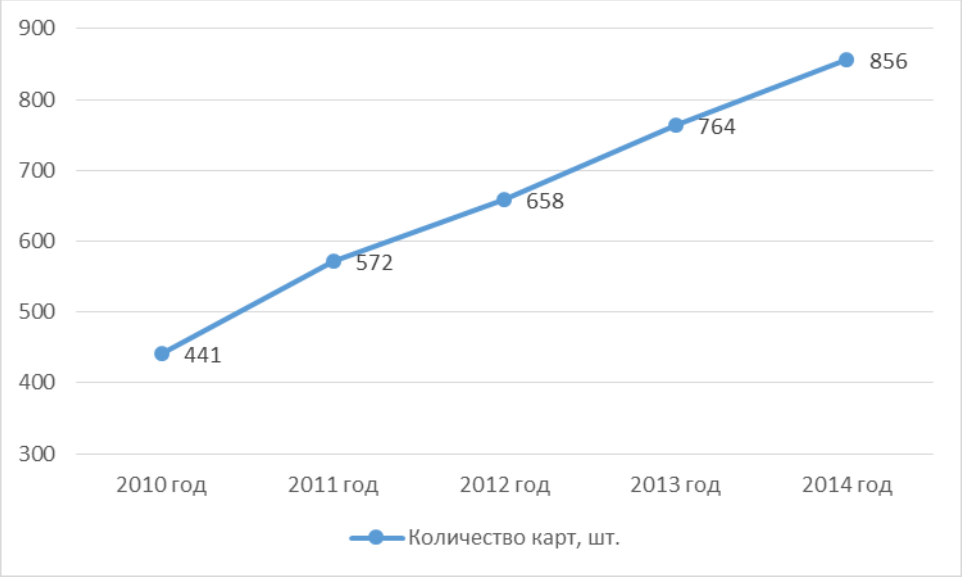


Рисунок 9 - Динамика эмиссии кредитных карт Филиала отделение банка ОАО «МИнБ» за 2010-2014 гг., шт.

Филиал отделение банка ОАО «МИнБ» предлагает в качестве кредитных карт использовать карты международных платежных систем Visa Int. (Visa Classic, Gold) и MasterCard Europe (MasterCard Mass, Gold). Из данных Рисунка 10 видно, что наибольший удельный вес в структуре кредитных карт занимают карты MasterCard Mass – 546 шт., что обусловлено тем, что данный вид карт принимается практически повсеместно.

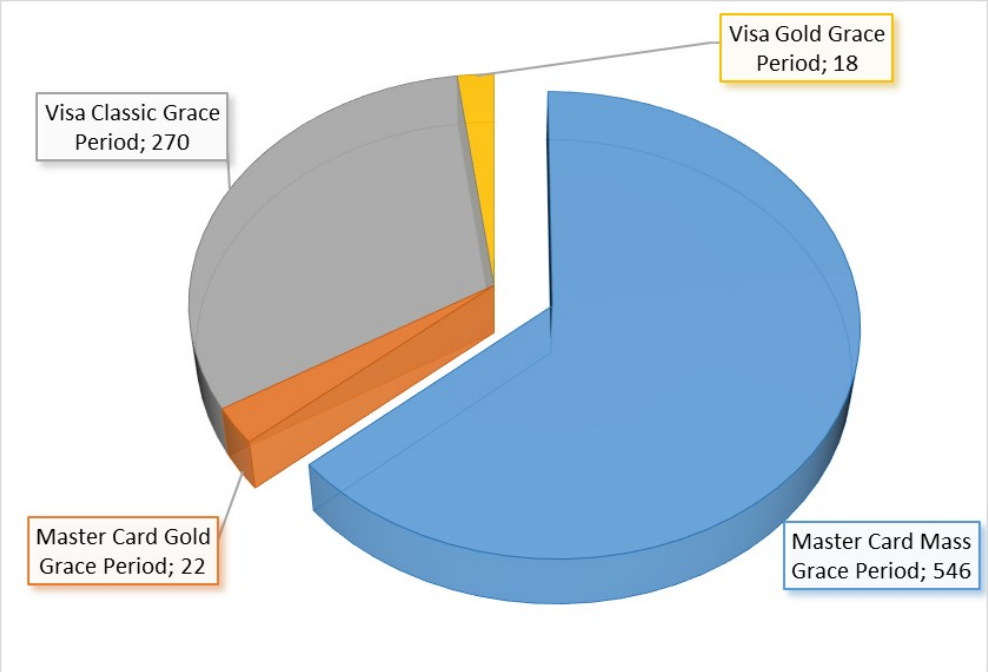


Рисунок 10 - Структура кредитных карт отделение банка ОАО «МИнБ» на 01.01.2014, шт.

Количество действующих карт, обслуживаемых отделение банка ОАО «МИнБ» ежегодно увеличивается на несколько тысяч штук. Большая их часть обслуживается Головным офисом отделение банка ОАО «МИнБ» по ул. Полесская, 28; на другие офисы приходится значительно меньшее количество выпущенных карт.

Целью политики руководства «Московского Индустриального Банка» и работы всех его служб является привлечение клиентуры, расширение сферы услуг, завоевание рынка и, в конечном счете, - увеличение получаемой прибыли.

Одним из таких направлений является расчеты с помощью пластиковых карт.

Внедрение банковских карт в качестве одного из основных средств безналичных расчетов является важнейшей задачей «технологической революции» банковской деятельности. Это средство расчетов, обладая множеством несомненных достоинств, предоставляет как владельцам карт, так и кредитным организациям, занимающимся их выпуском и обслуживанием, массу преимуществ.

Для кредитных организаций это повышение конкурентоспособности и престижа, наличие гарантий платежа, снижение издержек на изготовление, учет и обработку бумажно-денежной массы, минимальные временные затраты и экономия труда. И для банков, и для государства выгоден рост числа пользователей пластиковых карт. Для государства снижение наличных расчетов позволит сделать перемещение денежных средств более прозрачными. Для банков расчеты по пластиковым картам тоже выгодны, так как при оплате картой банк получает процент от суммы оплаты.

Использование пластиковых карт весьма удобно в условиях хорошо развитой системы обслуживания, большую роль при этом играет широкая сеть банкоматов, а также предприятий, осуществляющих их прием.

Филиал отделение банка ОАО «МИнБ» является одним из лидеров на рынке эмиссии банковских карт в Зеленограде – 20,1 % на 01.01.2014 г.

На сегодня лидирующую позицию на рынке пластиковых карт в области занимает «Сберегательный банк», опережая Филиал «отделение банка» ОАО «МИнБ» по многим позициям, но этот разрыв из года в год сокращается. У Банка есть значительный резерв для наращивания клиентской базы, что ему необходимо продолжить делать, одновременно удерживая существующие позиции и расширяя продуктовый ряд.

В целях увеличения внедрения банковских карт на российском рынке банки-эмитенты предлагают своим клиентом специальные карты для использования их в той или иной сфере деятельности. На сегодняшний день банки активно внедряют «пенсионные», «студенческие» и другие проекты.

Все банки также стремятся к внедрению «зарплатных» проектов, когда целое предприятие переходит на начисление заработной платы персоналу через пластиковые карты какого-либо банка. В этом случае предприятие рассматривается как корпоративный клиент, заключивший с банком договор, в соответствии с которым банк открывает ему текущий или расчетный счет. Каждому сотруднику на льготных условиях по отдельному договотделение банка банк открывает карточные счета и выдает карты, на которые

предприятие ежемесячно перечисляет заработную плату [22, с. 238].

«Московский Индустральный Банк» (Зеленоградский филиал) достаточно активно продвигает «зарплатный проект» (начиная с 2005 г.), стараясь охватить как можно более широкий круг предприятий. Банк охотно работает по этому проекту не только с крупными компаниями, но и со средними и мелкими.

В последнее время активно развивается его сотрудничество с городскими и областными компаниями в области зарплатных проектов. С развитием данного сектора банкоматы Зеленоградского филиала Банка стали располагаться прямо в здании компаний. При этом целевыми пользователями таких банкоматов, в основном, являются именно их сотрудники.

Доходы Зеленоградского Регионального Управления по зарплатным проектам с каждым годом увеличиваются.

На конец 2014 год их сумма достигла 5 834 тыс. руб., что составляет примерно 79% общей суммы доходов от всех операций по пластиковым картам. Основную долю получаемых средств в рамках зарплатного проекта составляет комиссия за перечисление заработной платы (в 2010 году – 72,8%, в 2011 году – 75,6%, в 2012 году – 78,5 %, в 2013 году – 80,1%, в 2014 году – 80,6%,).

Таким образом, можно сделать вывод, что осуществление операций по внедрению зарплатных проектов на предприятиях является выгодным как для самих предприятий, так и для банка, предоставляющего данную услугу.

Филиал старается предоставлять полный спектр услуг обслуживания и дополнительный сервис для зарплатных проектов.

В г. Зеленоград установлена обширная сеть банкоматов для обслуживания пластиковых карт, эмитированных Банком, и сторонних. Банкоматы Банка позволяют оплачивать коммунальные платежи, услуги операторов сотовой связи и телевидения, а также переводить денежные средства между банковскими картами, пополнять счет, принимать платежи по кредитам и производить валютно-обменные операции. Эти функции

позволяют эффективнее использовать пластиковую карту при оплате, удобны и доступны, ведь чаще всего банкоматы работают круглосуточно.

Банкоматы чаще всего поддерживают не одну, а несколько платежных систем. Наиболее распространенными являются международные Visa и MasterCard.

Как было отмечено ранее, наибольший удельный вес среди эмитируемых пластиковых карт в филиале отделение банка ОАО «МИнБ» занимают карты Cirus Maestro и Visa Electron, но с каждым годом все более актуальными становятся расчеты с использованием таких карт как MasterCard Int. Mass и Visa Classic, а также MasterCard Int. Gold и Visa Gold.

Активная политика по внедрению и распространению пластиковых карт отражается на объемах остатков на карточных счетах. Вместе с увеличением эмиссии пластиковых карт, происходит рост остатков денежных средств на счетах (таблица 8).

Таблица 8 - Остатки на счетах банковских карт в разрезе дополнительных офисов, млн. руб.

Отделение отделение банка ОАО «МИнБ»	Головной офис отделение банка	д/о ул. Советская	д/о ул. Тургенева	д/о ул. Московская	д/о ул. Металлургов	д/о в г. Ливны	д/о в г. Мценск	Всего:
1 полугодие 2010 г.	12,78	0,02	1,08	0,57	0,17	0,58	0,03	15,23
2 полугодие 2010 г.	10,54	0,02	1,13	0,63	0,21	0,61	0,07	13,21
1 полугодие 2011 г.	13,77	0,03	1,15	0,68	0,23	0,66	0,05	16,57
2 полугодие 2011 г.	15,31	0,03	1,74	0,62	0,29	0,65	0,05	18,6
1 полугодие 2012 г.	13,55	0,51	0,64	2,2	0,9	1,1	0,94	19,84
2 полугодие 2012 г.	29,17	0,68	0,76	2,7	1,1	1,2	0,95	36,56
1 полугодие 2013 г.	19,83	0,96	0,71	2,5	0,94	0,9	1,05	26,89
1 полугодие 2014 г.	22,45	0,87	0,92	2,8	1,4	2,9	2,2	33,54

Исходя из данных таблицы 8, можно наблюдать, что период с 2010 по

2014 гг. объемы остатков на счетах увеличиваются, что говорит о постепенном повышении доверия населения к банкам, что объясняется вступлением кредитных организаций в обязательную систему страхования.

Для получения пластиковой карты клиент филиала отделение банка ОАО «МИнБ» должен заполнить заявление – обязательство на получение основной карты. Далее составляется договор на открытие текущего счета и совершения операций с использованием личной банковской карты.

Если банковская карта потеряна, украдена или заблокирована, то держатель карты должен соответственно заполнить такие документы как заявление на перевыпуск карты, заявление об утрате карты, заявление о разблокировке карты.

Для физических лиц предусмотрены следующие продукты и услуги:

Открытие текущих счетов, выпуск пластиковых карт для ежедневных расчетов.

Текущий счет – это электронный кошелек клиента, то есть счет, который позволит клиенту всегда иметь при себе безопасно хранящиеся деньги и использовать их по мере необходимости: проводить максимально полный набор различных операций, например, снимать и вносить наличные, оплачивать покупки, услуги, обменивать валюту и т.д.

2. Кредитная карта – карта, для которой применяется следующая схема расчетов: клиент, кроме возможности использования остатка на счету получает от банка определенный кредитный лимит. Кредит погашается частями в определенные сроки, установленные в договоре. Полное погашение кредита осуществляется только при расторжении договорных отношений (хотя клиент может погасить полностью задолженность в любое время). На используемые заемные средства банк начисляет определенный процент.

Рассмотрим выпуск кредитных карт по годам в филиале отделение банка ОАО «МИнБ» (таблица 9).

Таблица 9 - Выпуск кредитных карт и лимит

Наименование	01.01.2010	01.01.2011	01.01.2012	01.01.2013	01.01.2014
Выпуск карт, шт.	441	572	658	764	856
Сумма, тыс. руб.	15448	21752	28437	34894	42617
Изменение, %	114,55	129,71	115,03	116,11	122,1

Из таблицы 9 видно, что выпуск кредитных карт в филиале постепенно увеличивается из года в год, при этом особенно быстро этот рост наблюдался в 2014 году (на 22,1% соответственно). Также росла и сумма на кототделение банкаю были выпущенные кредитные карты. Если в 2009 г. средняя сумма составляла 15 тыс. руб., то в 2014 г. лимит по картам в среднем равен 42 тыс. руб.

Таким образом, можно сделать вывод, что в настоящее время кредитные карты банка начинают пользоваться спросом, так как данный вид кредитования очень удобен для населения.

Для юридических лиц в филиале отделение банка ОАО «МИнБ» предусмотрены следующие продукты и услуги:

- снятие наличных денег в рублях для осуществления расходов, связанных с хозяйственной деятельностью на территории РФ, и для оплаты расходов, связанных с командированием работников в пределах РФ;
- безналичная оплата в валюте РФ расходов представительского характера и командировочных расходов в пределах РФ;
- безналичные платежи, связанные с основной и хозяйственной деятельностью предприятий, осуществляемые в рублях;
- безналичная оплата в иностранной валюте расходов представительского характера и командировочных расходов в пределах РФ;
- снятие наличных средств в иностранной валюте за пределами РФ для осуществления представительских и командировочных расходов.

В рамках зарплатного проекта клиенты филиала отделение банка ОАО «МИнБ» являются корпоративными, что позволяет им пользоваться в полном объеме как услугами для физических лиц, так и специальными продуктами, разработанными для корпоративных клиентов обслуживающихся в рамках

зарплатного проекта.

Зарплатный проект - это безопасно, удобно и выгодно, значительно упрощает процесс выплаты заработной платы.

Для выплаты заработной платы сотрудникам достаточно перечислить заработную плату общей суммой в Банк и представить реестр или электронный файл, содержащий информацию о сумме заработной платы каждого сотрудника.

Зачисление денежных средств на счета банковских карт сотрудников Банк осуществляет самостоятельно, в автоматическом режиме, в течении одного банковского дня с момента поступления денежных средств и реестра от предприятия.

С помощью зарплатных карт Московского Индустриального банка сотрудники организации могут:

- получать заработную плату в любое время через широкую сеть банкоматов Банка. В качестве дополнительной услуги Банк может рассмотреть возможность установки банкомата на территории компании;

- оплачивать коммунальные услуги через банкоматы и информационно-платежные терминалы Банка;

- оплачивать товары и услуги в торгово-сервисной сети России и за рубежом;

- контролировать приход и расход денежных средств с помощью услуги SMS-оповещения;

- получать дополнительный доход в виде процентов, начисляемых на остатки средств на карточных счетах;

- получить кредит на льготных условиях;

- оформить дополнительные карты родственникам (доверенным лицам);

- управлять своими счетами через систему Дистанционного банковского обслуживания (Интернет-сервис, Мобильный банк) в режиме реального времени.

Для оформления зарплатного проекта организация предоставляет пакет документов, заключает договор, затем каждому сотруднику открывается расчетный счет и выпускается пластиковая карта для дальнейшего перечисления заработанной платы.

В таблице 10 можно наглядно посмотреть тенденцию выпуска пластиковых карт в рамках зарплатного проекта.

Таблица 10 - Количество выпущенных карт в рамках зарплатного проекта

Показатель	2010	2011	2012	2013	2014
шт.	5312	8123	11974	18075	24132
изменение в %	151,34	152,92	147,41	150,95	133,5
Сумма, тыс. руб.	103653	177239	266982	427852	469475

Из таблицы 10 видно, что количество выпущенных карт зарплатного проекта растет из года в год в среднем на 45%, также растет и сумма на кототделение банкаю они выпущены. По данным приведенной выше таблицы за указанный период наблюдается тенденция увеличения количества выпущенных карт. В 2014 было выпущено 24132 карт, что на 33,5% больше, чем в 2013 г.

Таким образом, филиал отделение банка ОАО «МИнБ» предоставляет широкий спектр банковских услуг и продуктов с применением банковских карт, как для физических, юридических так и корпоративных клиентов.

С помощью программы анализа и прогнозирования данных VSTAT, составим прогноз по выпуску пластиковых карт на ближайшие 2 года. Для этого используем данные таблицы 11.

В результате проведенного анализа выбрана лучшая модель для прогнозирования, она имеет вид Y(t)= (+4770,116)*(+1,056)**t, точность данной модели составляет 97,2%.

Таблица 11 - Характеристика базы моделей

Характеристики базы моделей			
Модель	Адекватность	Точность	Качество

Y(t)= (+4770.116)*(+1.056)**t	25,72	97,20	79,33
Лучшая модель Y(t)= (+4770.116)*(+1.056)**t			

Таблица 12 - Характеристика остатков

Характеристики остатков	
Характеристика	*Значение*
Среднее значение	0,52
Дисперсия	5512,77
Среднеквадратическое отклонение	74,25
Приведенная дисперсия	9188,39
Средний модуль остатков	60,92
Относительная ошибка	1,12
Критерий Дарбина-Уотсона	3,47
Коэффициент детерминации	0,97
F - значение (n1 = 1, n2 = 3)	104,13
Критерий адекватности	25,72
Критерий точности	97,20
Критерий качества	79,33
Асимметрия	-0,06
Эксцесс	-1,01
Гипотеза о среднем	0,00
Гипотеза о гетероскедастичности	1,00
Гипотеза о случайности	1,00
Гипотеза о нормальности	0,00
Гипотеза о независимости	1,00
Уравнение значимо с вероятностью 0.80	

Данные таблиц 11 и 12 позволяют сделать вывод о том, что модель вида Y(t)= (+4770,116)*(+1,056)**t, является точной на 97,2%. Относительная ошибка модели 1,12<5, позволяет сделать вывод об адекватности данной модели, данный параметр означает, что модельные значения отклоняются от фактических в среднем на 1,12%. Следовательно, модель вида Y(t)= (+4770,116)*(+1,056)**t может быть использована для прогнозирования.

Таблица 13 - Таблица прогноза эмиссии банковских карт в филиале отделение банка ОАО «МИнБ» (с вероятностью 80%)»

Таблица прогнозов (p = 80%)			
Упреждение	Прогноз	Нижняя граница	Верхняя граница
1	25629,66	24420,05	26846,10
2	27003,55	26748,50	29268,23

Анализируя таблицу прогноза на ближайшие два года, делаем вывод, что в 2015 году прогнозируемый выпуск карт составит 25630 единиц. Минимальный прогнозируемый выпуск карт составит 24420 единицы, максимальный же (с вероятностью 80%) может составить 26846 единицы.

Прогнозируемая эмиссия карт в 2016 году – 27003 единицы. В 2016 году минимальная эмиссия карт (с вероятностью 80%) будет составлять 26748 единиц, максимальная 29268 единиц.

Результаты вычислений представим графически на рисунке 11.

На графике прогноза можно наглядно увидеть, что в ближайшие два года намечается дальнейший рост объема выпуска карт. Это связано с правильным выбором и осуществлением планирования процесса предоставления, предложения и продажи конкретных банковских услуг.

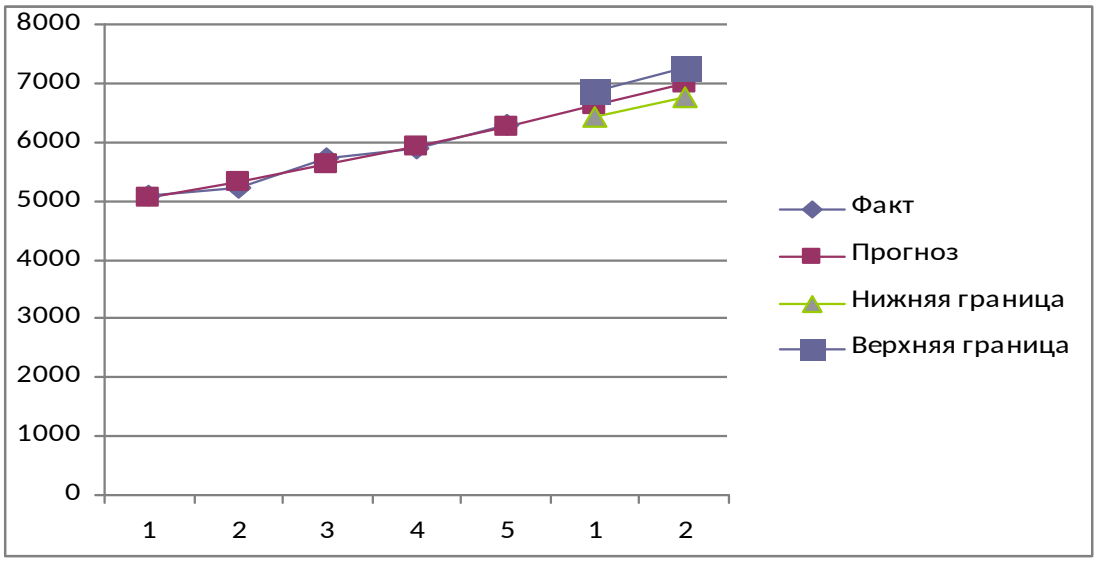


Рисунок 11 - График прогноза эмиссии филиала отделение банка ОАО «МИнБ» банковских карт на 2015-2016 гг. (с вероятностью 80%).

По итогам сказанного выше отметим следующее. Несмотря на значительные расходы по развитию инфраструктуры и расширению выпуска

пластиковых карт, данное направление работы крайне выгодно и необходимо для Зеленоградского Регионального Управления Банка, ввиду того, что позволит ему не только удержаться в условиях значительной конкуренции на банковском рынке, но и существенно потеснить другие банки, работающие на данной территории.

Банковское оботделение банкадование Филиала «Зеленоградское Региональное Управление» позволяет использовать самые современные технологии пластиковых карт, однако общая неразвитость этой системы препятствует организации такой работы. Необходима целенаправленная и согласованная работа в этом направлении всех российских банков, а это невозможно без единого координационного центра, которым мог бы выступить Центральный Банк или другая значимая фигура российского банковского рынка.

2.3 Технические средства, технологии и программное обеспечение Зеленоградского отделение банка в работе с пластиковыми картами

Сегодня банки предлагают своим клиентам целый спектр приборов для совершения операций с использованием пластиковых карт.

В подавляющем числе банков используются средства автоматизации расчетов и платежей, а слово банкомат вошло в нашу жизнь также прочно, как сотовая связь и интернет. В период автоматизации банковской деятельности сочетание технологического и функционального развития автоматизированных банковских систем, к которым относятся банковские терминалы, оказывает заметное влияние на поведение и самочувствие банков — участников финансовых рынков.

Филиал отделение банка ОАО «МИнБ» развивает собственную сеть банкоматов, которая на момент написания работы насчитывала 34 единицы, размещенных в г. Зеленоград. Банкоматы обслуживаются ежедневно, а руководство филиала отделение банка ОАО «МИнБ» нацелено на

дальнейшее расширение сети с целью повышения удобства обслуживания клиентов и, как следствие, увеличения их количества.

Несмотря на постоянное увеличение сети и расширение функций банкоматов отделение банка ОАО «МИнБ», самой распространенной операцией с платежной картой остается снятие наличных.

При расположении банкоматов Филиал стремится охватить максимальное количество потенциальных пользователей. При этом учитывается его доступность, место расположения, безопасность и экономическая целесообразность. Банкоматы, в основном, располагаются в торговых центрах, около отделений Банка, а также в супермаркетах и офисных зданиях.

Широкая сеть банкоматов доставляет определенное количество хлопот Филиалу, так как увеличиваются объемы платежей, появляются новые схемы мошенничества с их использованием, кроме того, банкоматы не рассчитаны на работу в условиях русский зимы, что приводит к их замерзанию и сбоям в работе.

В настоящий момент в филиале отделение банка ОАО «МиНБ» используются банковские терминалы «SAPFIR 800». Эта модель предназначена для выполнения различных платежных операций с использованием банковских карт, внесением и выдачи наличных, обмена валюты, а также оперативного предоставления справочной информации.

Терминал разработан специально для предоставления услуг банков, кредитно-финансовых учреждений с компаний с разветвленной сетью отделений. Терминал относится к классу полнофункциональных систем самообслуживания Cash In / Out. Может использоваться с процессинговым центром Банка, как отдельный терминал для выполнения операций, или совместно с сервером платежей для построения сети терминалов.

Оснащение терминала SAPFIR 800:

- цветной 15” LCD монитор с сенсорным экраном (touch-screen, 1024x768);

- универсальный моторизованный считыватель карт стандарта EMV Level, который работает с картами с магнитной полосой и с микропроцессорными картами (смарт-картами), то есть соответствует современным требованиям к банкоматам и пластиковым картам;

- банкнотоприемник (емкость кассеты 1000 банкнот);

- диспенсер банкнот от 4-х до 6 кассет;

- клавиатура EPP-EDM стандарта EMV Level 1 (с поддержкой TripleDES);

- чековый термопринтер (печать чека операции);

- сканер штрих-кода (устанавливается опционально);

- звуковая стереосистема;

- источник бесперебойного питания;

- стальной сейф с кодовым замком;

- система видеонаблюдения;

- эргономичный корпус (напольное исполнение).

Терминал обладает достаточным набором функций, позволяющим обслуживать на должном уровне практически любые пластиковые карты, как самого банка, так и сторонние. Итак, основные функции терминала следующие:

- выдача информации о состоянии счета: остаток средств на карт-счете, минивыписка (вывод на экран, распечатка чека);

- различные виды платежей: оплата услуг мобильной связи; оплата коммунальных услуг, электроэнергии, газа; оплата услуг Интернет провайдеров; погашение кредитов, обмен валюты;

- оплата по квитанциям со штрих-кодом;

- прием наличных: оплата услуг, пополнение счетов (в том числе банковских карт), погашение кредитов и прочие платежи;

- полнофункциональный банкомат при подключении к процессинговому центру;

- информационно-справочная система Info System и многие другие.

Кроме банкоматов используются POS-терминалы.

POS терминал - это аппаратные комплексы для автоматизации работы кассиров на базе фискальных регистраторов. Он может принимать карты с чип-модулем, магнитной полосой и бесконтактные карты, а также другие устройства, имеющие бесконтактный интерфейс. POS терминал может накапливать данные для их последующего анализа. POS терминал имеет интерфейс взаимодействия с пользователем для облегчения поиска нужного товара и получения его характеристик - цены, сроков годности, аннотации и т.д; формирования фискальных чеков; подсчета сдачи; выполнение различных отсчетов. POS терминалы могут продаваться только с определенными специализированными кассовыми программами. В состав POS-системы входит системный блок ПК, фискальный регистратор (ФР), POS-монитор кассира, денежный ящик, программируемая клавиатура, карт-ридер (card reader) и дисплей покупателя.

Анализ технической базы показал, что Филиал Банка в полной мере обеспечен необходимым оборудованием, соответствующим современным нормам.

В Зеленоградском Региональном Управлении используется программное обеспечение разного характера. Во-первых, это специальные банковские программы, используемые на компьютерах операционистов и кассиров; во-вторых, это программное обеспечение банковских терминалов; в третьих, это стандартное программное обеспечение, используемое на персональных компьютерах.

Рассмотрим программное обеспечение банкоматов SAPFIR 800.

На компьютеры банковских терминалов SAPFIR 800 установлено следующее программное обеспечение:

- операционная система Microsoft Windows 2000 Professional;

- базовый пакет программного обеспечения SAPFIR Payment Terminal-Exchange;

- модули платежей для различных провайдеров услуг;

- модуль регистрации клиента в системе SAPFIR SMS-Банкинг;

- модуль мониторинга и управления.

Для подключения терминала к серверу платежей необходимы сетевая карта (локальная сеть Ethernet) или модем (выделенная линия прямой связи leased line), физический протокол TCP/IP.

Система приема платежей «SAPFIR Payment SYSTEM» предоставляет клиентам все виды розничных банковских услуг (информация о состоянии банковского счета, оплата услуг с использованием банковских карт, внесение наличных, пополнение счета и т.д.) и широкий спектр рекламно-информационных услуг. Система предназначена для крупных и средних банков.

Система приема платежей строится на базе сети автоматизированных терминалов серии SAPFIR, с программным обеспечением SAPFIR.

Функции системы заключаются в следующем:

- оплата услуг мобильной связи и домашнего телефона;

- оплата коммунальных услуг, электроэнергии, газа;

- оплата услуг Интернет провайдеров, кабельного телевидения;

- погашение кредитов, переводы денежных средств с карты на карту, пополнение счета и другие операции.

Для работы программного обеспечения необходимы сервера, соответствующие определенным требованиям.

Для полноценной работы системы необходимо предустановленное программное обеспечение, которое должно присутствовать на каждом сервере и банкомате сети:

- программное обеспечение сервера платежей SAPFIR Payment SERVER;

- операционная система Microsoft Windows 2000 Server;

- базовый пакет ПО сервера платежей SAPFIR Payment SERVER;

- модули платежей для различных провайдеров услуг;

- система мобильного банкинга SAPFIR SMS-Банкинг.

Подводя итоги всему вышесказанному, отметим следующее.

В общем, «Московский Индустриальный Банк» работает на российском рынке пластиковых карт с 1999 года, и более 500 тысяч жителей России пользуются картами, эмитированными данной кредитной организацией.

Для обслуживания карт в банке функционирует собственный процессинговый центр, что позволяет в кратчайшие сроки изготавливать карты, предоставлять сервис на мировом уровне, гарантировать конфиденциальность информации по операциям с картами.

Технические и финансовые возможности отделение банка ОАО «МИнБ» позволяют держателям карт, эмитированных Банком, совершать операции с их помощью в любой валюте по всему миру.

3 Рекомендации по повышению эффективности работы с пластиковыми картами в филиале отделение банка ОАО «МИНБ»

3.1 Мероприятия по оптимизации деятельности Зеленоградского Регионального Управления в работе с пластиковыми картами

По данным Банка России, за период с 2005 по 2013 гг. количество карт, эмитированных отечественными банками, возросло более чем в 10 раз. Эмиссию и/или эквайринг карт осуществляют около 2/3 российских банков. Происходит всемирная интеграция карт в расширяющийся спектр банковских розничных услуг.

Развитие в Зеленоградском отделении «Московского Индустриального Банка» системы пластиковых карт создало почву для дальнейшего продвижения в этом направлении.

В ходе проведенного исследования деятельности отделение банка ОАО «МИнБ» было выяснено, что в настоящее время в Банке создана техническая и организационная структура и накоплен необходимый опыт для реализации в кратчайшие сроки высоко-прибыльных финансовых проектов с использованием пластиковых карт.

По итогам выполненного анализа деятельности Зеленоградского Регионального Управления с пластиковыми картами была разработана программа развития системы пластиковых карт Банка. Главными целями этой программы являются два взаимосвязанных аспекта:

- получение Организацией прибыли от реализации данной программы за счет привлечения новых клиентов и дополнительных средств;

- предоставление клиентам банковских услуг на мировом уровне.

Рассмотрим предложенную Программу.

Составленная нами программа развития системы пластиковых карт в Банке будет включать в себя четыре этапа:

1 этап. Получение дохода от существующих систем пластиковых карт.

Целью этого этапа является повышение доходности карточных проектов Банка на уже существующей организационной и технической базе без привлечения новых капитальных вложений.

2 этап. Развитие зарплатных проектов и международных пластиковых карт.

Целями данного этапа будут:

1) пресечение тенденции ухода крупных корпоративных клиентов в другие банки;

2) привлечение сотрудников предприятий в качестве новых клиентов банка - физических лиц;

3) дальнейшее увеличение прибыльности от программы пластиковых карт;

4) оптимизация позиции Банка на рынке международных пластиковых карт;

5) подготовка к созданию централизованной системы пластиковых карт.

Реализация второго этапа, на наш взгляд, даст дальнейшее увеличение доходности карточной программы Банка. Это подготовит Кредитную организацию к основному шагу программы - централизации предоставления финансовых услуг отделениями Банка.

3 этап. Создание централизованной системы пластиковых карт «Московского Индустриального Банка», расширение спектра услуг, предоставляемых клиентам.

На сегодняшний день клиент Филиала не является клиентом всего Банка. Он может получить ряд банковских услуг в стороннем филиале Банка. То же самое можно сказать и о пластиковых картах.

Цель этапа:

1) предоставления клиентам равного набора банковских услуг во всех офисах Банка, независимо от места открытия счета;

2) расширение набора предоставляемых услуг по пластиковой карте;

3) расширение количества точек обслуживания карт эмиссии «Московского Индустриально Банка» за счет работы в российских и международных платежных системах.

По нашему предположению, после реализации этого этапа в Банке будет создана централизованная система пластиковых карт, которая позволит ему предоставлять современный спектр услуг на финансовом рынке, а также выведет программу пластиковых карт на уровень высокодоходного бизнеса.

4 этап. Расширение позиций Банка в области пластиковых карт.

Целью данного этапа является дальнейшее развитие созданной централизованной системы и превращение ее в одно из основных направлений получения прибыли Банком.

В условиях усиления конкуренции на рынке пластиковых карт, Филиал «Зеленоградское Региональное Управление», по нашему мнению, должен продолжать расширять дополнительные сервисы и технически совершенствовать эмитируемые карты. Необходимо активнее предлагать и продвигать на Зеленоградском рынке свои пластиковые продукты. В области, как и во всей России, есть значительный потенциал роста. Кроме стандартных методов популяризации оплаты с помощью пластиковых карт (розыгрыши призов среди пользователей карт или подарки за покупку при оплате картой), нужно будет использовать новые инструменты.

Несомненно, следует способствовать дальнейшему развитию рынка пластиковых карт: дебетовых - за счет охвата новых клиентов в корпоративном секторе и продвижения на этом рынке «зарплатных проектов», а кредитных - за счет переноса беззалоговых экспресс-кредитов из торговых точек на карточную основу.

Считаем важным выделять свои пластиковые продукты на фоне остальных банков. Для этого можно использовать распространенные способы в виде скидок в магазинах, накопление бонусных баллов и их дальнейшее использование для получения товаров и услуг. Следовательно, необходимо налаживать контакты с максимальным количеством торговых, кредитных и сервисных предприятий, наиболее часто контактирующих с населением и принимающих платежи в наличном и безналичном виде.

Так, первым шагом в этом направлении было заключение в начале 2011 года Правлением Банка договора с компанией «Трансаэро» по выпуску и обслуживанию пластиковых карт Visa Classic Transaero. Эти карты позволяют их держателям не только использовать привычные возможности пластика, но и накапливать бонусные баллы за безналичные покупки, которые впоследствии можно использовать для получения определенного рода наград от компании «Трансаэро». Кроме того, уже несколько лет существует практика, что при выпуске премиальных карт Банка (карт категории Gold), их держатель становится членом программы «CountDown», участие в которой дает ему возможность получать скидки при безналичной оплате товаров и услуг с пластиковой карты в крупнейших торговых центрах страны и мира.

Безусловно, надо продолжать внедрять карты, позволяющие держателям получать небольшой, но стабильный доход на остаток карточного счета. К таким картам относятся так называемые «социальные карты», держателями которых выступают работники бюджетных организаций, обслуживающихся на зарплатном проекте в Филиале Банка. На остаток по карте свыше определенной суммы в конце месяца начисляются проценты, что служит возможностью получать некоторый дополнительный доход.

Что касается социальных карт, о которых речь шла выше, на наш взгляд, их эмиссия могла бы стать важным этапом в совершенствовании работы пластикового отдела Зеленоградского Регионального Управления.

Социальная реформа в России предполагает переход на предоставление льгот в денежной форме, и здесь есть большие перспективы для выпуска данного типа карт. Они могут распространяться среди отдельных групп населения (пенсионеры, военные, госслужащие, студенты и школьники).

«Московский Индустриальный Банк» имеет сильное региональное влияние в области, это позволяет сказать, что проект выпуска социальных карт вполне может быть применим и в Зеленограде.

Заметим, что выпуск данных карт не является сверхприбыльным, так как перечисленные категории граждан меньше тратят, они скорее будут использовать пластиковую карту только для снятия наличности и в меньшей степени для осуществления платежей. Однако, реализуя данный проект, отделение банка ОАО «МИнБ» может рассчитывать на усиление своих позиций на банковском рынке и на привлечение значительного числа физических лиц на обслуживание.

Очевидно, что, по мере развития рынка, будут появляться новые возможности и услуги в рамках выпуска социальных карт, что позволит получать достаточно высокий доход в будущем.

Как и обычные карты, социальная карты могут совмещать в себе стандартную банковскую карту с различными небанковскими приложениями – транспортным, идентификационным, медицинским, пенсионным, налоговым. Именно широкая функциональность станет одной из ключевых движущих сил в развитии рынка социальных карт.

Главное преимущество социальной карты - скорость и удобство. Данный продукт может существенно облегчить жизнь и сэкономить время клиентов-держателей пластиковых карт, что, по нашему мнению, очень важно.

Одной из тенденций на рынке является популяризация карт за счет изменения их форм и дизайна. Следует использовать и эту возможность. В «Московском Индустриальном Банке», в том числе в Зеленоградском филиале Банка, уже имеется возможность самостоятельно создавать дизайн своей карты, нужно активно рекламировать эту услугу. Кроме того, можно обеспечить получение карт меньшего, чем обычно, формата, - Visa Mini.

Обратим внимание на то, что пластиковые карты используются российскими держателями, в основном, для снятия наличных средств. По сути, это электронный кошелек, в котором мы храним деньги. Лишь небольшая часть населения расплачивается картами в магазинах, использует

их для заказа и бронирования билетов и других услуг, и это замедляет развитие рынка.

Отдельное внимание стоит уделить борьбе со всевозможными мошенничествами по пластиковым картам, которые представляют собой большую проблему для всей банковской системы. Это и воровство карт и попытки их скопировать, а затем снять деньги с помощью заранее полученного пин-кода.

По данным периодической печати за последние годы количество карточных мошенничеств в России увеличилось более чем в 180 раз, а ущерб, нанесенный ими, превышает полмиллиарда рублей. Конечно, эти цифры далеки от европейских и американских, но они внушают серьезную тревогу, тем более, что случаи мошенничеств были зафиксированы и в зеленоградских филиалах кредитных организаций. Следовательно, необходимо принимать серьезные меры для повышения безопасности обращения карт и постоянно совершенствовать защитные механизмы как на уровне отдельного банка, так и в масштабах всей банковской системы.

Используя опыт других банков, отделение банка ОАО «МИнБ» может предложить своим клиентам обезопасить себя и свои карты, заключив договор страхования. По своему назначению страхование пластиковых карт может быть включено в состав банковского страхования, так как предназначено для предоставления страховой защиты банкам и их клиентам.

Совершенствование работы с пластиковыми картами в Филиале отделение банка ОАО «МИнБ» следует проводить как в части внедрения продуктов, которые выпускаются головным офисом, так и в части разработки новых продуктов.

В Филиале отделение банка ОАО «МИнБ» возможен выпуск универсальных электронных карт, которые выпускаются головным офисом.

Универсальная электронная карта (УЭК) – карта доступа к широкому спектру электронных государственных, муниципальных услуг и коммерческих услуг и сервисов. На карте содержатся персональные данные гражданина, страховой номер индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования (СНИЛС), номер полиса обязательного медицинского страхования (ОМС), данные банковского приложения, также может содержаться сертификат электронной подписи.

При подаче заявления на карту УЭК Гражданин должен иметь с собой документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации, свидетельство о рождении – для несовершеннолетних, не достигших возраста 14 лет). Кроме того, рекомендуется иметь при себе полис обязательного медицинского страхования, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования.

В филиале отделение банка ОАО «МИнБ» также можно предложить выпуск Карт MasterCard PayPass с кампусным приложением (Кампусных карт) для корпоративных клиентов.

Кампусные карты – помимо обычных функций пластиковой карты – это инструмент доступа студентов, аспирантов и преподавателей к информационным, сервисным, административным и платежным услугам в пределах образовательного учреждения.

В основе Кампусных карт используются пластиковые карты платежной системы MasterCard – MasterCard Mass (Gold) с технологией бесконтактных платежей PayPass.

Кампусные карты позволяют решать следующие задачи:

Предоставление доступа на территорию, отдельные аудитории, мероприятия и т.п.;

Предоставления доступа к внутренним информационным ресурсам, в т.ч. электронный читательский билет;

Переход на новую технологию студенческих билетов и зачетных книжек;

Контроль успеваемости студентов;

Повышение уровня обслуживания в столовых;

Выплата стипендий и зарплат и т.д.

В Филиале отделение банка ОАО «МИнБ», как и в головном офисе не используются предложения карт для студентов, а данное направление выпуска карт является перспективным и используется многими банками. В связи с этим Филиалу отделение банка ОАО «МИнБ» рекомендуется использование «Студенческих карт».

Получить ее можно будет не раньше, чем исполнится 18 лет, но для оформления достаточно паспорта и документа подтверждающего факт обучения (студенческий или зачетная книжка). Никаких документов, подтверждающих доходы, не нужно. Кредитный лимит изменяющийся (в случае своевременных выплат – увеличение), начиная от 10 тыс. рублей и доходя до 150 тыс. рублей. При этом пользоваться бесплатно кредитными средствами можно в течение 55 дней, дальше годовая ставка будет 29%. Обязательный ежемесячный платеж 5% от размера задолженности. Годовое обслуживание обойдется в пределах 200 рублей. Кроме этого, на собственные средства начисляют 3% при остатке больше 500 рублей.

Из новых продуктов Филиалу ОАО «МИнБ» можно также предложить выпуск карт с возвратом потраченных денег на счет карты.

За первую покупку по карте 10% (но не более 1000 рублей) от потраченной суммы возвращаются на счет карты. Далее при оплате покупок на счет карты возвращается 1% от потраченной суммы. А с увеличением общей суммы покупок свыше 1 000 000 рублей ставка возмещения увеличивается с 1% до 3%.

Льготный период кредитования — до 55 дней. Гибкий график погашения кредита: в полном объеме, минимальными платежами или фиксированными суммами в рамках предложения банка «Плати равными частями».

Единая процентная ставка — 29% годовых — действует на оплату покупок и снятие наличных.

Из новых продуктов Филиалу отделение банка ОАО «МИнБ» можно предложить выпуск предоплаченных карт.

Рекомендуемые особенности предоплаченной карты:

- Номинал карты до 15 000 рублей, определяется при покупке клиентом самостоятельно
- Срок действия карты – до 1 года
- Дополнительные карты не выпускаются
- Владельцу карты могут быть доступны: скидки и специальные предложения от международной платежной системы Visa.

Операции по карте:

- Безналичная оплата товаров и услуг в России и за границей,

- Оплата товаров и услуг в Интернете,

- Покупки в магазинах с помощью предоплаченной карты.

Оплата предоплаченной картой в магазинах происходит так же, как оплата любой другой банковской картой: владелец должен поставить свою подпись на обратной стороне карты на полосе для подписи и предъявить карту кассиру.

Покупки в Интернете с помощью предоплаченной карты.

Для совершения покупок в российских и зарубежных интернет-магазинах владельцу карты понадобится указать 16-ти-значный номер карты с лицевой стороны, 3х-значный CVV2-код, указанный на обороте карты, и свои имя и фамилию латинскими буквами (как в заграничном паспорте).

Итак, подводя итог вышесказанному, отметим, что совершенствование операций по внедрению и обслуживанию пластиковых карт состоит, в основном, в том, чтобы своевременно отслеживать новые тенденции на рынке пластиковых карт, оценивать их состоятельность и целесообразность, а затем активно внедрять. Требуется если не лидерство, то хотя бы присутствие в тройке лидеров по развитию в области и

Зеленограде. По нашему мнению, это позволит привлекать большое количество новых клиентов и удерживать старых, предлагая им все более удобные условия сотрудничества и новые программы, как сервисные, так и кредитные.

3.2 Разработка предложений по улучшению организации обслуживания банковскими картами в филиале отделение банка ОАО «МИнБ»

Исследования показывают, что одна из основных проблем, возникающих перед кредитными организациями на рынке банковских карт, - это привлечение предприятий торговли к обслуживанию операций с банковскими картами. Магазины и предприятия сферы обслуживания зачастую отказываются принимать при оплате товаров и услуг платежные карты, в том числе из-за нежелания повышать прозрачность своего бизнеса, нести дополнительные затраты на оботделение банкадование, платить торговую комиссию, обучать персонал.

На современном экономическом этапе пластиковые карты становятся важным инструментом вовлечения денежных средств населения в экономический оборот, позволяющим снизить дефицит инвестиционных ресурсов в стране, активизировать деятельность ряда отраслей (прежде всего торговли, сферы услуг), а для предприятий – эффективным средством оптимизации своей деятельности, снижения расходов и привлечения клиентов.

Банки получают дополнительные возможности пополнения своей ресурсной базы, расширения круга клиентов, что увеличивает их возможности по кредитованию населения и реального сектора экономики, способствует снижению стоимости кредитов [40, с. 41].

Надо понимать, что в 2015 году рынок пластиковых карт в России продолжит свое развитие. Во-первых, он, безусловно, акцентируется на рынке кредитных карт, так как рынок дебетовых уже близок к насыщению. Во-вторых, чтобы привлечь к использованию пластиковых карт новых клиентов, Зеленоградский филиал «Московского Индустриального Банка» будет вынужден расширять терминальную сеть, а также активно развивать дополнительные сервисы. Увеличивать объем эмиссии без наличия адекватной сети обслуживания пластиковых карт бесполезно.

Неразвитость терминальной сети в организациях торговли и услуг также серьезно сдерживает развитие Зеленоградского рынка пластиковых карт. Поэтому к факторам, способствующим развитию пластикового бизнеса, можно отнести расширение инфраструктуры обслуживания карт, рост доходов населения, увеличение предложений со стороны банков и повышение финансовой грамотности населения. Об этом уже говорилось ранее.

Перспективным направлением является расширение сети магазинов и сервисных точек, дающих льготы и скидки держателям карточек Банка.

Необходимо использовать классическую дисконтную схему, широко практикуемую за рубежом. Основой заинтересованности предприятий торговли служит возможность предоставления новых услуг на уровне мировых стандартов и использования торговых знаков карточных компаний для повышения престижа магазина. Магазин теряет несколько процентов от суммы покупки, однако этой покупки могло не быть, то есть карта выступает стимулом повышения скорости товарооборота. Уменьшение инкассируемых сумм повышает защищенность предприятия от криминальных элементов, а продавцов - от приема фальшивых купюр.

Кроме того, владельцам банковских карт может быть предоставлен целый ряд скидок в туристических агентствах, в кассах авиабилетов, при аренде автомобиля, в ресторанах, спортивных клубах, салонах красоты и так

далее. Такая возможность существует и ее необходимо активно реализовывать.

Мы считаем, что для качественной и эффективной работы отдела по работе с пластиковыми картами отделение банка ОАО «МИнБ» необходимо разнообразить спектр банковских продуктов и услуг, каналы и устройства проведения дистанционных платежных операций, повышать мобильность, уровень сервиса и заинтересованность всех участников расчетов. Также отделу по работе с пластиковыми картами необходимо поддерживать на достаточно высоком уровне систему управления рисками, обеспечивать эффективность, надежность и безопасность платежных систем, а также разрабатывать и внедрять новые формы и схемы безналичных расчетов с использование унифицированных платежных и кредитных инструментов.

Таким образом, для обеспечения конкурентоспособности, улучшения сервиса и увеличения клиентской базы отделу по работе с пластиковыми картами отделение банка ОАО «МИнБ» необходимо:

а) стремиться перейти от магнитных карт к выпуску карт на основе микропроцессора;

б) осуществлять инвестиции на развитие инфраструктуры обслуживания пластиковых карт;

в) производить выпуск пластиковых карт отделение банка ОАО «МИнБ» с различными банковскими и небанковскими приложениями;

г) более активно внедрять социальные карты;

г) проводить работы по информированности населения о привлекательности чиповых карт по сравнению с магнитными, независимо от их более высокой стоимости.

На наш взгляд, наиболее выгодным и целесообразным улучшением эффекивности деятельности отдела по работе с пластиковыми картами отделение банка ОАО «МИнБ» является установка ряда банкоматов, оказывающих возмездные услуги населению, имеющему обязательства

перед бюджетом по сботделение банка платежей (госпошлина, штрафы, налоги).

На основании успешности применения данного типа банкоматов в других регионах Российской Федерации, можно предположить что, спрос на данную услугу будет достаточным для того, чтобы применение данного типа банкоматов было экономически эффективным.

Анализ инновационного проекта можно проводить по различным направлениям, оценивая как использование отдельных видов экономических ресурсов, так и результаты инновационной деятельности кредитной организации в целом.

Проведем анализ экономической эффективности внедрения данного вида услуг в городе Зеленоград. Для этого рассчитаем оптимальную сумму затрат, требуемых для приобретения и установки банкомата, подразделив их на группы в таблице 14.

Таблица 14 - Затраты, необходимые для установки и обслуживания банкомата

Вид затрат	Сумма
КАПИТАЛЬНЫЕ	
затраты на покупку банкомата, затраты на доставку банкомата в банк, затраты на оформление в соответствии со стандартами банка (покраска, наклейки и т.п.)	750 850 руб.
УСТАНОВОЧНЫЕ	
затраты на доставку банкомата к месту установки, затраты на монтаж банкомата на месте, затраты на подключение к линиям связи и прочие	7700 руб.
ОПЕРАЦИОННЫЕ	
арендная плата, оплата канала связи, оплаты электроэнергии, услуги инкассации, расходные материалы, ремонт и текущее обслуживание банкомата	9335 руб./мес.
НАКЛАДНЫЕ	
амортизация банкомата	6 321 руб./мес.
ИТОГО:	15 656 руб./мес.

Проанализировав данные таблицы, можно отметить, что для покупки и установки банкомата необходимо 758550 руб. Эта сумма включает в себя затраты на приобретение банкомата (98,87 % от общей суммы), затраты на установку и монтаж банкомата (0,2 % от общей суммы расходов), затраты на подключение к линиям связи и прочие затраты (0,09 % и 0,66 % от общей суммы).

Следует отметить, что сумма ежемесячного обслуживания банкомата составляет 15585 руб. Наибольшую долю затрат составляют амортизационные отчисления 6250 руб. (40,1 %), арендная плата за размещение банкомата 5000 руб. (32,08 %), затраты на услуги инкассации и ремонт/обслуживание банкомата составляют 2000 руб. (12,83 %) и 1500 руб. (9,62 %) от общей суммы ежемесячных расходов.

Также к расходам на ежемесячное обслуживание банкомата относятся: оплата канала связи 500 руб. (3,2 %), расходные материалы 200 руб. (1,28 %), оплата электроэнергии в соответствии с действующими тарифами 135 руб. (0,87 %).

Таким образом, можно отметить, что ежемесячное обслуживание внедряемого продукта складывается, в основном, из амортизационных отчислений и арендной платы, остальные виды затрат незначительны по сравнению с ними.

Вторым этапом внедрения инновационного продукта после расчета всех затрат является расчет сумм дохода, получаемых с банкомата, оказывающего возмездные услуги населению, имеющему обязательства перед бюджетом по сботделение банка платежей населения (госпошлина, штрафы, налоги). Проанализировав рыночный спрос на подобный вид услуг, можно предположить, что величина платежей на пользование банкоматом составит от 2 000 до 5 000 единиц в месяц. Комиссию на данный вид услуги воьмем из расчета среднерыночной величины в 30 рублей с одного платежа в независимости от его суммы. Однако с данной комиссии будет взиматься налог на добавленную стоимость, который на данный момент в РФ составляет 18%.

С учетом вычета налога, с одного платежа будет оставаться сумма равная 25,5 рублей. Теперь можем рассчитать доход банкомата за один месяц при разном количестве платежей в таблице 15.

Таблица 15 - Доходность банкомата при различном объеме платежей в месяц

Предпо-лагаемое количество платежей, шт.	1000	1500	2000	2500	3000	3500	4000	4500	5000
Ожидаемый доход, руб.	25500	38250	51000	63750	76500	89250	102000	114750	127500

Таким образом, можно сказать, что при данной комиссии и среднем количестве платежей 3500 шт., доходность устанавливаемого банкомата без учета ежемесячных расходов составляет 89 250 рублей в месяц.

Имея данные по доходности банкомата, по ежемесячным затратам, возможно рассчитать срок его окупаемости, с учетом капитальных, установочных и постоянных затрат. Срок окупаемости рассчитывается по формуле:

$$PBP = \frac{Расходы}{(ДП + A)}$$, где РВР - срок окупаемости проекта; ДП - денежный приток за 1 период; А – амортизация.

Таблица 16 - Срок окупаемости банкомата, оказывающего возмездные услуги населению

	Предполагаемое количество платежей, шт.								
	1000	1500	2000	2500	3000	3500	4000	4500	5000
Ожидаемый доход, руб.	25500	38250	51 000	63750	76500	89250	102000	114750	127500
Расходы по проекту, руб.	767 885	767 885	767 885	767 885	767 885	767885	767885	767885	767885
Срок окупаемости проекта, мес.	30	20	15	12	10	8,5	7,5	6,7	6

Проанализировав данные Таблицы 16, можно сделать вывод о том, что при максимальном количестве 5000 платежей в месяц, срок окупаемости устанавливаемого терминала составит всего около 6 месяцев.

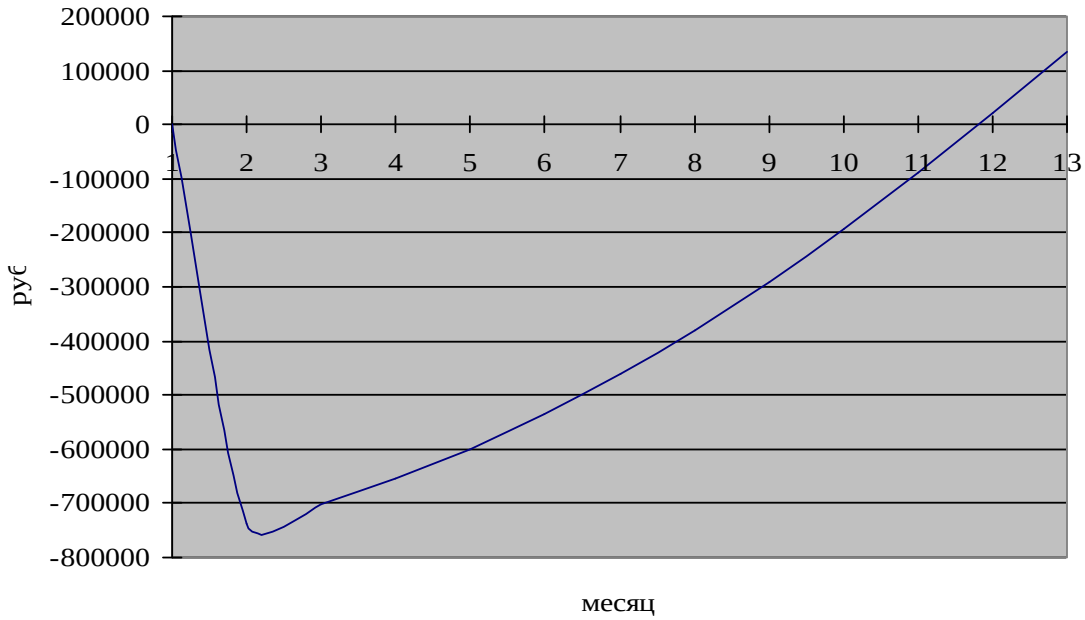


Рисунок 13 - Срок окупаемости устанавливаемого терминала на основе чистого денежного потока

Проанализировав данные таблицы и приведенной выше диаграммы, можно сделать вывод, что в целом все рассчитанные показатели доказывают высокую привлекательность с инвестиционной точки зрения.

Заключение

В работе были приведены основные преимущества от владения пластиковой картой. Так, непосредственно держатель карты имеет следующие выгоды:

1. Оперативное получение средств с использованием широких возможностей платежных систем.

2. Безопасность хранения средств. Деньги надежно хранятся в банке, являясь доступными в любое время суток. В случае утраты карты, она блокируется, и совершение с ней операций будет невозможно. Таким образом, денежные средства на карточном счете остаются в сохранности.

3. Возможность использования до 4 личных банковских счетов в любых видах валют, прикрепленных к одной пластиковой карт, что удобно при конвертации из одной валюты в другую при оплате покупок или получении наличных за рубежом.

4. Избавление от проблем декларирования средств при поездке за границу и безопасности хранения наличных сумм в пути. Средства, хранящиеся на карточном счете, не подлежат декларированию, так как пластиковая карта – это всего лишь средство доступа к счету, на котором находятся деньги, а не наличные.

5. Получение дохода. Банк начисляет проценты на остатки средств на личных банковских счетах.

6. Возможность выпуска к основной карте нескольких дополнительных карт.

7. Кроме того, пластиковые карты предоставляют пользователю ряд дополнительных возможностей, о которых было сказано в первой главе.

В ходе проведения исследования по изучаемой теме, было выявлено, что в настоящее время наиболее крупными международными платежными системами, которые контролируют рынок пластиковых карт, как в западных странах, так и российский рынок, являются Visa International и платежная

система MasterCard International. Кроме данных систем на российском рынке действуют российские платежные системы, но пластиковые карты, выпускаемые данными системами, в основном, носят локальный характер и пока не могут на должном уровне составить конкуренцию международным платежным системам.

Можно сказать, что российский карточный бизнес находится на данный момент на стадии подъема. Появляются новые виды банковских карт, совершенствуются технологии их обслуживания, клиентам предоставляется разнообразный спектр дополнительных услуг.

Был проведен комплексный анализ деятельности Регионального Управления ОАО АКБ «МИнБ» с пластиковыми картами. Необходимо сделать следующие выводы по итогам проделанной работы.

Традиционно основными стратегическими направлениями работы Банка являются финансирование реального сектора экономики, посредством различных инструментов кредитования; привлечение средств физических и юридических лиц, осуществление платежей в России и за рубежом, валютно-обменные операции, операции с государственными, корпоративными ценными бумагами и облигациями банка России, операции с использованием пластиковых карт.

«Московский Индустриальный Банк», работая в этой области, предоставляет своим клиентам довольно разнообразный выбор банковских карточек, способных удовлетворить желание любого клиента.

Деятельность российских банков с картами условно можно разделить на три генеральные направления: работа с международными картами; выпуск карт российских расчетных систем; предоставление клиентам собственных карт отдельных банков с полным обслуживанием.

Наблюдения и исследование рассматриваемых проблем касались в основном работы Банка по выпуску и обслуживанию пластиковых карт на примере филиала отделение банка ОАО «МИнБ», находящемся в городе Зеленоград и работающем на территории области.

Рассматривая деятельность по выпуску и обслуживанию пластиковых карт филиалом «МИнБ», можно сделать вывод о прибыльности и привлекательности данных операций для кредитных организаций. Рост доходов не только по зарплатным проектам, но и по другим операциям с использованием пластиковых карт свидетельствует о повышение доверия к ним населения и позволяет рассматривать карты как альтернативу наличным средствам расчета. Несмотря на ряд проблем, и рисков, связанных с использованием данной формы безналичных расчетов, развитие рынка пластиковых карт является основой совершенствования безналичного обращения.

Несмотря на то, что отделение банка ОАО «МИнБ» занимается выпуском и обслуживанием пластиковых карт сравнительно недолгое время, по своим конкурентным преимуществам он опережает многие крупные банки, работающие в этой области.

Проанализировав деятельность Филиала по операциям с пластиковыми картами, мы пришли к выводу, что в 2010-2014 годах произошел значительный рост доходов по пластиковым картам, причем по всем видам операций.

Расчеты, произведенные в процессе написания данной выпускной квалификационной работы, доказывают то, что бизнес с пластиковыми картами прибылен, но для этого его нужно постоянно развивать и расширять.

Чем больше пластиковых карт будет выпущено и активно, тем это прибыльней для банка. Руководство филиала отделение банка ОАО «МИнБ» понимает это и направляет значительные средства на эмиссию пластиковых карт и расширение сети банкоматов. Ожидается, что в дальнейшем сеть банкоматов и терминалов будет еще более расширена, что повлечет и увеличение доходов банка.

В настоящий момент филиал отделение банка ОАО «МИнБ» можно назвать одним из наиболее оснащенных и технологически развитых банков г. Зеленограда и области.

Многие услуги, предлагаемые Банком, не имеют аналогов в этом регионе, что свидетельствует о достаточно серьезном отношении к рынку пластиковых карт. Тем не менее, необходимо дальнейшее развитие системы внедрения и обслуживания пластиковых карт, ее постоянное совершенствование и поддержание в хорошем техническом состоянии.

Для качественной и эффективной работы отдела по работе с пластиковыми картами от отделение банка ОАО «МИнБ» требуется разнообразить спектр банковских продуктов и услуг, каналы и устройства проведения дистанционных платежных операций, повышать мобильность, уровень сервиса и заинтересованность всех участников расчетов.

В целях дальнейшего развития деятельности отдела по работе с пластиковыми картами отделение банка ОАО «МИнБ» в области обслуживания клиентов с использованием банковских платежных карт необходим целый комплекс мероприятий, включающих в себя как организационные, так и технологические изменения, обеспечивающие внедрение новых направлений работы и расширение ассортимента предлагаемых услуг.

Для получения положительного результата важное значение также имеет проведение широкого спектра маркетинговых исследований и корректная оценка экономических показателей.

Список литературы

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26 января 1996 г. №14-ФЗ (в ред. от 14 декабря 2014 г.) [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://www.consultant.ru/popular/gkrf2// – (Дата обращения: 21.12.2014).

2. Федеральный Закон Российской Федерации от 02 декабря 1990 г. «О банках и банковской деятельности» №395-1 (в ред. от 30.09.2013 г) [Электронный ресурс] // Режим доступа: http://base.consultant.ru/cons/cgi/online (Дата обращения: 11.12.2014).

3. Федеральный закон от 29.12.2014 N 451-ФЗ «О внесении изменений в статью 11 Федерального закона «О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации» и статью 46 ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» // СПС «КонсультантПлюс» [электронный ресурс]. Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_172854/ (дата обращения 29.12.2014).

4. Положение Центрального Банка Российской Федерации от 24 декабря 2004 г. «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» №266-П (в ред. Указаний Банка России от 21.09.2006 N 1725-У, от 23.09.2008 N 2073-У, от 15.11.2011 N 2730-У)

5. Устав АКБ «Московский Индустриальный Банк» (открытое акционерное общество)

6. Положение о банковских картах открытого акционерного общества «Московский Индустриальный Банк», порядке их выдачи и обслуживания

7. Порядок выпуска и обслуживания «зарплатных» карт эмиссии ОАО «Московский Индустриальный Банк»

8. Порядок выпуска и обслуживания кредитных карт эмиссии ОАО «Московский Индустриальный Банк»

9. Правила дистанционно-сервисного обслуживания физических лиц в

АКБ «Московский Индустриальный Банк»

10. Правила предоставления СМС-оповещения по банковским продуктам в КБ «Московский Индустриальный Банк»

11. Порядок ОАО «Московский Индустриальный Банк» по обслуживанию предприятий торгово-сервисной сети

12. Тарифы на услуги, предоставляемые ОАО «Московский Индустриальный Банк» юридическим лицам

13. Тарифы на услуги, предоставляемые ОАО «Московский Индустриальный Банк» физическим лицам

14. Андреев А.А. Пластиковые карты. М.: Деловой Центр, 2012, - 312 с.

15. Андреев А. А. Пластиковые карточки в России. М.: БАНКЦЕНТР, 2014, - 256 с.

16. Афонина С. В. Электронные деньги. Спб.: Питер, 2012, - 390 с.

17. Ачкасов А. И. Общая характеристика и техника совершения использования пластиковых карт. М.: Консалт-Банкир, 2013, - 471 с.

18. Быстров Л. В. Пластиковые карты (5-е изд., перераб. и доп.). – М.: БДЦ-пресс, 2012, - 128 с.

19. Вавилов А. В. Пластиковые карты: принципы построения платежных систем. М.: ЕвропеумПресс, 2011, - 387 с.

20. Жуков Е. Ф. Банковское дело. М.: ЮНИТИ, 2011, - 234 с.

21. Иванов Н. В. Управление карточным бизнесом в коммерческом банке. М.: БДЦ-пресс, 2013, - 196 с.

22. Молчанов А. В. Коммерческий банк в современной России: теория и практика. М.: Финансы и статистика, 2014, - 438 с.

23. Свиридов О. Ю. Деньги, кредит, банки. М.: МарТ, 2011, - 480 с.

24. Спиранов И. А. Правовое регулирование операций с банковскими картами. М.: Юнистформ, 2010, - 224 с.

25. Банки и банковские операции / Под ред. Е. Ф. Жукова. М.: Проспект, 2011. - 247 с.

26. Банковские операции / Под общ. ред. О. И. Лаврушина. М.: Инфра-М, 2011. - 358 с.

27. Банковские электронные услуги / Под ред. О. С. Рудакова. М.: Банки и биржи, 2012. - 261 с.

28. Банковское дело / Под ред. Г. Г. Коробовой. М.: Юрист, 2010. - 751 с.

29. Банковское дело / Под. ред. О. И. Лаврушина. М.: Финансы и статистика, 2012. – 576 с.

30. Общая теория денег и кредита / Под ред. Е. Ф. Жукова. М: Банки и биржи, 2010. – 562 с.

31. Основы денежного обращения и кредита / Под ред. В. П. Полякова. М.: Инфра-М, 2012. – 364 с.

32. Финансы, деньги, кредит и банки / Под ред. В. Е. Леонтьева. М.: Знание, 2011. – 378 с.

33. Авдеев В. А. Расчеты банковскими картами // Аудит и налогообложение. – 2011. - № 2. – С. 16-19.

34. Беляева Н. М. Расчеты с помощью банковских карт // Аудит и налогообложение. – 2013. - № 1. – С. 29-31.

35. Бровкина Н.Е. актуальные проблемы банковского обслуживания физических лиц // Банковское дело. – 2013. – № 11. – С. 45-50.

35. Витвицкая Т. Р. Электронные деньги в России // Экономика и жизнь. - 2010. - №10. - С. 21-25.

36. Воронин А.К. Новые банковские продукты на основе карт // Расчеты и операционная работа в КБ. - 2014. - №2. - С. 45-49.

37. Всяких Ю. В. Платежные карты: достоинства и недостатки использования // Научно-информационный журнал «Белгородский экономический вестник». – 2012. - № 4 (44).- С. 44-45.

38. Давыдова А. В. Особенности развития рынка банковских карт: правовой аспект // Юридическая работа в кредитной организации. – 2010. - № 3. – С. 22-24.

39. Даудрих Н. И. Рынок кредитных карт: в ожидании бума // Бизнес и банки, 2010. – №5 (791). – С. 3-7.

40. Ермолаев Е. В. Карточный бизнес: итоги и тенденции // Расчеты и операционная работа в КБ. - 2010. - № 6. - С. 37-42.

41. Качанова Н. Н. Анализ показателей использования банковских карт в России: основные тенденции и региональные особенности // Деньги и кредит. – 2010. - №9. - С. 48-53.

42. Ковалева Ю. В. Некоторые особенности современного российского рынка пластиковых карт // Международный научно-теоретический журнал «Вестник Белгородского университета потребительской кооперации». - 2012. - № 3. – С. 17-21.

43. Кузина О. Е. Поведение потребителей на рынке розничных платежей // Банковское дело. – 2011. - №10. – С. 73-77.

44. Куришев О. Ю. Банковские карты как важный элемент банковского розничного бизнеса // Банковский ритейл. – 2011. - № 1. – С. 19-23.

45. Лебедева Н. В. Расчеты с использованием пластиковых карт // Торговля: бухгалтерский учет и налогообложение. – 2010. - № 9. – С. 22-30.

46. Лукашок Ю. В. Российский рынок пластика: тенденции развития и перспективные продукты // Банковский ритейл. – 2010. - № 3. – С. 34-41.

47. Носова Т. П. Современная система использования пластиковых карт // Финансы и кредит. - 2011. - № 29. - С. 28-31.

48. Пашкова А. В. Российский рынок пластика: стратегия выживания // Банковский ритейл. 2011. - № 3. – С. 29-40.

49. Пластиковые карты: в ногу со временем // Вестник. Экономика. Инфраструктура. Инвестиции. – 2011. - № 6 (13).- С. 12-16.

50. Романова К. А. Платежные средства. Банковские карты // Организация продаж банковских продуктов. – 2012. - № 1. – С. 25-28.

51. Романов В. К. Особенности современного рынка пластиковых карт // Банковский ритейл. - 2011. - № 1. – С. 14-18.

52. Сальников Д.П Международные платежные системы // Мир карточек – международные платежные системы. - 2013. - №2.- С. 23-27.

53. Самоварщикова О. М. Производство карточек с микросхемой в России // Мир карточек – микропроцессорные карточки. - 2012. - №5. - С. 49-54

54. Яныгин С. А. Методы внедрения банковских карт // Банки и технологии. - 2012. - №1. - С. 11-20.

55. Юровицкий В. А. Банки в среде электронных денег // Банковское дело. – 2011. - №5. – С. 24-27.

56. http//www.cbr.ru – официальный сайт Центрального Банка РФ.

57. http//minbank.ru – официальный сайт АКБ «Московский Индустриальный Банк».

58. http//card.minbank.ru – подраздел сайта АКБ «Московский Индустриальный Банк», посвященный пластиковым картам.