СОДЕРЖАНИЕ

Введение

5

ГЛАВА 1.Основные понятия использования пластиковых карт

9

1.1. История пластиковых карт в России

9

1.2. Пластиковые карты, как платежный инструмент

15

1.3. Классификация пластиковых карт

20

1.4. Платежная система и ее участники

31

1.4.1. Держатель карты

32

1.4.2. Банк-эмитент

34

1.4.3. Банк-эквайер

37

1.4.4. Расчетный банк

39

1.4.5. Магазины и другие точки обслуживания

39

1.4.6. Процессинговый центр и коммуникации

41

1.4.7. Выгоды и недостатки карточных расчетов для участников

платежных систем

43

1.5. Технические средства

45

1.5.1.Использование POS-терминалов

46

1.5.2.Импринтер

48

1.5.3. Применение банкоматов

48

ГЛАВА 2.Организация работы с пластиковыми картами

51

2.1. Подготовка к эмиссии карт

51

2.2. Технология безналичных расчетов на основе карт

54

2.2.1. Платежные схемы

54

2.2.2. Авторизация

57

2.2.3. Проведение расчетов

61

2.2.4. Возвраты

65

2.3. Маркетинг банковских карт

66

2.3.1. Стратегия маркетинга

67

2.3.2. План маркетинговой кампании и методы его реализации

69

2.4. Прибыльность по операциям с пластиковыми картами

70

ГЛАВА 3. Современное положение пластиковых карт в России

77

3.1. Сегодняшнее состояние российского рынка банковских карт

77

3.2. Внедрение пластиковых карт в г. Архангельске

84

3.3. Законодательная база по пластиковым картам

89

3.3.1. Положение ЦБ РФ «О порядке эмиссии кредитными

организациями банковских карт и осуществления расчетов

по операциям, совершаемым с их использованием»

89

3.3.2. Проект Закона «Об использовании банковских карт в

Российской Федерации»

90

3.4. Гражданско-правовое регулирование операций с банковскими

картами

94

3.4.1. Смешанный договор

94

3.4.2. Обеспечительный депозит

98

3.5. Зарплатный проект на основе карт

100

3.6. Возможности расширения карточного бизнеса

102

Заключение

105

Список литературы

107

Приложения

109

ВВЕДЕНИЕ

Банковское дело - одно из самых древних занятий человечества. Сегодня существует большое количество услуг, предоставляемых банками своим клиентам. Одним из наиболее динамично развивающихся видов услуг является эмитирование пластиковых карточек.

Банковская пластиковая карточка - это инструмент безналичных расчетов и средство получения кредита. Первые карточки современного вида появились в США в начале 50-х годов. Впоследствии система карточных расчетов была введена многими банками. Системы карточных расчетов получили распространение во многих странах мира, а сами расчеты приобрели международный характер.

Процесс вхождения России в рыночные отношения, прежде всего, был связан с перестройкой банковской системы, появлением значительного количества коммерческих банков, финансовых и страховых компаний, которые проявили интерес к использованию пластиковых карт, разновидностей которых к началу 90-х годов в мире было уже достаточно много. Сложившееся положение на рынке пластиковых карт в нашей стране, конечно, отличается от ситуации в развитых странах. Абсолютные цифры, характеризующие отечественный сектор обслуживания пластиковых карточек, пока малы по сравнению с аналогичными показателями для западных стран. Но, несмотря на проблемы, в стране разворачиваются и набирают обороты различные пластиковые системы, и все большее число людей приобретает карточки, и становятся участниками системы безналичных платежей с помощью пластиковых карточек.

Операции с пластиковыми карточками открыли новые перспективы финансового обслуживания клиентов и, соответственно, расширили возможности получения банковской прибыли за счет получения комиссионных, взимаемых с операций по картам; увеличения числа клиентов за счет предоставления услуг нового типа, уменьшения расходов на обслуживание наличного оборота и др.

Преимущества, связанные с внедрением пластиковых карточек на российском рынке, очевидны. Для клиентов - это возможность иметь при себе только карточку, а не крупную сумму денег, что позволяет уменьшитьриск потери денег. Держателям карт предоставляютсяльготы при получении услуг в предприятиях торговли и сервиса, уменьшаются затраты при проведении финансовых операций, в том числе и покупок с использованием различных валют (поскольку конвертация производится по курсу биржи, а не по завышенному курсу магазина).

Очевидны преимущества, получаемые от использования пластиковых карточек предприятиями торговли и сервиса. Это и уменьшение расходов на инкассацию, транспортировку и обналичивание средств, и возможность уменьшения цен при продаже «валютных» товаров, и упрощение расчетов с покупателем (отсутствие сдачи и подсчета денег покупателем и кассиром), а также реклама предприятия и т. д. Безусловный интерес представляет пластиковая карточка и для крупных предприятий при выдаче зарплаты своим сотрудникам.

Интерес государства во внедрении расчетов по пластиковым карточкам тоже очевиден: снижаются колоссальные затраты на инкассацию денежных средств, эмиссию и регенерацию банкнот и монет; упрощаются учет движения денег и взимание налогов; технология расчетов без участия наличных денег помогает снизить криминогенность обстановки вокруг предприятий и лиц, работающих с наличностью; внедрение таких расчетов поможет сгладить и даже в некоторой степени снизить темпы роста инфляции в стране. И, наконец, Россия живет в мировом сообществе, уже сегодня широко использующем системы расчетов по пластиковым карточкам, оставаться в стороне от общего процесса при расширении культурных, политических и экономических связей с другими странами практически невозможно и невыгодно.

Быстрое распространение банковских карт служит свидетельством того, что эта форма расчетов выгодна основнымучастникам системы.

Выбор темы для ВКР был обусловлен не только ее актуальностью, но и личным интересом к изучаемой проблеме.

Практическое значение настоящей работы состоит в том, чтобы познать основы организации и функционирования платежных систем. Проследить тенденцию развития рынка банковских пластиковых карт в России, изучить его текущее состояние, проблемы и возможности расширения.

Данная работа состоит из трех глав. Первые две главы посвящены теоретическим вопросам. Они содержат определения и схемы, и рассчитаны на краткое ознакомление с основамииспользования банковских карт.

В первой главе освящено становление рынка банковских карт в России, отмечено влияние августовского кризиса 1998 года на состояние рынка.

Далее вводится основное понятие - банковская пластиковая карта, как платежный инструмент. Дается классификация пластиковым картам. Основное внимание уделяется магнитным картам и смарт-картам.

В этой же главе рассматривается платежная система и роль ее участников: держателей карт, баков-эмитентов, банков-эквайеров, коммерческой сети обслуживания, процессинговых и коммуникационных центров. Указываются выгоды и недостатки карточных расчетов длякаждого участника платежной системы.

Приводится краткое описание технических средств, которые используются при проведениирасчетов с использованием банковских пластиковых карти условия их применения.

Вторая глава посвященаорганизации работы с пластиковыми картами. Здесь отмечены условия и проблемы вступления банков в платежную систему.

Изучаются платежные схемы на основе дебетовых и кредитных карт, процедура определения лимита на проведение операций по картам. Описывается процесс проведения авторизациив режиме on-line и в режиме off-line, отмечены условия, преимущества и недостатки для каждой схемы. Далее рассматривается процедура расчетовс использованием платежной карты.

Проблема привлечения новых клиентов и открытия им новых счетов освящена в разделе «Маркетинг банковских карт».

Уделяется внимание структуре доходов и расходов банка-эмитента и банка-эквайера.

В третьей главе отражается состояние российского рынка пластиковых карт в период 2000-2001 год. Указываются причины, с которыми банкиры связывают растущий интерес к банковским картам, перечисляются факторы выбора банка для держателей карт, дается характеристика пользователей картами в России.

Уделено внимание современному состоянию отечественных платежных систем.

Привлекается внимание к недостаточности законодательной базы, регулирующей процесс использования банковскихкарт в России.

Подробно описывается «зарплатный проект» - основной проект, реализуемый банками России. Отмечены другие проекты, действующие на территории России.

На основе рекламной информации перечисляются типыпластиковых карт, эмитированные Ломоносовским отделением № 27 ОСБ Северного Банка СБ РФ. Проанализированы тарифы некоторых из них. Называются торгово-сервисные точки обслуживания карт в г. Архангельске.

Перспективы развитиябанковских карт в России были отражены в этой же главе.

ГЛАВА 1.ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПЛАСТИКОВЫХ КАРТ

1.1. История пластиковых карточекв России

Западные и российские банки, работающие с пластиковыми картами, идут по пути диверсификации, т.е. они выпускают и обслуживают карты международных, национальных и локальных систем.

Карты международных систем появились в СССР еще в 1969 году. Но это были карты, эмитированные зарубежными компаниями и банками. В Советском Союзе начала создаваться сеть предприятий, принимающих эти карты в качестве платежного средства. В 1969 году Diners Clubи American Express подписали с Госкоминтуристом СССР первое агентское соглашение на обслуживание в СССРкарточек этих платежных систем. В 1974 г. аналогичное соглашение было заключено с VISA International (тогда еще BankAmericard), в 1975 г. - с EuroCard/MasterCard, в 1976 г. - с японской JCB International. С советской стороны все соглашения подписывались специально созданным при Госкоминтуристе подразделением - Всесоюзным акционерным обществом (ВАО) «Интурист», которое организовывало расчеты по пластиковым карточкам иностранных туристов и бизнесменов в валютных магазинах «Березка» и гостиницах. Необходимые торговые расчеты от имени «Интуриста» осуществлялись через Внешторгбанк СССР.

В нашей стране первые шаги по внедрению системы пластиковых карточек были сделаны в марте 1988 г., когда в Лондоне было подписано соглашение между советским бюро путешествий ВАО «Интурист» и международной организацией VISA International для стран Европы, Среднего Востока и Африки. В соответствии с соглашением «Интурист» стал членом этой международной организации, (несмотря на то, что ВАО не являлось банковским учреждением), обладающим основными (в том числе и эмиссионными) правами, а советские граждане получили возможность пользоваться кредитными карточками. Ответным шагом EuroCard (позднее Europay) International стало избрание своим членом Внешэкономбанка СССР.

Известно, что с конца 60-х гг. в нашей стране кредитные карточки использовали только иностранные туристы в качестве средства платежа. В 1988-1989 гг. Сбербанком СССР совместно с заинтересованными ведомствами была разработана концепция безналичных расчетов населения за товары и услуги на основе пластиковых карт.

Одним из крупнейших операторов, работающих с коммерческой сетью международных платежных систем (кроме American Express), является Компания объединенных кредитных карточек (КОКК), для которой чаще используется английская аббревиатура UCS (United Card Service). Это прямой наследник «Интуриста», а затем «Интуркредиткард».

Сотрудничество с международными расчетными системами предполагает членство или партнерство российских банков с соответствующими расчетными системами.

Первым советским эмитентом международных карточек был Внешторгбанк, выпустивший в 1989 году «золотые» карточки EuroCard. Их было выдано очень ограниченное количество и предназначались они для узкого круга лиц. С коммерческой точки зрения это можно считать не более, чем относительно удачным экспериментом в области карточного бизнеса.

С конца 1988 года “Виза” начала принимать в свои члены российские банки, в числе первых был принят Кредо-Банк. Кредо-Банк - первый негосударственный коммерческий банк, получивший иностранную банковскую лицензию,начал выпуск карточек “Виза” и программу выдачи наличной валюты в сентябре 1991 года. Позднее программы по выпуску карточек “Виза” начали осуществлять Мост-банк, Инкомбанк, Мосбизнесбанк, банк Менатеп и с 1994 года “Столичный банк сбережений”.

Таким образом, первым российским коммерческим банком, выпустившим собственную карточку VISA, стал Кредо-Банк. Он также вступил в ассоциацию EuroCard/MasterCard, но эмитировать эти карточки наряду с VISA так и не начал, объясняя это запретом со стороны ассоциации EuroCard/MasterCard (впоследствии Europay).

Europay начала принимать российские банки в свои члены с 1992 года. Для работы с ними был открыт офис в Москве. Была создана Ассоциация российских членов Europay, которая помогаетэффективнее решать некоторые общие для банков вопросы.

Наиболее активным членомEuropayявлялся Мост-банк, который эмитирует карточки Europay. В январе 1993 года Мост-банк объявил об эмитировании карточек VISA. За ним последовал Мосбизнесбанк, выпустивший VISA. После этого Элбимбанк, начавший выпускать золотые карточки EuroCard/MasterCard. В тот период со стороны ведущих международных платежных систем проводилась неофициальная политика по удерживанию новых российских банков от вступления в них из-за политической и экономической нестабильности, высоких темпов инфляции, кризиса неплатежей и проч. Тем не менее ситуация качественно изменилась после вступления в 1993 году в систему VISA КБ «Инкомбанк», начавшего агрессивную кампанию, сопровождаемую значительным снижением тарифов. Параллельно шло и расширение сети обслуживания международных карточек, в основном за счет увеличения числа пунктов выдачи наличной валюты, поскольку только этот вид услуг тогда был разрешен российским коммерческим банкам.

Заметным событием на рынке карточек стало создание компании «Diners Club – Россия», российским учредителем, а впоследствии и расчетным банком которой стал «Империал».

С целью расширения спектра услуг, предоставляемых своим клиентам, и в условиях препятствий со стороны соответствующих ассоциаций некоторые банки пошли по пути подписания агентских соглашений с зарубежными финансовыми институтами, то есть начали предлагать своим клиентам карточки, эмитируемые иностранными банками. До сих пор остаются сомнения в правомерности такой деятельности, прежде всего с точки зрения внутренних правил самих VISA и Europay.

Международные карточки, выпускаемые и обслуживаемые российскими банками, имеют достаточно ярко выраженную российскую специфику. Об этом говорят фактическое отсутствие карточек кредитного типа, практика применения страховых депозитов и др.

К началу 1995 г. около 20 российских банков являлись членами Visa International. Банков - членов Europay больше - их 42. При этом число банков, реально приступивших к выпуску карт той или иной системы, не превышало 7. [7, с. 519-525]

Наряду с рынком международных карточек появился рынок чисто российских межбанковских платежных систем, основанных на пластиковых картах. Межбанковские системы объединяют несколько банков (иногда более сотни), самостоятельно ведут процессинг операций. Они более крупные по числу держателей карточек и развитию приемной сети, условия вступления в них проработаны, прежде всего, с учетом интересов банков-участников. Крупные банки могут участвовать в создании межбанковских платежных систем.Средним и мелким банкам, желающим начать бизнес на рынке пластиковых карт без существенных первоначальных затрат, наиболее эффективно заняться эмиссией или обслуживанием уже существующих карточек. Были созданы российские межбанковские платежные системы, такие как «STB Card», «Union Card», «Золотая корона».

Первой была основана в 1992 году STB Card. Основная цель АО «STB Card» - совершенствование денежного обращения в России на основе единой системы электронных безналичных расчетов по банковским карточкам, которая дает возможность пользоваться этим средством платежа не только на всей территории нашей страны, но и за ее пределами. Ее основная особенность - полное соответствиемеждународным стандартам. [29]

В апреле 1993 года Автобанком и Инкомбанком была учреждена компания Union Card, соучредителями которой при перерегистрации стали еще некоторые российские банки. АОЗТ «Union Card»выполняет одновременнофункции процессинговой компании, разработчика программного обеспечения, поставщика оборудования. [30]

Что касается расширения сферы действия этих платежных систем за пределы Москвы, то и здесь прослеживаются аналогичные шаги. В обеих системах создаются или уже начали действовать региональные процессинговые центры в некоторых городах России. По темпам создания сети процессинговых центров система Union Card значительно опережала систему STB Card, т.к. она ориентировалась на существенно более дешевое программное обеспечение.

Активно на российском рынке внедрялись системы, основанные на новых картах. Пожалуй, наиболее известной является платежная система «Золотая корона», созданная Сибирским торговым банком и использовавшая технологию и аппаратные средства западных фирм, но собственное программное обеспечение. «Золотая Корона» - первая общероссийская межрегиональная система расчетов по банковским смарт-картам. Карточки «Золотой Короны» универсальны, их используют для выдачи зарплаты, как корпоративную карточку, для начисления пенсий, как сберегательную книжку, как средство расчетов в магазинах, для оплаты оптовых поставок товаров. [28]

На чиповую технологию ориентировались Сбербанк России, Промстройбанк и Агропромбанк, подписавшие осенью 1994 года соглашение, предусматривающее координацию деятельности в этом направлении. Но благодаря разветвленной сети филиалов и отделений, каждый из этих гигантов способен эмитировать для своих клиентов сотни тысяч, если не миллионы карточек. Если упомянутое соглашение будет выполняться, и карточки этих банков начнут работать по единой технологии и в едином формате, то возникнет новая, очень мощная российская система.

Сходную декларацию подписали четыре московских банка: Московский банк реконструкции и развития (МБРР), Московский кредитный банк, Риккбанк, «Оптимум» и российская компания «Скантек», которая является разработчиком карточных программ, основанных на чиповой технологии. Вообще, следует отметить, что в последнее время заметна тенденция к объединению карточных программ. Так, банк «Оптимум», реализуя самостоятельную программу чиповых карточек, совместил ее с системой STB Card, работающей на магнитной полосе. Еще ранее в платежную систему STB Card влилась самостоятельная карточная программа Элексбанка.

К сожалению, данные шаги теперь могут представлять только исторический интерес ввиду прекращения операций этими банками в связи с экономическими затруднениями, потому как понимание важности контроля финансовых рисков для платежных карточных систем в России пришло слишком поздно. Недооценивалась, прежде всего, зависимость банков-членов системы. Финансовая надежность расчетного банка системы является просто решающим фактором.

В 1994-1995 гг. стали также популярными совместные карточные программы, как в системе Union Card, так и STB Card. Первые проекты были осуществлены вместе со страховыми компаниями и зарекомендовали себя довольно эффективными, поскольку оказались выгодными для всех участников. Разрабатывались совместные карточные программы с коммерческими торговыми компаниями, имеющими разветвленную сеть магазинов и группу относительно постоянных клиентов. Совместные карточные программы не являются чисто российским изобретением, они давно уже реализуются на Западе и считаются одним из наиболее перспективных направлений бизнеса. Последний факт, как и многие другие, свидетельствует, что российский рынок является «испытательным полигоном», на котором будут «обкатываться» наряду со старыми и наиболее передовые идеи и технологии.

Мировой опыт показывает, что в каждой стране наряду с международными успешно действуют локальные платежные системы. Наиболее сильные из них успешно сотрудничали с международными. Однако предсказать, что произойдет с той или иной действующей российской платежной системой в будущем практически невозможно. Наиболее жизнеспособной окажется та система, которая будет иметь разветвленную сеть обслуживания в регионах, где проживает большинство населения страны.

Перед каждым банком, решившим заняться «карточным» бизнесом, - два пути развития. Первый путь - это предоставление все более широкого спектра услуг узкому кругу клиентов - обладателям значительных сумм инвалюты. Второй путь - ориентация на широкий круг лиц, которым карточки облегчили бы пользование российскими рублями, включая не очень большие суммы, прежде всего внутри страны. Этому пути соответствует выпуск банками (и другими субъектами экономики) собственных рублевых карточек.

Надо, впрочем, иметь в виду, что указанные два пути не могут быть абсолютно изолированными: международные карточки можно продавать и за рубли (с последующей конвертацией), а карточки отечественных систем совсем не обязательно должны ограничиваться территорией России и рублевыми операциями.

Таким образом, на российском «пластиковом» рынке действуют одновременно две группы систем - зарубежные (международные) и отечественные. Последние, пока отнюдь, не занимают доминирующего положения. [22, с. 524-525]

В 1996 году российские банки выпустили всего 301 тысячу карт международной платежной системы VISA International, около 292 тысяч картEuropayInternational и всего 666 карт DinersClub International. Число банков, выпускающих карты Europay, в 1996 году составило 54. Карты VISAв том же 1996 году выпускали12 российских банков, акарты Diners Club - 3. [20, с. 47]

Резкий рост выпуска пластиковых карточек пришелся на предкризисное время - 1997-й и первую половину 1998-го года. Так, с 1996 по 1998 год объем выпуска карточек VISA вырос в 3 раза - до 1,199млн. штук, карт Europayв 5 раз - до 1,576 млн., карт Diners Club International почти в 2 раза - до 1035 штук. [20, с. 47]

Августовский кризис 1998 г. коренным образом изменил ситуацию на рынке розничных банковских услуг России. Основные игроки из числа коммерческих банков - Инкомбанк, СБС-Агро,Российский кредит и ряд других банков - были вынуждены уйти с рынка пластиковых карт, оставив его на попечительство Сбербанка,Альфа-банка, Автобанка. Получилась ситуация, когдакарточки существуют, официально срок их действия не закончился, деньги на спецкартсчете присутствуют, а расплачиваться имиза товары и услуги нельзя. Держатели банковых карт могли обслужиться только в банке-эмитенте. Пластиковая карта не предоставляла никакого удобства пользования, фактически картастала куском бесполезного пластика. Интенсивное развитие рынкабанковских карт на некоторый период времени был приостановлен. В 1999 году объем средств, проходивших по картам ведущих международных платежных систем, снизился по сравнению с предыдущим годом вдвое и составил чуть более 1 млрд. долларов. [20, с. 47]

На сегодняшний день наблюдается рост спроса на банковские карты. Ведущие позиции занимают Автобанк, Альфа-банк, Сбербанк, Промышленно-строительный банк (Санкт-Петербург). Современное состояние рынка банковских карт рассмотрено в 3-й главе.

1.2. Пластиковая карта как платежный инструмент

История развития хозяйственных системпредставляет собойбесконечную цепь попыток упростить, облегчить и ускорить платежи и расчеты между участниками экономического оборота.

Подрасчетами мы понимаем обмен информацией между плательщиком и получателем денег, а также междуфинансовыми посредниками (банками) о порядке и способах погашения обязательств. Что касается платежа, то это безотзывная и безусловная передача денег плательщиком получателю, завершающая процесс расчетов.

Кроменалично-денежного обращения с появлением и развитием банков начала складываться система безналичных расчетов. Банки принимали депозиты и открывали счета фирмам ичастным лицам. Это позволило осуществлять платежи не только путем передачи наличных денег, но и посредством перевода средств с одного счета на другой.

В настоящее время в хозяйственном обороте РФ находятся монеты и денежные купюры достоинством 10, 50, 100, 500, 1000 рублей, на которых указано «Билет Банка России». Все остальные средства расчетов - безналичные. Под безналичными расчетами понимают платежи, осуществляемые путем документооборота, как в виде материального обращения письменных документов, так и в виде магнитных записей. [12, с.7]

Одним из прогрессивных средств организации безналичных расчетовв сфере денежного обращения является пластиковая банковская карта.

Пластиковая банковская карточка - это персонифицированный платежный инструмент, предоставляющий пользующемуся карточкой лицу возможность безналичной оплаты товаров и/или услуг, а также получения наличных средств в отделениях (филиалах) банков и банковских автоматах (банкоматах). Прием карточки к оплате и выдача наличных по ней осуществляютсявпредприятиях торговли/сервиса и банках, входящих в платежную систему, осуществляющую обслуживание карточки.

Сами карточки, и технология выполнения операций с ними, и их обработка четко определены в рамках каждой платежной системы (в виде спецификаций ируководств в общепризнанных и имеющих большой опыт платежных системах или в виде правил приема карточек в «более молодых» платежных системах).Для приема карточек в сети одной платежной системы следование стандартам было бы необязательным, но поскольку всякая точка приема карточек, будь то магазин или отделение банка, заинтересована в работе по единым или хотя бы похожим правилам, технологии разных платежных систем должны быть, по крайней мере, совместимы. Совместимость же достигается за счет следования стандартам. Существует ряд международных стандартов, определяющих практически все свойства карточек, начиная от физических свойств пластика, размеров карточки, и заканчивая содержанием информации, размещаемой на карточке. [18, с. 167]

Пластиковая карта представляет собой пластину, изготовленную из специальной устойчивой к механическим и термическим воздействиям, пластмассы, которая имеет следующие геометрические параметры:

ширина - 85,595 ± 0,125 мм;

высота - 53,975 ± 0,055 мм;

толщина - 0,76 ± 0,08 мм;

радиус окружности в углах - 3,18 мм.

На лицевую сторону платежных карточек наносятлоготип финансового института, торговые марки платежной системы, номер карты, имя владельца, срок действия карты. Кроме того, обычно на карточке присутствует голограмма с определенным символом платежной системы, может также присутствовать специальный элемент, видимый только в ультрафиолетовых лучах. На лицевой сторонечиповой карточки находится микросхема, ее расположение строго определено стандартом (1807816-1).На обратной стороне карточки находятся магнитная полоса (место, которой также строго определено стандартом), панель дляподписи и наносимый полиграфическим способом текст банка. В некоторых платежных системах разрешается в определенном поле (чаще - на обратной стороне карточки) помещать фото держателя.

В процессе подготовки к выпуску карточка претерпевает графическую, физическую и электрическую персонализации.

Под графической персонализацией иногда понимают нанесение полиграфическим способом на карточку логотипа финансового института - эмитента, чаще же - нанесение с помощью специальных принтеров персональной информации о держателе.

Физическая персонализация служит для нанесения на карточку персональных данных: номера карточки, фамилии и имени владельца, срока действия карты, а также иногда некоторой дополнительной информации (например, наименование банка-агента, непосредственно выдавшего карточку своему клиенту, или организации, в которой работает держатель).

Номер платежной карточки состоит из последовательностицифр, обычно от 13 до 19, чаще всего - 16. В платежных системах банковских карточек номер карточки начинается с 6 цифр, называемых BIN (идентификационный номер банка). Заканчивается номер карточки контрольной цифрой, которая вычисляется исходя из предыдущих цифр с помощью несложного алгоритма.

Эмбоссирование (тиснение) - метод физической персонализации. Эмбоссированные символы - выпуклые, также подкрашиваются специальной краской (обычно серебряной, черной или золотой). Эмбоссирование необходимо для визуальной идентификации персональных данных о держателе кассиром или операционистом, и для переноса персональных данных с карточки на слип (счет-извещение).

«Электронные» карточки в соответствии с правилами принимаются только в электронных устройствах (банкоматах, кассовых аппаратах, платежных терминалах). Эмбоссирование таких карточек производится специальным образом - так называемым индентированием, при котором символы получаются не выпуклыми, а как при печати на пишущей машинке на листе бумаги - практически плоскими. Импринтер не в состоянии перенести индентированный на карточке текст на слип, что не позволяет совершать операцию без использования электронных устройств. Иногда вместо индентирования используется печать тех же данных графическим принтером.

При электрической персонализации кодируется магнитная полоса или осуществляется запись информации в микросхему. [18, с. 169-170]

Персонализация карты позволяет идентифицировать карточку и ее держателя, а также осуществить проверку платежеспособности карточки при приеме ее к оплате или выдаче наличных денег. Доступ к записанным данным защищается кодированным паролем (или PIN-кодом).

PIN -код - персональный идентификационный номер представляет собой последовательность цифр (обычно 4 - 6, но может быть и до 12), используемую для идентификации клиента. В связи стем, что РIN-код предназначен для идентификации и аутентификации клиента, его значение должно быть известно только клиенту.

В настоящее время ведутся дискуссии о применении PIN-кода для идентификации клиента. Сторонники применения утверждают, что вскрытия PIN-кода составляют несколько случаев на сотни миллионов транзакций. А противники считают, что PIN-код может работать только в идеальных условиях. Если:

• отсутствует передача карточки при передаче ее от банка клиенту;

• банковские карточки не воруют, не теряют, их нельзя подделать;

• PIN-код невозможно узнать при доступе к системе другим пользователем;

• в электронной системе банка отсутствуют сбои и ошибки;

• в самом банке нет мошенников.

В качестве альтернативы предлагается использовать устройства идентификации, основанные на биометрическом принципе (форма кисти, отпечатки пальцев, ладони, записи голоса, радужная оболочка глаза). Большинство биометрических критериев требует объема памяти в несколько сотен байтов, а также специального оборудования для идентификации пользователя. Кроме того, практически для всех систем безопасности, построенных на использовании биометрии, характерно появление ошибок первого и второго рода. Вследствие ошибок первого рода система отвергает действительного пользователя. Ошибки второго рода состоят в том, что система не отвергает недействительного пользователя.

Ошибки первого и второго рода связаны с изменением реальных биометрических характеристик пользователя (например, изменение голоса из-за болезни или усталости). Наличие этих ошибок может стать серьезной проблемой при использовании методов биометрии на предприятиях торговли и в банкоматах как для клиентов, не сумевших воспользоваться услугой, так и для самих банков, предприятий торговли, теряющих клиентов. Поэтому пока биометрические критерии не нашли широкого распространения в этой сфере, хотя попытки делаются (банкоматы в Японии, идентифицирующие пользователя по радужной оболочке, устройства типа НаndКеу для проверки формы кисти, предлагаемые для использования в торговой сети и др.). [21, с. 84-85]

Банк выдает клиенту карту, с которой связана определенная сумма. Эту сумму либо за счет кредита банка, либо за счет собственных вкладов клиента, держатель карты может потратить. Проведение платежа состоит в том, что при покупке по карте магазин «записывает» за клиентом долг в размере суммы платежа. А банк, получив от магазина соответствующий документ, списывает со счета клиента эту сумму в счет магазина.

На первых слушаниях в Госдуме проекта закона о банковских картах 14 мая 1998 года было высказано мнение, что чем больше платежных карт используется гражданами России, тем меньше оборот «черного нала». И если магазин не подписывает договор на прием карт, скорее всего там крутятся «черные деньги». И такие магазины должны быть объектом внимания налоговой инспекции и полиции. Если сегодня решать задачураспространения пластиковых карт, то в ближайшее время собираемость налогов существенно повысится. [16, с. 21]

Но стоит отметить, что магазины не торопятся участвовать в расчетах с использованием пластиковых карт из-за недоверия к банкам и их клиентам, недостаточного количества держателей карт, дорогостоящего оборудования, используемогодля проведения электронных расчетов.

Также было отмечено, что ЦБ России уделяет особое внимание пластиковым картам, так как Совет директоров ЦБ в качестве одной из задач ставит ускорение расчетов и оборачиваемости денежных средств не основе новых технологий. Технология расчетов без участия наличных денег помогает снизить криминогенность обстановки вокруг предприятий и лиц, работающих с наличностью. Кроме того карточки рассматриваются ЦБ в качестве одного из способов сокращения наличных денег в обращении, чтопоможет сгладить и в некоторой степени снизить темпы роста инфляции в стране. [16, с. 21]

1.3. Классификация пластиковых карт

Существует много признаков, по которым можно классифицировать пластиковые карты.

1. По материалу, из которого они изготовлены:

\* бумажные (картонные);

\* пластиковые;

\* металлические.

В настоящее время практически повсеместное распространение получили пластиковые карты. Однако для идентификации держателя карты часто используются бумажные (картонные) карты, запаянные в прозрачную пленку. Это ламинированные карты. Ламинирование является довольно дешевой и легкодоступной процедурой и поэтому, если карта используется для расчетов, то с целью повышения защищенности от подделок применяют более совершенную и сложную технологию изготовления карт из пластика. В то же время, в отличие от металла пластик легко поддается термической обработке и давлению (эмбоссированию), что весьма важно для персонализации карты перед выдачей ее клиенту. [18, с. 72]

2. По общему назначению:

\*идентификационные;

\*информационные;

\*для финансовых операций.

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

- является пропуском, разрешающим проход в определенные зоны предприятия - идентификационная функция;

- на той же карте может быть записана в кодированном виде какая-либо важная информация о держателе карты - информационная функция;

- кроме того, такая карта может использоваться еще для расчетов в столовых и магазинах данной компании - расчетная функция.

Система с использованием многофункциональных карточек реально существует за рубежом, и очевидно, что объединение многих функций в одной пластиковой карточке является перспективным, так как такая многофункциональная карта удобна для эмитента и для держателя. [19, с.24]

3.На основании механизма расчетов:

\* двусторонние системы - возникли на базе двусторонних соглашений между участниками расчетов, при которых владельцы карт могут использовать их для покупки товаров в замкнутых сетях, контролируемых эмитентом карт (универмаги, бензоколонки и т. д.);

\* многосторонние системы - предоставляют владельцам карт возможность покупать товары в кредит у различных торговцев и организаций сервиса, которые признают эти карты в качестве платежного средства. Многосторонние системы возглавляют национальные ассоциации банковских карт, а также компании, выпускающие карты туризма и развлечений (например, American Ехрress).

4.По виду проводимых расчетов:

\* кредитные карты, которые связаны с открытием кредитной линии в банке, что дает возможность владельцу пользоваться кредитом при покупке товаров и при получении кассовых ссуд.Владельцу кредитной карточки открывается специальный карточный счет иустанавливается лимит кредитования по ссудному счету на весь срок действия карты и разовый лимит на сумму одной покупки, в пределах разового лимита оплата покупки может производиться без авторизации;

\* дебетовые карты предназначены для получения наличных в банковских автоматах или для оплаты товаров с расчетом через электронные терминалы. Деньги при этом списываются со счета владельца карты в банке. Дебетовые карты не позволяют оплачивать покупки при отсутствии денег на счете.

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

5. По категории клиентуры, на которую ориентируется эмитент:

\* обычные карты;

\* серебряные карты;

\*золотые карты;

Обычные карты предназначены для рядового клиента. Это Visa Classic, Eurocard/MasterCard Mass (Standard).

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

Золотая карта (Gold) предназначена для наиболее состоятельных богатых клиентов.

В системах VISA и Europay есть карточки, которые могут быть использованы только в банкоматах для получения наличных денег и в электронных терминалах: Visa Elektron,Cirrus/Maestro. Они действуют в пределах остатка на счете, по ним, какправило, держателю карточки кредит не предоставляется, и поэтому они могут быть выданы любому клиенту независимо от уровня его обеспеченности или кредитной истории. [19, с. 25]

6.По характеру использования:

\* индивидуальная карта, выдаваемая отдельным клиентам банка, может быть «стандартной» или «золотой»;

\* семейная карта, выдаваемая членам семьи лица, заключившего контракт, который несет ответственность по счету;

\*корпоративная карта выдается юридическому лицу, на основе этой карты могут выдаваться индивидуальные карты избранным лицам (руководителям, главному бухгалтеру или ценным сотрудникам). Им открываются персональные счета, «привязанные» к корпоративному карточному счету. Ответственность перед банком по корпоративному счету имеет организация, а не индивидуальные владельцы корпоративных карт.

7.По принадлежности к учреждению-эмитенту:

\* банковские карты, эмитент которых - банк или консорциум банков;

\* коммерческие карты, выпускаемые нефинансовыми учреждениями: коммерческими фирмами или группой коммерческих фирм;

\* карты, выпущенные организациями, чьей деятельностью непосредственно является эмиссия пластиковых карт и создание инфраструктуры по их обслуживанию.

8.По сфере использования:

\* универсальные карты - служат для оплаты любых товаров и услуг;

\* частные коммерческие карты - служат для оплаты какой-либо определенной услуги (например, карты гостиничных сетей, автозаправочных станций, супермаркетов).

9.По территориальной принадлежности:

\* международные, действующие в большинстве стран;

\* национальные, действующие в пределах какого-либо государства;

\* локальные, используемые на части территории государства;

\* карты, действующие в одном конкретном учреждении.

10.По времени использования:

\* ограниченные каким-либо временным промежутком (иногда с правом пролонгации);

\* неограниченные (бессрочные).

11.По способу записи информации на карту:

\* графическая запись;

\* эмбоссирование;

\* штрих-кодирование;

\* кодирование на магнитной полосе;

\*чип;

\* лазерная запись (оптические карты).

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

Эмбоссирование - нанесение данных на карточке в виде рельефных знаков. Это позволило значительно быстрее оформлять операцию оплаты картой, делая оттиск на ней слипа. Информация, эмбоссированная на карте, моментально переносится на слип. Способ переноса эмбоссированной на карте информации - механическое давление. Эмбоссирование не вытеснило полностью графическое изображение.

Штрих-кодирование - запись информации на карту с помощью штрих-кодирования применялась до изобретения магнитной полосы и в платежных системах распространения не получила. Карточки со штрих-кодами,подобными тем, которые наносятся на товары, довольно популярны в специальных карточных программах, где не требуются расчеты. Это связано с относительно низкой стоимостью таких карточек и считывающего оборудования. При этом для лучшей защитыштрих-коды покрываются непрозрачным для невооруженного глаза слоем и считываются в инфракрасном свете.[21, с. 74]

Магнитные карты имеют тот же самый вид, что и обыкновенные пластиковые карты, только на обратной стороне карты имеется магнитная полоса, а также возможны фотография держателя и образец его подписи. Способы записи и чтенияаналогичны способам, используемым в бытовом магнитофоне. Магнитная полоса может хранить около 100 байт информации, которая считывается специальным считывающим устройством. Информация, нанесенная на магнитной полосе, имеет идентификационный характер, а стоимостные показатели отсутствуют. На лицевой стороне карточки указываются:

\* имя держателя;

\* номер его банковской карты;

\* шифр его отделения банка;

\* наименование банка;

\* символы электронной системы платежей, в которой используются карточки данного вида;

\* голограмма - фирменный знак платежной системы. Цель нанесения голограммы - сделать внешний вид карты более привлекательным и защитить от подделки; впервые голограмму применили в системе Mastercard в 1985 г.;

\* срок пользования карточкой (от полугода до двух лет).

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

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

На третьей дорожке чаще всего записывается PIN-код. Помимо определенных в стандарте величин на магнитной полосе могут записываться некоторые другие коды, например, PVV (PIN Verification Value) или CVC (СаrdVerificationСоdе) - коды, позволяющие проверить PIN (секретный номер, присваиваемый карточке и выдаваемый держателю вместе с карточкой) автономно устройством, выполняющим операцию. [19, с. 170]

Магнитная запись является одним из самых распространенных способов нанесенияинформации на пластиковые карты. С магнитными картами на сегодняшний день работают такие транснациональные компании, как VISA, МаstегСагd, Еurоpay, American Ехрrеss, Diners Club [21, с. 83].

Магнитные карточки нельзя считать идеальным платежным средством, так как они имеют множество недостатков:

\* плохие эксплуатационные характеристики (информацию на магнитном носителе легко можно разрушить);

\* отсутствует возможность надежного обновления информации, что не позволяет хранить на карточке информацию о состоянии счета клиента;

\* необходимость обслуживания карточки в режиме on-line, что повышает издержки эксплуатации подобной системы. Это означает, что для каждой транзакции необходимо обращаться через модемную связь в центр авторизации для подтверждения подлинности по выделенной телефонной линии, что дорого и недостаточно надежно, особенно в условиях России;

\* слабая защита от мошенничества (эти карточки легко украсть, подделать либо путем производства фальшивок, либо скопировав информацию с них).

Ряд причин сдерживает распространение карт с магнитной полосой на российском рынке:

\* низкий уровень и нерегулярность доходов населения в сочетании с высокими темпами инфляции делает невозможным для массового клиента поддерживать приличные неснижаемые остатки либо страховые депозиты на счетах;

\* традиционное низкое качество телекоммуникационных сетей, не позволяющее строить классические для Запада схемы он-лайнового обращения к счетам клиентов [21, с. 85].

Понятно, что магнитная полоса уже не обеспечивает необходимого уровня защиты информации от мошенничества и подделок. И специалисты начали искать более надежный способ записи информации. Им оказался чип (от англ. chip - кристалл с интегральной схемой) или микросхема. Карточки с чипом также очень часто называются смарт-картами. Название «смарт-карта» (smart - интеллектуальная, или разумная) связано с возможностью последней выполнять весьма сложные операции по обработке информации. Основными преимуществами этого вида карт является повышенная надежность и безопасность и многофункциональность. Существенным недостатком является ее высокая себестоимость.Стоимость таких карт определяется стоимостью микросхемы, которая прямо зависит от размера имеющейся памяти и колеблется для тиража в миллион карточек от 0,6 до 9,5 долл. США. [21, с. 86]

Смарт-карты имеют различную емкость,объем памяти обычной карты составляет приблизительно 256 байт, но существуют карты с объемом памяти от 32 байт до 8 Кбайт. Микросхемыпозволяют хранить в памяти такой карты, кромеидентификационной информации, и стоимостные показатели.

Рассмотрим типологию смарт-карт. В зависимости от внутреннего устройства и выполняемых функций специалисты подразделяют смарт-карты на два вида:

\* карты с памятью;

\* микропроцессорные карты.

Карты с памятью. Это название весьма условно, так как все смарт-карты имеют память. Обычно карты подобного типа используются для хранения информации. Существуют два подтипа подобных карт: с незащищенной и с защищенной памятью.

В картах с незащищенной памятью нет ограничений по чтению или записи данных. Иногда их называют картами с полнодоступной памятью. Можно произвольно структурировать карту на логическом уровне, рассматривая ее память как набор байтов, который можно скопировать в оперативную память или обновить специальными командами.

Карты с незащищенной памятью использовать в качестве платежных крайне опасно. Достаточно легально приобрести такую карту, скопировать ее память на диск, а дальше после каждой покупки восстанавливать ее память копированием начального состояния данных с диска, т.е. шифрование данных в памяти карты от мошенничества подобного рода не спасает. Практика показывает, что в России людей, способных на такое занятие, достаточно.

В карточках с защищенной памятью используется специальный механизм для разрешения чтения/записи или стирания информации. Чтобы провести эти операции, надо предъявить карте специальный секретный код (а иногда и не один). Предъявление кода означает установление с ней связи и передачу кода «внутрь» карты. Сравнение кода с ключом защиты чтения/записи (стирания) данных проведет сама карта и «сообщит» об этом устройству чтения/записи смарт-карт. Чтение записанных в память карты ключей защиты или копирование памяти карты невозможно. В то же время, зная секретный код (коды), можно прочитать или записать данные, организованные наиболее приемлемым для платежной системы логическим образом. Таким образом, карты с защищенной памятью годятся для универсальных платежных применений, хорошо защищены, и при этом недороги. Так, цена карты СРМ896 составляет не более 4 долл. для тиражей выше 5 тыс. экз. [21, с. 90]

Как правило, карты с защищенной памятью содержат область, в которую записываются идентификационные данные. Эти данные не могут быть изменены впоследствии, что очень важно для обеспечения невозможности подлога карты. С этой целью идентификационные данные на карте «прожигаются».

Необходимо также, чтобы на платежной карте были, по меньшей мере, две защищенные области. Уже отмечалось, что в технологии безналичных расчетов по картам участвуют обычно три юридически независимых лица: клиент, банк и магазин. Банк вносит деньги на карту (кредитует ее), магазин снимает деньги с карты (дебетует ее), и все эти операции должны совершаться с санкции клиента. Таким образом, доступ к данным на карте и операции над ними надо разграничивать. Это достигается разбиением памяти карты на две защищенные разными ключами области - дебетовую и кредитную. Каждый участник операции имеет свой секретный ключ.

Структура данных на этих картах может соответствовать структуре, приведенной на рис.1.1. Для защиты областей данных от несанкционированного доступа предусматриваются поля, контролирующие доступ к этим данным. Существуют три типа ключей:

I-Кеу - ключ банка,

Р-Кеу - ключ владельца карточки - PIN-код,

А-Кеуs - ключи торговых организаций или иных приложений

Использование этих ключей дает возможность доступа к чтению информации из соответствующей области или записи информации. Как правило, активизация одного ключа позволяет только читать информацию, а активизация сразу всех ключей ее - и записывать. [14, с. 116-117]

Правильное предъявление ПИН-кода открывает доступ к карте (по чтению данных), однако не должно менять информацию, которой распоряжается кредитор карты (банк) или ее дебитор (магазин). Ключ записи информации в кредитную область карты имеется только у банка; ключ записи информации в дебетную область - у магазина. Только при предъявлении сразу двух ключей (ПИН-кода клиента и ключа банка при кредитовании, ПИН-кода клиента и ключа магазина при дебетовании) можно провести соответствующую финансовую операцию - внести деньги либо списать сумму покупки с карты.

Если в качестве платежной используются карты с одной защищенной областью памяти, - значит, банк и магазин будут работать с одной и той же областью, применяя одинаковые ключи защиты. Если банк, как эмитент карты, может ее дебетовать (например, в банкоматах), то магазин права кредитовать карту не имеет. Однако такая возможность ему дана - поскольку, в силу необходимости дебетования карты при покупках, он знает ключ стирания защищенной зоны. То обстоятельство, что и кредитор карты, и ее дебитор (обычно разные лица) пользуются одним ключом, нарушает сразу несколько основных принципов защиты информации (в частности, принципы разделения полномочий и минимальных полномочий). Это рано или поздно приведет к мошенничеству. Не спасают ситуацию и криптографические способы защиты информации.

Из известных карт с защищенной памятью лишь упоминавшаяся уже карта СРМ896 обладает двумя защищенными областями памяти и удовлетворяет требованиям по разграничению доступа к информации, как со стороны банка, так и со стороны магазина.

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

В карту встраивается специализированная операционная система, обеспечивающая большой набор сервисных операций и средств безопасности.

Операционная система карты поддерживает файловую систему, предусматривающую разграничение доступа к информации. Для информации, хранимой в любой записи (файл, группа файлов, каталог), могут быть установлены следующие режимы доступа:

\* всегда доступна по чтению/записи. Этот режим разрешает чтение/запись информации без знания специальных секретных кодов;

\* доступна по чтению, но требует специальных полномочий для записи. Этот режим разрешает свободное чтение информации, но разрешает запись только после предъявления специального секретного кода;

\* специальные полномочия по чтению/записи. Этот режим разрешает доступ по чтению или записи после предъявления специального секретного кода, причем коды для чтения и записи могут быть различными;

\* недоступна. Этот режим не разрешает читать или записывать информацию. Информация доступна только внутренним программам карточки. Обычно этот режим устанавливается для записей, содержащих криптографические ключи.

Как правило, в такие карточки встроены криптографические средства, обеспечивающие шифрование информации и выработку «цифровой» подписи. Традиционно в карточках для этих целей применяется криптографический алгоритм. Кроме того, в карточке имеются средства ведения ключевой системы.

Карты обеспечивают различный спектр сервисных команд. Для банковских целей наиболее интересные из них - средства ведения электронных платежей.

К специальным средствам относятся возможность блокировки работы с карточкой. Различаются два вида блокировки: при предъявлении неправильного транспортного кода и при несанкционированном доступе.

Суть транспортной блокировки состоит в том, что доступ к карточке невозможен без предъявления специального транспортного кода. Этот механизм необходим для защиты от нелегального использования карточек при хищении во время пересылки карточки от производителя к потребителю. Карточка может быть активизирована только при предъявлении правильного «транспортного» кода.

Суть блокировки при несанкционированном доступе состоит в том, что если при доступе к информации несколько раз неправильно был предъявлен код доступа, то карта вообще перестает быть работоспособной. При этом, в зависимости от установленного режима карта может быть впоследствии либо активизирована при предъявлении специального кода, либо нет. В последнем случае карточка становится непригодной для дальнейшего использования.

Пластиковые карты с микросхемами имеют более высокую степень защиты от мошенничества и подделок.

Несмотря на очевидные преимущества, смарт-карточки до сих пор имели ограниченное применение, по тойпричине, что такая карточка на порядок дороже, чем карточка с магнитной полосой. Лишь в последние годы, когда ущерб от мошенничества с магнитными картами в международных платежных системах стал пугающе высоким и продолжает расти, банками было принято решение о постепенном переходе на смарт-карты.[21, с. 103]

Суперсмарт-карты. Примером может служить многоцелевая карта фирмы Toshiba, используемая в системе VISA. В дополнение ко всем возможностям обычной микропроцессорной карты, эта карта также имеет небольшой дисплей и вспомогательную клавиатуру для ввода данных. Эта карта объединяет в себе кредитную, дебетовую и предоплатную карты, а также выполняет функции часов, календаря, калькулятора, осуществляет конвертацию валюты, может служить записной книжкой и т.д. Из-за высокой стоимости, суперсмарт-карты не имеют сегодня широкого распространения, но их использование будет, вероятно, расти.

В 1981 году Дж. Дрекслером была изобретена оптическая карточка.Карты оптической памяти имеют большую емкость, чем карты памяти, но данные на них могут быть записаны только один раз. В таких картах используетсяWORM-технология (однократная запись - многократное чтение). Запись и считывание информации с такой карты производится специальной аппаратурой с использованием лазера (откуда другое название - лазерная карта). Технология, применяемая в картах, подобна той, которая используется в лазерных дисках.Основное преимущество таких карточек - возможность хранения больших объемов информации. Такие карточки в банковских технологиях распространения пока не получили вследствие высокой стоимости как самих карточек, так и считывающего оборудования.

1.4. Платежная система и ее участники

Платежной системой будем называть совокупность методов и реализующих их субъектов, обеспечивающих в рамках системы условия для использования банковских пластиковых карточек оговоренного стандарта в качестве платежного средства.

Перед каждым банком, находящимся на этапе выбора системы обслуживания клиентов на основе пластиковых карточек, возникает комплекс технических и технологических проблем. Одна из основных задач, решаемых при создании платежной системы, состоит в выработке и соблюдении общих правил обслуживания карточек, входящих в систему эмитентов, проведения взаиморасчетов и платежей. Правила информационного обмена влияют на выбор аппаратно-информационных средств, средств связи и коммуникаций, на систему обеспечения безопасности. Эти правила охватывают как чисто технические аспекты операций с карточками - стандарты данных, процедуры авторизации, спецификации на используемое оборудование и пр., так и финансовые стороны обслуживания карточек - процедуры расчетов с предприятиями торговли и сервиса, входящими в состав приемной сети, правила взаиморасчетов между банками, тарифы и т.д.

Существующие особенности и возможности пластиковых карт не могут не сказаться на особенностях построения и функционирования платежных систем.

В общем случае развитую платежную систему составляют:

\* держатель карты;

\* банк-эмитент;

\* банк-эквайер;

\* расчетный банк;

\* магазины и другие точки обслуживания;

\* процессинговый центр и коммуникации.

1.4.1. Держатель пластиковой карты

Держатель пластиковой карты – это лицо, которому передается карта на основе подписанного договора с эмитентом [21, с. 77]. Не всегда пользователь является лицом, заключившим контракт (например, в случаекорпоративных или семейных карт).

Держателями банковских карт в России могут быть физические и юридические лица,как резиденты, так и нерезиденты, согласно Положения Банка России «О порядке эмиссии кредитными организациями банковских карт и осуществления расчетов по операциям, совершаемым с их использованием» от 9 апреля 1998 года № 23-П, в ред. Указания ЦБ РФ от 29.11.2000 № 857-У(далее- Положение). Владелец карты может использовать ее для оплаты товаров и услуг, предлагаемых другими участниками платежной системы, а также для получения наличных.

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

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

\* операции, оспариваемые клиентом;

\* неполучение в срок выписки по счету;

\* неполучение банком перевода в оплату выписки по счету;

\* запрос об остатке непогашенной задолженности.

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

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

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

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

Могут быть и другие запросы, например, о характере новых продуктов и услуг, предлагаемых банком. Работники отдела обслуживания должны располагать соответствующей информацией, особенно если банк в этот момент проводит маркетинговую компанию по продвижению нового продукта. [25, с. 87-89]

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

1.4.2. Банк-эмитент

Банк, который выпускает пластиковые карточки и предоставляет их в распоряжение клиентов, называется банк-эмитент. При этом карточки остаются в собственности банка, а клиенты получают право их использования.Выдача карточки клиенту предваряется открытием ему счета в банке-эмитенте и, как правило, внесением клиентом некоторых средств на этот счет. Выдавая карточку, банк-эмитент берет на себя тем самым гарантийные обязательства по обеспечению платежей по карточке. Характер этих гарантий зависит от платежных полномочий, предоставляемых клиенту и фиксируемых классом карточки. При выдаче карточки осуществляется ее персонализация - на нее заносятся данные, позволяющие идентифицировать держателя карточки, а также осуществить проверку платежеспособности карточки при приеме ее к оплате или выдаче наличных денег. [18, с. 169-170]

Основные функции банка-эмитента сводятся к следующему:

\* выпуск карточек (кодирование и запись персональных данных владельца карточки, эмбоссинг, высылка карточки клиенту, возобновление карточки);

\* анализ кредитоспособности (оценка финансового положения заявителя, открытие карточного счета, определение кредитного лимита);

\* авторизация (ответ на запрос торговца о возможности совершения сделки в автоматическом режиме или по телефону, обновление мастер-файла, взаимодействие с системами информационного обмена);

\* получение комиссии за обмен информацией;

\* подготовка и высылка владельцу карточки выписки по счету с указанием сумм и сроков погашения задолженности;

\* бухгалтерский учет операций по карточному счету;

\* взыскание просроченной задолженности и контроль превышения кредитного лимита;

\* работа с клиентами (ответы на запросы, рассмотрение жалоб);

\* обеспечение безопасности и контроль за мошенничеством (подготовка отчетов по украденным и подделанным карточкам, блокирование счетов);

\* маркетинг (поиск новых клиентов, реклама,программы активизации операций по карточным счетам).

Положительное решение по заявке клиента на получение кредитной карточки выносится после тщательного изучения его финансового положения и оценки риска неплатежа. Если результаты анализанеблагоприятны для клиента, ему могут предложить дебетовую карточку для снятия наличных денег со счета при 100 %-й авторизации в режиме реального времени.

Если же кредитоспособность клиента оценена положительно, вся существующая информация с заявки вводится в компьютер, где создается файл-мастер для персональных данных. В него заносится фамилия и имяклиента, его постоянный адрес, номер в системе социального страхования, кредитный лимит, номер карточного счета и срок возобновления карточки. Одновременно подготавливается магнитная лента, необходимая для изготовления карточки клиента.

Необходимо указать на меры безопасности, которые должны соблюдаться в процессе производства и пересылке клиентам карточек. Участок производства карточек в банке (или в специализированной фирме) отделен от других отделов и находится под строгим контролем. Доступ разрешается узкому кругу лиц, чтобы сократить риск похищения бланков или готовых карточек, подлежащих отправке владельцам.

Банк-эмитент выдает карты клиенту лично. Вместе с картой клиент получает конверт с PIN-кодом.

Банк-эмитент периодически, обычно раз в месяц, посылает клиенту особый документ - выписку с его кредитного счета, где указываются комиссионные сборы, которые клиент должен уплатить банку в связи с проведением операций, обязательную минимальную сумму погашения долга и новый остаток задолженности.

Выписка по счету содержит важную информацию для банка и его клиента. Прежде всего, указывается номер карточного счета в банке. Клиент может иметь несколько карточек, и поэтому номер счета необходим ему для проверки расчетов банка. Далее в выписке содержится напоминание о кредитном лимите, установленном по карточному счету и приводится неиспользованная сумма кредитной линии. Последний показатель свидетельствует, что установленный банком кредитный лимит не превышен клиентом. В сумму неиспользованного лимита не включены те сделки, которые не поступали в банк к моменту подготовки выписки. Все сделки, сообщения о которых поступили в банк позднее этой даты, будут включены в расчет следующего цикла. Указывается так же конечный срок поступления платежа от клиента по данному циклу. Все суммы, поступившие позднее этой даты, считаются просроченными, и по ним банк будет взимать сбор за просрочку. Далее банк напоминает клиенту минимальную сумму обязательного платежа, затем приводятся сведенияо самой операции, которую осуществил клиент с применением кредитной карточки. Это, прежде всего, дата, которая должна совпадать с датой на копии торгового счета, имеющейсяу владельца карточки. Далее указана дата соответствующей бухгалтерской проводки по карточному счету клиента в банке. Эта дата особенно важна, так как, начиная с нее, банк рассчитывает среднедневной остаток задолженности, необходимый для определения комиссионного сбора. Каждой операции с карточкойприсваивается индивидуальный номер, по которому в случае возникновения спора можно разыскать все необходимые документы. В специальной графе перечислены все торговые операции, включенные в выписку, с указанием названия и адреса торгового или сервисного предприятия.

Подготовка выписки по счету требует от работников соответствующего подразделения банка большого внимания и аккуратности. Выписка должна быть отправлена клиенту заранее. Если выписка отправлена несвоевременно или по ошибочному адресу, это может стать причиной просрочки платежа, в которой клиент не виноват. Это, естественно, приведет к конфликтной ситуации и дополнительным расходам банка.

Важно так же правильно установить периоды составления выписок по счету для различных групп клиентов, чтобы выписки высылались в течение месяца, и обеспечивалась равномерная нагрузка соответствующих банковских служб (бухгалтерия, отдел рассылки и так далее).

Полученный банком перевод в счет платежа по выписке должен быть зачислен на карточный счет в день его получения независимо от того, когда он будет обработан и проведен по бухгалтерским книгам. [25, с. 75-86]

1.4.3. Банк-эквайер

Банк-эквайер осуществляет весь спектр операций по взаимодействию с точками обслуживания карточек:

\* обработку запросов на авторизацию;

\* процессинг торговых счетов, предоставленных в банк торговцем по операциямс карточками;

\* перечисление на расчетные счета точек средств за товары и услуги, предоставленные по карточкам;

\* распространение стоп-листов (перечней карточек, операции по которым по тем или иным причинам на сегодняшний день приостановлены);

\* рассмотрение заявок торговых организаций на присоединение к системе расчетов, анализ кредитоспособности новых и уже имеющихся торговцев, проверку торговцев, подозревающихся в мошенничестве;

\* маркетинг, помощь торговым предприятиям в приобретении оборудования для обслуживания пластиковых карт.

Процессинг торговых счетов состоит в переносе данных с бумажного счета на магнитную ленту для введения в систему информационного обмена и “продажи” этих сумм банку-эмитенту.

В торговом счете указывается, прежде всего, номер банковского счета владельца карточки, его фамилия, дата истечения срока карточки. При процессинге считывается только номер счета. Далее приводится название торгового предприятия, адрес, идентификационный номер. Эти данные заложены в мастер-файле банка-эквайра и, как правило, не переносятся при подготовке магнитной ленты. Далее сообщается дата совершения сделки. Эта дата вносится в ленту, передается по коммуникациям и печатается в выписке по счету, направляемой владельцу карточки. И, наконец, указывается сумма сделки. Она так же переписывается на ленту и используется при расчетах.

Процессинг торговых счетов имеет несколько стадий. Сначала торговые счета, поступившие в банк от торговца, формируются в пачки одинакового размера и проверяются (правильность заполнения, нет ли в пачке чужих счетов от других торговцев, сумму счетов в пачке). Затем проводится считывание и перенос данных. При ручной обработке счетов данные вводятся с помощью клавиатуры на компьютерном терминале.

В автоматизированных системах торговые счета проходят через сенсорные устройства. Суммы считываются методом оптического распознавания знаков. Если какие-либо данные не могут быть прочитаны машиной, их дополнительно вводят вручную. Затем производится сверка сумм, зафиксированных машиной, с суммами пачек до начала переноса. Этот контроль необходим для выявления ошибок. Отметим, что современная технология обработки торговых счетовзначительно ускоряет этот процесс.

Наконец, после считывания и контроля, сумма счетов передается по системе информационного обмена, и банк-эквайр получает возмещение этой суммы от ассоциации за вычетом комиссии за интерчейндж.

Как и все другие элементы процессинга, обработка торговых счетов требует строгого контроля. Банк зачисляет суммы счетов, предъявленных торговцем, на депозитный счет последнего в день подачи счетов. В то же время возмещение этой суммы через систему информационного обмена не может быть получено, пока счета не обработаны ине проведены по системам информационного обмена. Таким образом, банк вынужден бесплатно кредитовать торговца на период обработки счетов. Если вместо 2-х дней будет затрачено 4-е или 5-ть дней, расходы банка существенно возрастут.

Поэтому администрация вводит жесткие стандарты сроков обработки счетов. В любом случае следует всегда учитывать, что задержка процессинга означает потерю денег для банка, а ускорение обработки счетов - выигрыш. [25, с. 90-94]

Банк отвечает за то, чтобы кассиры были хорошо обучены, правильно и быстро принимали карточку к оплате, чтобы в кассах стояло оборудование, которое не будет создавать проблем ни с качеством, ни со временем обслуживания клиента.

Кроме того, банк-эквайер может осуществлять выдачу наличных по карточкам как в своих отделениях, так и через принадлежащие ему банкоматы. Банк может и совмещать выполнение функций эквайера и эмитента. Следует отметить, что основными, неотъемлемыми функциями банка-эквайера являются финансовые, связанные с выполнением расчетов и платежей точкам обслуживания. Что же касается перечисленных выше технических атрибутов его деятельности, то они могут быть делегированы эквайером специализированным сервисным организациям - процессинговым центрам.

1.4.4. Расчетный банк

Выполнение эквайерами своих функций влечет за собой расчеты с эмитентами. Каждый банк-эквайер осуществляет перечисление средств точкам обслуживания по платежам держателей карточек банков-эмитентов, входящих в данную платежную систему. Поэтому соответствующие средства (а также, возможно, средства, возмещающие выданную наличность) должны быть затем перечислены эквайеру этими эмитентами. Оперативное проведение взаиморасчетов между эквайерами и эмитентами обеспечивается наличием в платежной системе расчетного банка (одного или нескольких), в котором банки - члены системы открывают корреспондентские счета. [18, с. 106]

1.4.5. Магазины и другие точки обслуживания

Юридические отношения между банками-эквайерами и предприятиями розничной коммерческой сети строятся на основе договора. Каждая платежная система разрабатывает свои требования к такому договору. Но практика работы по эквайрингу выделила некоторые общие принципы и положения, которые обязательно должны быть учтены в договоре. Суть договора заключается в том, что банк или другой уполномоченный член платежной системы предоставляет право предприятию принимать к оплате карточки данной платежной системы с соблюдением определенных требований. В свою очередь он обязуется в установленные сроки возмещать предприятию суммы проведенных операций по карточкам данной системы, удерживая себе оговариваемую плату в виде процента от возмещаемых сумм. Все эти позиции и должны быть подробно отражены в договоре.

Договор между банком и предприятием обычно предусматривает:

\* виды карточек (платёжных систем);

\* перечень магазинов (точек обслуживания) данной торгово-сервисной фирмы, в которых должны приниматься карточки;

\* обязательство предприятия на видном месте размещать торговый знак платежной системы, информирующий клиентов о возможности оплаты товаров и услуг карточкой;

\* обязательство предприятия не устанавливать цену на товар выше, если он оплачивается карточкой, а не наличными;

\* способ авторизации (с указанием основного и резервных телефонов в случае голосовой авторизации);

\* авторизационный лимит, то есть минимальную сумму операции, выше которой авторизация является обязательной;

\* порядок и регулярность получения стоп-листов;

\* условия, на которых предприятие использует оборудование, необходимое для приема карточек и оформления операций;

\* порядок и сроки доставки слипов в банк;

\* сроки возмещения сумм операций предприятию;

\* размер комиссии, получаемой банком, и порядок ее удержания;

\* порядок возврата сумм по операциям, опротестованным системой;

\* порядок изъятия карточек, способ их доставки в банк и размер вознаграждения кассиру, изъявшему разыскиваемую карточку;

\* подробный порядок действий кассиров по идентификации карточек, работе со стоп-листом, авторизации, оформлению слипов, работе с оборудованием, изъятию карточек и т.п. (эти процедуры обычно выносятся в отдельную инструкцию для кассира/продавца).

Работа с предприятиями по приему карточек к оплате является сложным делом, с точки зрения организации. Сложность заключается главным образом в том, что кассиры магазинов и других коммерческих предприятий не только не подчиняются банку, но и, как правило, не имеют соответствующей подготовки для работы с банковскими карточками.

Эту проблему пытаются решить несколькими способами.Необходимо подготовить простую и доходчивую инструкцию для кассиров. Необходимо провести основательное обучение кассиров. Но, как правило, одного обучения бывает недостаточно: кассиры меняются, что-то могут забыть, время от времени желательно проводить переподготовку.

Третьим направлением работы с предприятиями является регулярная рассылка по предприятиям писем с важной новой информацией, касающейся приема карточек.

Еще одной формой работы, которая рекомендуется некоторыми платежными системами, является регулярное инспектирование торговых точек с целью выявления недостатков в обслуживании или нарушении инструкций. К сожалению, инспектированиюу нас в стране пока не уделяется должного внимания, хотя оно,по признанию многих экспертов, является очень эффективным средством не только повышения дисциплины кассиров, но иопределения тех точек обслуживания, где потенциально высок риск мошенничества.

1.4.6. Процессинговый центр и коммуникации

Использование дебетовой магнитной карточки приводит к необходимости on-line авторизации каждой сделки в любой точке обслуживания платежной системы. Для операций с кредитной карточкой авторизация необходима не во всех случаях, но, например, при получении денег в банкоматах она также проводится всегда.

Процессинговый центр - специализированная сервисная организация - обеспечивает обработку поступающих от эквайеров (или непосредственно из точек обслуживания) запросов на авторизацию и/или протоколов транзакций - фиксируемых данных о произведенных посредством карточек платежах и выдачах наличных.Для этого центр ведет базу данных, которая, в частности, содержит данные о банках - членах платежной системы и держателях карточек. Центр хранит сведения о лимитах держателей карточек и выполняет запросы на авторизацию в том случае, если банк-эмитент не ведет собственной базы (off-line банк). В противном случае (on-line банк) процессинговый центр пересылает полученный запрос в банк-эмитент авторизуемой карточки. Очевидно, что центр обеспечивает и пересылку ответа банку-эквайеру. Кроме того, на основании накопленных за день протоколов транзакций процессинговый центр готовит и рассылает итоговые данные для проведения взаиморасчетов между банками-участниками платежной системы, а также формирует и рассылает банкам-эквайерам (а, возможно, и непосредственно в точки обслуживания) стоп-листы. Процессинговый центр может также обеспечивать потребности банков-эмитентов в новых карточках, осуществляя их заказ на заводах и последующую персонализацию, а также иметь базу для технического сопровождения и ремонта POS-терминалов и банкоматов. Следует отметить, что разветвленная платежная система может иметь несколько процессинговых центров, роль которых на региональном уровне могут выполнять и банки-эквайеры.

Еще один источник сообщений - электронные документы, которыми обмениваются банки-участники с расчетным банком, а, возможно, и друг с другом при регулярном проведении взаиморасчетов.

Коммуникационные центры обеспечивают субъектам платежной системы доступ к сетям передачи данных. Использование специальных высокопроизводительных линий коммуникации обусловлено необходимостью передачи больших объемов данных между географически распределенными участниками платежной системы при авторизации карточек и в других случаях.

Таким образом, схема карточных расчетов в основесвоей предполагает наличие трех отдельных контрактов:

\* между торговцем и предъявителем карты - о продаже товаров и услуг;

\* между банком и торговцем - о согласии последнего принимать карточки в оплату товаров;

\* между банком и владельцем карточки - о возмещении банку суммы, уплаченной торговцу по операции с кредитной картой.

С организационной точки зрения ядром платежной системы является основанная на договорных обязательствах ассоциация банков. Для успешного функционирования платежной системы необходимы и специализированные нефинансовые организации, осуществляющие техническую поддержку обслуживания карточек: процессинговые и коммуникационные центры, центры технического обслуживания и т.п.

Процессинговые центры являются технологическим ядром платежной системы.Поддержание надежного, устойчивого функционирования платежной системы требует наличия существенных вычислительных мощностей в процессинговом центре (или центрах – в развитой системе) и развитой коммуникационной инфраструктуры, поскольку процессинговый центр системы должен иметь возможность одновременно обслуживать достаточно большое число географически удаленных точек. Кроме того, неизбежна также маршрутизация запросов, что еще больше ужесточает требования к коммуникациям. Очевидно, что для эффективного решения изложенных проблем необходимо использование высокопроизводительных сетей передачи данных. Со структурной точки зрения сеть передачи данных при этом становится внутренним неотъемлемым элементом платежной системы.

1.4.7. Выгоды и недостатки карточных расчетов для участников платежной системы

Быстрое распространение банковских карточек, их превращение в массовый инструмент расчетов, неуклонный рост их популярности среди широких групп населения служит свидетельством того, что эта форма расчетов выгодна основным категориям участников системы.

Основные привлекательные черты карт для их владельцев заключаются в следующем:

\* Удобство пользования - владельцу карты не нужно иметь при себе крупных денежных сумм при посещении магазинов и предприятий сервиса, что снижает риск потери или хищения наличных денег, и в любой момент он может сделать крупную покупку, о которой заранее не известно, где она может произойти. Вместе с тем удобство применения карт лишь тогда может быть реализовано в полной мере, если существует широкая сеть торговых и сервисных предприятий, которые принимают карты в оплату за товары и услуги.

\* Дебетовая карточка предоставляет клиенту главным образом технические удобства: возможность проведения безналичных платежей, снятий наличных, управления счетом через автоматические устройства. Финансовая привлекательность карточки сравнительно невелика и может заключаться в начислении процентов на остаток на счете и, возможно, получении скидок при покупках.

\* Если карточка кредитная, то ее второе достоинство - возможность получения кредита. В карточной системе расчетов кредит предоставляется покупателю автоматически, без специального обращения в банк. В момент покупки используетсякредитная линия - согласие банка предоставлять заемщику ссуды в будущем в пределах заранее оговоренного лимита - причем лимит ее восстанавливается по мере погашения долга. Покупатель пользуется кредитом без взимания процентов в течение срока от 4 до 8 недель. Кроме того, он может по желанию отсрочить выплату долга за пределы льготного периода, уплачивая банку проценты. Выгода держателя карточки в этом случае принимает форму финансовых удобств.

\* Еще одно достоинство карточных расчетов - получение пользователем информации от банка в форме выписки со счета, что позволяет проверить каждую операцию и предъявить претензии в случае неправильного оформления сделок. Строже становятся контроль за состоянием счета и планированием своего бюджета.

\* Не нужно заботиться о конвертировании валюты. Это сделает банк, причем так, что клиент выиграет на разности между курсом обмена в магазине и курсом, по которому конвертацию осуществляет банк.

\* Пользоваться при оплате карточкой престижно (особенно в тех странах, где карточки пока не стали общеупотребительными). Это свидетельствует к тому же об умении обращаться с современными техническими средствами, используемыми,в финансовой сфере.

\* Денежные средства, находящиеся на карт счете не надо декларировать при пересечении границы.

\* Имеются и другие достоинства - льготы при приобретении товаров, восстановление потерянных или украденных карточек, льготы при бронировании мест в гостиницах, при заказе авиабилетов и т. д.

К недостаткам расчетов по карточкам можно отнестиплату за получение карты, за годовое обслуживание, комиссионные за обналичиваниеи др.

Для представителей торговой сферы карточные расчеты имеют следующие преимущества:

\* расширение продаж и привлечение новых покупателей;

\* не нужно заботиться о конвертации денеги инкассации выручки;

\* возможность предоставления кредита без использований собственных средств и ведения специальных систем учета;

\* снижение риска получения фальшивых купюр;

\* человек с карточкой на руках более склонен совершить покупку, чем владелец наличных;

\* повышается безопасность работы (так как чеки (слипы) с подписями клиентов, которые остаются в магазине и означают поступление денег на его счет, не представляют интереса для грабителей);

\* повышается престиж, рейтинг магазина.

Пользуясь всеми преимуществами магазин идет на дополнительные расходы, связанные с затратами на приобретение или аренду необходимого оборудования. При перечислении суммы средств на расчетный счет магазина банк удерживает комиссионные, обычно 2-3 %.

Инициаторами внедрения кредитных и других видов карточек выступили банки, рассчитывая получить следующие выгоды:

\* увеличение потребительских ссуд;

\* увеличение привлеченных ресурсов (деньги на счетах, страховые депозиты);

\* расширение сферы деятельности банка на отдаленные районы;

\* перекрестная продажа дополнительных продуктов и услуг владельцам карточек;

\* организация более быстрых и удобных для клиентов расчетов;

\* уменьшение объема используемой в расчетах наличности и, следовательно, снижение стоимости операций;

\* отработка новой, более прогрессивной безбумажной технологии;

\* разгрузка центрального офиса банка от наплыва клиентов;

\* комиссионные, которые банк берет завсе операции с карточками. Кроме того, клиент платит за получение карточки, за ее годовое обслуживание;

\* повышается конкурентный потенциал банка с учетом общемировой тенденции вытеснения из платежного оборота не только наличных денег, но и чеков, растет авторитет банка как участника инновационных процессов;

\* престиж и реклама банка на пластиковых карточках, которые клиенты используют не только как средство платежа, но и как признак определенного социального статуса, и т. п.

Чтобы карточные проекты были эффективны, банки вынуждены идти на большие расходы: плата завступление и членство в платежных системах или затраты на организацию собственного процессингового центра, затраты на создание инфраструктуры для обслуживания карт.

1.5. Технические средства

Наличие на входе и на местах расчетов наклеек с логотипами различных платежных систем информирует держателей карточек о том, что данное предприятие принимает к оплате соответствующие карточки. Процедура расчетов достаточно проста, она может осуществляться с помощью электронноготерминала или импринтера.

1.5.1. Использование POS-терминалов

POS-терминал или электронный терминал — электронное устройство для осуществления безналичных расчетов за товары и услуги, в которое вставляется или через которое протягивается карточка клиента. Он предназначен для обработки транзакций при финансовых расчетах с использованием пластиковых карточек с магнитной полосой и смарт-карт.

Терминалы устанавливаютсяв местах обслуживания покупателей. Они используются служащими для ввода и передачи информации о платежных операциях в банковскую систему и для обратного получения и чтения на экране монитора информации о реакции банка на платежные операции клиента. Терминалы могут быть предоставлены торговой фирме банком, в этом случае они считаются принадлежащими банку. Торговые фирмы могут приобретать и собственные терминалы.

Терминалы бывают двух видов:

1. Платежный терминал - специализированные микроЭВМ. Небольшой объем памяти не позволяет хранить большие списки стоп-листов карт и транзакций. Такие терминалы предназначены для обслуживания карт одного эмитента (новый эмитент - новый терминал), что создает определенные неудобства для работников предприятия торговли, не позволяет производить наличный расчет. [21, с. 141]

2. Кассовые регистраторы - создаются на базе персональных компьютеров. Позволяют принимать все виды платежей, иметь полные стоп-листы. Такие терминалы могут быть объединены в локальную сеть с системой учета, складирования и базой данных штрих кодов товаров магазина. Появление нового эмитента приводит к изменению программного обеспечения. В этом случае возможна полная автоматизация операции оплаты покупки: клиент вставляет карточку и набирает PIN-код, продавец с помощью специального устройства считывает штрих-код товара. Далее все операции производит электронная система расчетов: в базе данных отыскивается товар по штрих-коду и определяется его цена, проверяется возможность оплаты безналичным путем (состояние счета клиента), и происходят расчеты. [21, с. 141-142]

Использование POS-терминалов позволяет автоматизировать операции по обслуживанию карточки и существенно уменьшить время обслуживания. Возможности и комплектация POS-терминалов варьируются в широких пределах, однако многие современные терминалы снабжены устройствами чтения как смарт-карт, так и карт с магнитной полосой, энергонезависимой памятью, портами для подключения PIN-клавиатуры (клавиатуры для набора PIN -кода), принтера, соединения с ПК или с электронным кассовым аппаратом.

Кроме того, обычно POS-терминал бывает оснащен модемом с возможностью автодозвона. POS-терминал обладает «интеллектуальными» возможностями - его можно программировать. Все это позволяет проводить не только on-line авторизацию карт с магнитной полосой и смарт-карт, но и использовать при работе со смарт-картами режим off-line с накоплением протоколов транзакций. Последние во время сеансов связи передаются в процессинговый центр. Во время сеанса связи POS-терминал может также принимать и запоминать информацию, передаваемую ЭВМ процессингового центра. В основном это бывают стоп-листы, но подобным же образом может осуществляться и перепрограммирование POS-терминалов.

Последнее поколение терминалов может прогнозировать уровень торговой деятельности, анализировать имеющиеся данные, осуществлять автоматическую проверку пластиковых карт, осуществлять операции, обусловленные потребностями самого магазина.

В случае установки на предприятиях торговли POS-терминалов авторизацияпроисходит автоматически, что ускоряет зачисление денежных средств на счет продавца со счета покупателя, поскольку данная операцияпроизводится автоматически в момент покупки. Происходит сокращение бумажного документооборота. Увеличивается гарантия платежа и обеспечивается надежная защита от несанкционированного доступа к счету клиента.

Стоимость POS-терминалов в зависимости от комплектации, возможностей, фирмы-производителя может меняться от нескольких сотен до нескольких тысяч долларов, однако обычно не превышает полутора - двух тысяч. Размеры и вес POS-терминала сопоставимы с аналогичными параметрами телефонного аппарата, а зачастую бывают и меньше.

Терминалы устанавливаются в крупных торговых центрах с большим ежедневным оборотом. При наличии электронного терминала центральный компьютер торгового центранапрямую соединен с центральным компьютером системинформационного обмена.

1.5.2. Импринтер

При голосовой авторизации используется импринтер - механическое устройство для получения оттиска с эмбоссированной карты. Кассир с помощью импринтерапереносит выдавленную на карточке информацию на платежный чек (слип).

Слип представляет собой бланк, состоящий из трех копий. В первых образцах слипов между копиями вставлялась копирка. Сейчас практически все перешли на слипы со специальным химическим составом, темнеющим в местах, которые подверглись давлению. Это используется для «прокатки» слипа в импринтере. В импринтер закладывается карточка, на нее кладется слип и сверху - прокатывается валиками. Таким образом, символы, эмбоссированные на пластике, оставляют отпечатки, которые через несколько секунд темнеют и становятся вполне читаемы.

Одна копия слипа отдается держателю карточки с подписью кассира, другая с подписью владельца - остается в кассе в качестве первичного документа,третья с подписью владельца и кассира инкассируется в банк, и на их основании сумма сделки за вычетом комиссионных перечисляется на расчетный счет магазина. [19, с. 100]

Импринтеры удобно применять там, где объем сделок относительно невелик, а сумма покупки велика (магазины бытовой техники, мебели, ювелирных изделий и т.п.).

1.5.3. Применение банкомата

Стремясь сэкономить, на зарплатах сотрудников в западных банках, начали внедрять «автоматических кассиров», то есть банкоматы.

Банкомат многофункциональное устройство самообслуживания, предназначенное для обслуживания клиентов в отсутствие банковского персонала, главной функцией которого остается снятие наличных денег с карточного счета. В этой операции содержится некое внутреннее противоречие: ведь достоинство банковских карточек заключается в возможности не иметь дела с наличными. Хороший современный банкомат может производить практически все операции, которые выполняет обычно кассир банка: сообщить остаток средств на счете держателя карточки; выдать наличные деньги; принять наличные деньги; перевести указанную держателем карточки безналичную сумму на другой счет; давать отчет о движении средств на счете за определенный период времени; выполнять периодические платежи; представлять информационно справочные услуги. Кроме того, банкомат печатает квитанцию, подтверждающую проведение транзакции. Некоторые модели обеспечивают печать не только квитанции, но и выписки по счету, и записей в сберегательной книжке клиента. Печать производится по запросу клиента, который должен выбрать соответствующий пункт из меню и нажать на соответствующую клавишу. Последнее поколение банкоматов, выпущенных в США, может выполнять 125 различных функций. [21, с. 124]

Банкоматы делят на универсальные (полнофункциональные) и специализированные. Последние предназначены только для работы с наличными деньгами, но с высокой скоростью (не более 15 с. на одну операцию). Банкоматы, предназначенные только для предоставления информационно-справочных услуг, получили название «информационных киосков».

Основное преимущество банкомата перед обычным кассиром - возможность круглосуточной работы. Поэтому банкоматы должны быть установлены в наиболее посещаемых местах, куда клиент платежной системы может попасть в любое время дня или ночи.У нас банкоматы устанавливаются в основном в помещениях самих банков, в метро, в отелях международного класса или в очень крупных магазинах - словом, там, где есть охрана. Хотя банкоматы имеют довольно надежную защиту от взлома и вандализма, банки пока опасаются размещать дорогостоящее оборудование в тех местах, где за ним нет присмотра, поэтому клиенты лишены возможности получать наличные в любое время и в любом месте. Очевидно, что это препятствует превращению банковских карточек в универсальное средство оплаты и снижает их привлекательность для потенциальных клиентов. Банк тоже недополучает свое, когда банкомат работает пять-шесть часов в день вместо двадцати четырех.

В России, где инфраструктура безналичных расчетов еще далеко не всеохватна, возможность легко и в любое время получить наличные деньги со своего счета становится необходимым условием существования любой платежной системы.

При выполнении перечисленных выше операций происходит обмен информацией между клиентом и платежной системой при посредстве банкомата. Этот обмен может осуществляться в одном из трех режимов:

\*On-line (режим реального времени) – банкомат постоянно подключен к процессинговому центру, обмен информацией происходит непрерывно. В этом случае все необходимые данные о клиенте, движении средств и остатках на его счете могут находиться в процессинговом центре, все транзакции по карточному счету выполняются в реальном масштабе времени процессинговым центром.[21, с. 125]

\*Off-line (автономный режим) – банкомат не имеет связи с процессинговым центром, и обмен информацией осуществляется с продолжительными интервалами, путем переноса информации на магнитных носителях. В этом случае возникает необходимость хранить данные о клиенте, движении средств и остатках на его карточном счете в самом банкомате. Транзакции по карточному счету также регистрируются и накапливаются в банкомате, и лишь после переноса информации в процессинговый центр, производится пакетная обработка этих транзакций и корректируется состояние карточного счета клиента. В режиме оff-line проверки производятся с использованием автономной базы данных банкомата. В этом случае обычно устанавливается суточный лимит снятия наличной суммы, которая может бытьменьше величины обязательного неснижаемого остатка по карточному счету клиента. [21, с. 125-126]

\*Квази - on-line - банкомат связывается с процессинговым центром по каналам связи, но связь не поддерживается непрерывно, а осуществляется по некоторому расписанию. Различают системы с дозвоном от банкомата в процессинговый центр или с обзвоном банкоматов процессинговым центром, а также системы с обзвоном/дозвоном по расписанию (например, каждый час или каждые два часа) и системы с дозвоном по мере необходимости, т. е. при осуществлении транзакции. [21, с. 126]

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ПЛАСТИКОВЫМИ КАРТАМИ

2.1.Подготовка к эмиссии карточек

В настоящее время на разных уровнях и в различных системах пластиковых карт занимаются свыше 1000 российских банков. Все больше банков подумываюто выпуске карт одной из существующих платежных систем или даже своих собственных.

У некоторых российских банков карточные программы средней масштабности окупились и начали приносить прибыль после 1 - 1,5 лет, поэтому утверждения экспертов о том, что карточные проекты окупаются через 10 - 15 лет неверно. Окупаемость карточек зависит от квалификации руководителя карточной программы или консультанта по этому вопросу, а не от состояния рынка, не от национальных особенностей, не от размеров банка, хотя это тоже важно. [19, с. 51]

Встречается и такое, что карточная программа не окупает себя. Оказывается, что объем операций по количеству выпущенных и действующих карт не превышает фонд заработной платы сотрудников отдела, а доходов не хватает, чтобы оплатить даже использование канцтоваров. [19, с. 51]

Работа с банковскими карточками требует как минимум среднесрочного планирования и хорошо продуманных решений. Однажды решив работать с картами, едва ли можно будет «отыграть» назадбез ущерба для репутации банка, следовательно, для его финансового состояния.

Выбирая, какую карточку выпускать, банк исходит из того, насколько многочисленна сеть приема таких карточек. Это учитывает и клиент, выбирающий карточку. Но в настоящий момент российский банк может стоятьперед дилеммой: выпускать международные карточки или российские. Дилемма заключается в том, что во многих российских городах нет точек, принимающих карточки. Если развивать сеть приема самостоятельно, то дешевле всего это сделать для своей собственной карточки, а дороже и дольше всего - для международных, поскольку нужно вступать в международную систему. Каждый банк решает эту проблему по-своему, обычно ориентируясь на потребности клиентов. Специалисты банка должны четко понимать, за счет каких карточных продуктов можно достичь планируемых результатов. Будут ли эти карточки «насильно» выдаваться физическим лицам, уже имеющим вклады в вашем банке, или будет привлекаться новая клиентура. Для привлечения новых клиентов нужно заранее планировать рекламную кампанию.

Наиболее распространенный уровень работы банка: эмитирование карточек какой-нибудь платежной системы.

Первым этапом вступления в систему наряду с предварительными переговорами с ее представителями является подготовка бизнес-плана. В бизнес-плане необходимо показать, что обещаемые показателиявляются возможными, что банк действительно обладает клиентским, финансовым, технологическим и кадровым потенциалом для того, чтобы решить планируемые задачи. Не всевопросы можно изложить в бизнес-плане, но представлять себе варианты их решений, сроки и стоимость необходимо до начала реального выпуска карточек.

Выбирая систему, карточки которой намерен выпускать банк, необходимо учитывать, что вступление в международные и в российские системы отличаются как по срокам и инвестициям, так и по процедурам.

Для работы в международных системах требуются генеральная валютная лицензия и значительные финансовые вложения (порядка нескольких сотен тысяч долларов), а такжевысококвалифицированный персонал с очень хорошим знанием иностранного языка или готовность нести расходы по подготовке таких сотрудников.

Привступлении в международные системы проблемой являются сроки, поскольку вопросы о приеме новых банков рассматриваются раз в 3 - 4 месяца, а необходимые документы должны быть готовы уже за 1 - 2 месяца до заседания совета, на котором будет приниматься решение о приеме. Предлагаемые формы соглашений уже настолько юридически отшлифованы, а процедура настолько забюрократизирована, что мало кто решается вносить, а тем более настаивать на каких-либо изменениях, выгодных для банка. Процесс может занять дополнительно несколько месяцев и при этом может окончиться нежелательным результатом. В случае принятия положительного решениядо реального выпуска своих первых карточек пройдет еще 4 - 6 месяцев.

Если банк вступает в российскую систему, то договоры стоит обсудить с представителями системы. Российские платежные системы не настолько бюрократичны, менее зарегламентированы в плане технологии и, соответственно, более открыты для творческого сотрудничества. Можно придти к взаимоприемлемым формулировкам и к новым пунктам эмитентских договоров.Договор о вступлении банка в российскую систему очень часто является договором об эмиссии соответствующих карточек. Заключается такой договор не с платежной системой, а с центральной процессинговой компанией системы.

В чем есть сходство у российских платежных систем с международными, так это в четком отделении технологической части карточного бизнеса от собственно финансовой, то есть организации расчетов. Организация расчетов является ключевым моментом в любой платежной системе. Как в международных, так и в российских системах этот вопрос решается в соглашении с расчетным банком. Многие системы свой расчетный банк «назначают», также существуют платежные системы, которые предоставляют возможность работать через альтернативные расчетные банки, что дает банку-эмитенту свободу выбора, в том числе и в условиях расчетов с избранным расчетным банком.

Юридически банк-член системы должен заключить с расчетным банком соглашение о корреспондентских отношениях.

В целях обеспечения финансовой стабильности платежной системы и своевременного возмещения средств эквайерам большинство платежных систем устанавливает для эмитентов страховые депозиты, размер которых зависит главным образом от оборота по карточкам банка-эмитента. При этом учитывается именно тот оборот, который проходит через систему. Поэтому, если в том или ином регионе, например, в России, удается организовать внутренний клиринг, то есть взаиморасчеты между российскими банками проводить без участия международной системы, это позволяет серьезно снизить размеры страховых депозитов банков данного региона. Это одна из наиболее острых сегодняшних проблем российского карточного бизнеса, поскольку ее решение позволило бы удешевить карточные операции.

В российских платежных системах для крупных региональных банков иногда существует возможность с правом эмиссииполучить и право при определенных условиях самому стать региональным расчетным банком.

Технологическая сторона карточного бизнеса (обработка операций, обмен данными, авторизация) обеспечивается процессинговой компанией. В российских платежных системах эти функции выполняет центральная процессинговая компания системы, с которой заключается договор об эмиссии.

Совершенно иная картина возникает при вступлениив международную платежную систему: банк должен сам выбрать процессинговую компанию. Выбор процессинговой компании - вопрос весьма ответственный, поскольку большинство проблем технологического характера возникает, как правило, из-за сбоев в самой процессинговой компании или на каналах связи с ней. Самым главным фактором при выборе процессинговой компании является ее надежность, опыт работы на российском рынке и умение быстро ликвидировать проблемы в случае их возникновения. Важным фактором является также и стоимость предоставляемых услуг, хотя надежный процессинг - это статья, за которую лучше переплатить, чем ежедневно объясняться с клиентами.

С российскими банками на сегодняшний день работает несколько процессинговых компаний, как отечественных, так и зарубежных, предоставляющих услуги в различных международных и российских системах. На завершающей стадии переговоров с процессинговой компанией у вас уже будет определена вся технологическая цепочка будущей работы и будет ясно, какое именно оборудование, и в каком количестве вам потребуется. В выборе марки требуемого сервера, эмбоссера и т.п. можно проконсультироваться у специалистов процессинговой компании или специалистов по технологиям в самой платежной системе.

2.2. Технология безналичных расчетов на основе карт

2.2.1. Платежные схемы

Традиционно по форме расчетов банковские карты делят на дебетовые и кредитные.

Вопрос о выдаче кредитной карточки банком-эмитентом решаетсяна основе доступных ему сведений о кредитной истории клиента, то есть о том, каковы доходы клиента, где и когда клиент пользовался кредитом, насколько аккуратно возвращал его, насколько часто берутся кредиты и т.д. Кредитная история позволяет банку оценить степень риска при выдаче карточки и, соответственно, сформулировать требования о предоставлении клиентом тех или иных гарантий. Если клиент благополучен - за ним нет прегрешений, у него стабильное положение и доходы, он имеет счет в данном банке или пользуется услугами другого известного банка - кредитная карточка выдается без дополнительных условий. В прямо противоположном случае, когда, например, о клиенте неизвестно ничего, либо за ним числятся нарушения, ему может быть либо отказано в выдаче кредитной карты, либо банк может потребовать предварительного внесения страхового депозита в размере, превышающем лимит кредита, либо ему может быть предложена дебетовая карта. [18, с. 35]

Отметим, что именно в качестве “незнакомцев” и фигурируют отечественные граждане, пытающиеся получить, например, карточки VISA или Eurocard/Mastercard. Размер требуемого страхового депозита в этом случае зависит от типа карточки и составляет от нескольких сотен донескольких тысяч долларов. В России потенциальными обладателями таких карточек может стать ограниченное число лиц. Немногие могут позволить себе «заморозить» под минимальный процент несколько тысяч долларов. [20, с. 46]

Лимиты операций по кредитным карточкам - величина кредитной линии, количество и максимальные суммы приобретенийи/или получения наличных за тот или иной промежуток времени - устанавливаются индивидуально для каждого клиента. Размер устанавливается исходя из состоятельности клиента, его ежемесячных доходов. Что же касается сроков действия лимитов, то типичным является месячный лимит, в рамках месячного лимита могут быть дополнительно установлены недельные лимиты. Кроме того, могут быть установлены и ежедневные лимиты получения наличных.

Кредитная схема предполагает нулевой исходный остаток на карт-счете. Все операции записываются на кредит, который держатель карточки должен погашать на определенных условиях.

По завершению очередного «делового периода» (обычно месяца), пользователь карточки получает сообщения банка, содержащие данные за период,обо всех платежах по карточке, информация о которых поступила в банк. При наступлении контрольной даты, обычно по истечении нескольких дней после получения ежемесячной выписки по карточному счету, проценты на сумму кредита (долга) не начисляются, но необходимо обязательно оплатить некоторый ранее оговоренный минимум долга.После чего владельцу карты вновь открывается кредитная линия. Кредитная линия будет открыта в размере неиспользованной части кредитного лимита. Остаток по задолженности, на который уже будут начисляться проценты, можно гасить в течение достаточно длительного срока (например, года). Отметим, что именно проценты по неполностью возвращенным кредитам и формируют основную часть дохода банка при операциях с кредитными карточками.

Держатели карт лишают банк запланированных доходов, если оплачивают свой долг полностью до начала начисления по нему процентов. В этом случае работает расчетная схема, которая предполагает оплату всей суммы произведенных за месяц расходов в течение определенного периода. Такие клиенты являются чистыми «потребителями удобств». Они получают все выгоды от пользования картой, но свободны от выплаты процентов. По сути, расчетная схема является частным случаем кредитной схемы с фиксированным сроком (30+N дней) 100 %-го погашениядолга. [18, с. 36]

Выделение расчетной схемы в самостоятельную объясняется более простым видом кредитования, и восприятием беспроцентного периода как обязательного и неотъемлемого элемента чисто кредитной схемы.

Принципиально отличаются от кредитных дебетовые карты. Использование дебетовых карт предполагает предварительное размещение клиентом средств на счете, открытом в банке-эмитенте.

Суть дебетовых карт в том, что проведение по ним операций в тот же день списывается (дебетуется) с банковского счета клиента. В зависимости от конкретных условий допускается уменьшение лимита либо до нуля, либо до некоторого неснижаемого остатка на счете. Платежный лимит увеличивается при пополнении счета. Если сумма операции превышает величину остатка лимита, то операция не проводится. Для дебетовой карты требуется авторизация по каждой операции. Зато сводится до минимума риск возникновения несанкционированного кредита.

Конечно, авторизация каждой операции при большом их количестве немыслима, если продавец будет звонить по телефону. Но операции выдачи наличных денег, которые требуют авторизации независимо от сумм, проводятся с помощью банкоматов. Дальнейшее развитие коммуникационных сетей позволило сделать следующийшаг - оборудовать специальными устройствами -POS-терминалами - для считывания карт и магазины. Именно такое развитие технических средств и коммуникаций позволило начать вводить дебетовые карты.

Фактически для дебетовых карт не нужен специальный карточный счет, так как любая операция сразу относится на обычный счет клиента, будь он депозитный, текущий сберегательный или какой-нибудь другой. Если же счета нет, то открывается специальный карточный счет, на который вносятся средства под будущие расходы.

Такая ситуация типична для России. Поэтому большинство наших банков считают, что выпускают дебетовую карту. Это не совсем верно. В России практически совсем отсутствуют коммуникационные сети и технические средства приема карточек, являющиеся обязательным элементомсистемы дебетовых карточек. В результате же использования бумажной технологии, приспособленной для кредитных карт, наши карты не являются чисто дебетовыми. Они допускают возможность овердрафта (перерасходования средств) по счету, придавая тем самым дебетовой карточке черты кредитной. В таком случае карточку обычно называют смешанной или предоплатной. Тем не менее, с точки зрения платежной системы эти карточки неразличимы и обслуживаются по единой технологии.

Чтобы избежать несанкционированного кредитования банки вводят обязательный страховой депозит, который используют в случае возникновения овердрафта для его погашения. На страховой депозит начисляется большинством банков процент, как по вкладам - депозитам.

Таким образом, карты российских эмитентов с одной стороны являются дебетовыми, так какнеобходимо наличие средств на счете, с другой стороны - по организационно-технологическим причинам - допускают кредитование клиента.

Сопоставляя схемы обслуживания на основе кредитных и дебетовых карточек, можно отметить их технологическую близость. Различие же между ними лежит, главным образом, в области взаимоотношений банка-эмитента и держателя карточки. При этом кредитная и дебетовая схемы не противостоят друг другу, поскольку ориентированы на различные сегменты потребительского рынка. Кредитная карточка предполагает устойчивое финансовое положение банка. Дебетовая же карточка ориентирована на сектор потенциальных клиентов, относительно которых банк не располагает какой-либо определенной предварительной информацией.

2.2.2. Авторизация

Авторизация - разрешение, которое должен получить сотрудник пункта обслуживания при проведении операции с использованием платежной карты.

Проводитсяавторизация в случаях: когда сумма покупки товара по банковской кредитной карте превышает разовый лимит на сумму одной покупки, или когда клиент при оплате покупки использует магнитную карту. На карте не хранится информация о состоянии счета клиента, поэтому прежде чем принять ее в оплату за товары, продавец проводит авторизацию. Авторизация может быть голосовая, для этого работник торговлинепосредственно связывается с банком-эквайером (или эквайер-центром) по телефону и передает данные устно, либо эта процедура осуществляется в автоматическом режиме с помощью POS-терминала. Эквайер осуществляет маршрутизацию транзакции, которая в конечном итоге попадает в центр, уполномоченный на авторизацию данной транзакции.

В международной практике таким центром обычно является сам банк-эмитент. Однако эмитент может на постоянной основе делегировать права на проведения авторизации какому-либо процессинговому центру или даже банку-эквайеру.

При принятии решения центр авторизации руководствуется данными, поступившими от точки обслуживания, а также имеющейся в базе данных информацией о держателе карточки, его лимитах, совершенных сделках и проч. Если сумма сделки и другие ее параметры не противоречат установленным лимитам и ограничениям, то решение об осуществлении сделки принимает центр авторизации. В противном случае пытается связаться с банком-эмитентом.Если это оказывается невозможным, то транзакция отклоняется.

При достижении авторизуемой транзакцией ЭВМ, содержащей данные о лимитах держателя соответствующей карточки, проверяется, не занесена ли обслуживаемая карточка в стоп-лист. Есликарточка не блокирована, то, исходя из суммы сделки, величины остатка лимита определяется возможность платежа по карточке. Если платеж возможен, то транзакция утверждается, и остаток лимита уменьшается на сумму сделки. Ответом на запрос при голосовой авторизации является сообщение кода авторизации. Удостоверившись, что сделка может быть совершена, продавец оформляет чек (слип), перенося на него данные с карточки,используя импринтер, ина чек обязательно наносится код авторизации, так какпри отсутствии кода чек не будет принят к оплате банком-эквайером.

В автоматическом режиме POS-терминалу отдается команда на фиксацию транзакции и распечатку чека.

Ответственность перед торговой точкой по возмещению стоимости сделки несет банк-эквайер, при нарушениях правил авторизации платежная система вправе не возмещать эквайеру сумму сделки.

Приведеннуюпроцедуру авторизации, обычно, называют on-line авторизацией, т.е. клиент ждет. [21, с. 112]

Режим on-line имеет свои преимущества. Банк-эмитент, обрабатывая транзакции в реальном масштабе времени, имеет возможность управлять счетами держателей карточек; оперативно блокировать карточки и счета. Для держателей карточки сокращается промежуток времени между внесением средств на счет и поступлением их в базу данных банка; появляется оперативная возможность блокировки карточки при ее хищении или утрате.

К недостаткам этой схемы можно отнести следующее: авторизация в режиме on-line происходит долго, и повышается себестоимость операций; сохранение промежуточного бумажного носителя информации; реальное списание средств происходит позже оформления сделки.[21, с. 112]

А также подсоединение может быть затрудненоили невозможно вследствие плохой работы телекоммуникационных систем, их слабого развития. Кроме того, например, при возникновении неисправности в центральном компьютере или на телефонной станции, все транзакциина всех пунктах продаж будут остановлены до устранения проблемы.

Выход состоит в изменении технологии авторизации таким образом, чтобы исключить необходимость on-line сеанса и осуществлять авторизацию в off-lineрежиме. Проведениеавторизации в off-lineрежиме возможно с использованием смарт-карт. Действительно, смарт-карты обладают достаточным объемом памяти (несколько килобайт)для хранения данных о текущем состоянии платежного лимита и некоторого количества последних транзакций. Кроме того, наличие перезаписываемой памяти карт делает возможным контролировать уменьшение лимита в результате авторизации («дебетование» карточки); восстановление лимита на карточке («кредитование карточки»). Наличие на карте специальных защищенных зон памяти и криптографических средств обеспечивают высокий уровень безопасности карт.

В принципе, карты с магнитной полосой допускают возможность подобного использования. Однако малая емкость памяти (сотни байт) и, главное, слабая защищенность от несанкционированного изменения данных, записанных на магнитную полосу, делает их не пригодными для обслуживания в off-line режиме. Напротив, смарт-карты обладают всеми необходимыми предпосылками для реализации схемы обслуживания с off-line авторизацией.

Необходимо, чтобы POS-терминалы обладали некоторым «интеллектуальными» возможностями для проведения подобных операций, также памятью (внутренней и внешней) достаточно большой емкости, где можно было бы накапливать транзакцию для последующей передачи (обычно именуемой в таких случаях инкассацией) в банк-эквайер или процессинговый центр. В такой системе в память POS-терминала загружается стоп-лист, в котором фиксируются карточки, утерянные или запрещенныек приему по другим причинам, и обновление которого осуществляется с определенной периодичностью.

Для проведения авторизациикарточка помещается в считывающее устройство POS-терминала. При этом карточка и терминал, основываясь на хранящихся в них системных данных, обмениваются информацией и производят взаимное опознание. Если эта процедура завершается успешно, то держатель может вводить PIN-код, а продавец - сумму. После этого карточка проверяет, не превышен ли лимит. Если сделка осуществима, то карточка уменьшает лимит на сумму сделки, а POS-терминал фиксирует данные о транзакции. Об этом процессе условно говорят как о дебетовании карточки и кредитовании терминала, а о самой карточке в таком режиме - как об электронном кошельке. POS-терминал печатает чек, карточка изымается из терминала и возвращается держателю.

Накопленные терминалом транзакции передаются в процессинговый центр (или банк-эквайер) во время сеанса связи. Этот сеанс в зависимости от загрузки телефонной сети и доступности канала связи может либо происходить несколько раз за день, либо осуществляться в вечернее или ночное время. Более того, возможно перенесение данных и на внешние носители информации - флоппи-диск или технологическую смарт-карту, которые затем и доставляются в процессинговый центр. Возможна инкассацияна портативный персональный компьютер, с которым представитель процессингового центра или банка-эквайера объезжает торговые точки. [21, с. 113]

В такой системе не требуетсяпостоянное использование телекоммуникационных линий связи. Расчеты по карточкам не будут остановлены при неисправности центрального компьютера или других неполадках.Работающий в режиме off-line POS-терминал при отключении электричества может функционировать на запасных источниках питания.

С точки зрения клиента недостатки подобной схемы заключаютсяв следующем: увеличение срока между внесением средств на счет и поступлением их в базу данных; на сумму, прописанную на карточке, проценты не начисляются.

Системыс режимом авторизации off-line очень дороги, потому что требуют установки большого центрального компьютера и очень сложной системы переключения телефонных звонков.

Однако из-за неудовлетворительного состояния российской телефонной сети (за исключением, наиболее крупных городов), off-line вариант привлекает особенно пристальное внимание отечественных банков.

При выборе технологиивсегда следует учитывать специфику конкретных условий и факт, что обе технологии имеют свои области применения. Поэтому трудно говорить о доминировании какой-либо из этих двух технологий.

2.2.3. Проведение расчетов с использованием платежных карт.

Клиент, предъявив карточку в пункт обслуживания, получает товар или услугу в обмен на квитанцию, обычно называемую слипом. На слипе фиксируется номер карточки, код и координаты пункта обслуживания, сумма товара (услуги), дата операции, после чего слип подписывается как держателем карточки, так и продавцом. Держатель карточки ставит свою подпись под заявлением, выполненным на слипе типографским способом, смысл которого заключается в том, что он обязуется уплатить указанную сумму с помощью банка-эмитента.

В любой операции платежа, осуществленной с помощью карточки, приводится в действие следующая цепочка.

По приведенной ниже цепочке движутся в разных направлениях финансовые средства и документы. Держатель карточки получает от магазина покупку как бы в кредит. Магазин, отпуская клиенту товар, получает от него взамен слип с распиской на соответствующую сумму. Банк-эквайер возмещает магазину сумму товаров, проданных держателям карточек, строго в соответствии с представленными слипами.

Переведя данныеслипов (операций) в электронную форму, банк создает из них файл, отправляет его в процессинговую компанию и получает через расчетный банк возмещение на соответствующую сумму. Документом на данном этапе является электронный файл (журнал), созданный в установленном формате и соответствующим образом зашифрованный. В компании в процессе обработки всех принятых файлов происходит сортировка операций, представленных к оплате в систему за этот день и формируются файлы для банков-эмитентов. Такой файл является документом, на основании которого процессинговая компания получает от банка-эмитента средства, соответствующие сумме всех операций, проведенных держателями карточек данного банка. Банк-эмитент на основании электронных журналов проводит дебетование или кредитование карточных счетов клиентов. Впоследствии для каждого клиента формируется выписка по его счету, включающая все операции, прошедшие за определенный период (как правило, 1 месяц). Для держателей кредитных и расчетных карт выписка является документом, на основании которого клиент должен оплатить свой долг банку на заранее оговоренных условиях. В случае с дебетовыми и предоплатными картами выписка лишь информирует клиента о движении средств по его счету.

В России часто и магазин, и клиент имеют счет в одном и том же банке, тогда эта цепочка может иметь вид другой схемы.

Это происходит из-за того, что в данном регионе в этой платежной системе работает только один банк.

Если держатель карточки произвел покупку в магазине, магазин сдает слипы в тот же банк,на основании которых получает денежное возмещение. В таких случаях банк может вообще обходиться без каких-либо услуг компании,при условии, что сам проводит авторизацию. Если же в данномрегионе работают несколько банков, то им разумнее иметь единый авторизационный центр.

В платежной системе происходит не только перевод средств клиентов, но и движение комиссий, взимаемых учреждениями, участвующими в цепочке, поскольку вся работа строится на коммерческой основе (см. рис.2.3).При этом взимание комиссий в операциях получения наличных денег принципиально отличается от оплаты покупок в магазинах. Для магазинных операций в системах вводится так называемая плата за обмен - интерчейндж. Интерчейндж (interchange fee) – комиссия за операции обмена данными: плата, взимаемая членом платежной системы, получающим информацию о транзакции и передающим ее эмитенту, с обслуживающих банков. [6, с. 99]

Ее цель - компенсировать банку-эмитенту период между списанием суммы в пользу магазина и ее оплатой держателем карточки. В нашем примере эта плата равна 3 %. Расчетный банк может брать комиссионные за расчетное обслуживание. Банк-эквайер может взимать комиссионные, т. е. не полностью возмещать средстваточке обслуживания.

Это схема, принятая в международных платежных системах. Однако каждая платежная система может устанавливать своиправила.

В платежной системе пунктом обслуживания может быть не только магазин, но и отделение банка, а предоставляемой услугой - выдача наличных.

Банк, выдающий держателю карточки наличные деньги, фактически его кредитует, и в международных системах эта операция называется «кассовым авансом». Поэтому банк-эмитент при возмещении суммы «кассового аванса» выплачивает также и комиссию за кредитование, которое было произведено банком, обслужившим его клиента.

При получении наличных в банке не эмитенте данной карты, держатель карты возвращает банку-эмитенту сумму полученных наличных вместе с комиссионнымибанку, осуществившему обналичивание, и комиссионными банку-эмитенту. Банк-эмитент выплачивает расчетному банку 100 % суммы вместе с комиссионными банка, обслужившего клиента. Расчетный банк переводит эти средства банку, выдавшему наличные за минусом комиссионных за расчетное обслуживание.

Впрочем, в России сейчас многое в карточном бизнесе отличается от международных стандартов и традиций. Это вызвано тем, что рынок пластиковых карточекнаходится еще на начальном этапе развития.

2.2.4. Возвраты

В процессе расчетов по карточным сделкам часто возникают ситуации, когда владелец карточки оспаривает обоснованность операции и требует возврата списанных сумм. Банк-эмитент может произвести подобное списание по требованиюклиента. Банк-эквайер, отстаивающий интересы торговца, может по просьбе последнего повторно предоставить документы банку-эмитенту. Это делается в тех случаях, когда возврат недостаточно документирован или требуется дополнительная информация.

В конфликтной ситуации банки могут самостоятельно разрешить спор или же прибегнуть к арбитражу ассоциации.

Получив извещение об обратном списании, банк-эквайр зачисляет сумму на специальный балансовый счет для спорных сумм, где она будет числиться, пока не будет принято окончательное решение, при этом банк должен как можно быстрее разрешить ситуацию, так как спорная сумма числится на его балансе, и он несет расходы по ее финансированию.

Банки устанавливают контрольные сроки по операциям возврата. Банк-эмитент определяет минимальные сроки с момента получения претензии от владельца карточки до момента бухгалтерского оформления обратного списания сумм с банка-эквайра. При этомбольшое внимание уделяется документальному обоснованию возврата, ибо в противном случае, как уже говорилось, сделка может быть повторно предъявлена к оплате банком-эквайром. Банк-эквайер контролирует суммы по возвратам, числящиеся на счете ожидания. Платежные системы разрабатывают стандарт, определяющий минимальное число дней с момента получения возврата до даты, когда он должен быть списан со счета ожидания. В основном, для 90 % спорных сумм он составляет 20 дней, а все суммы подлежат списанию в течение 30 дней. [25, с. 94-95]

2.3. Маркетинг банковских карт

Прибыль как конечная цель маркетинга, первоочередная ориентация на потребности клиента; постановка управленческих задач и планирование конкретных мероприятий по достижению намеченных целей.

В области маркетинга карточных продуктов перед руководством банка стоят следующие задачи:

\* привлечение новых карточных счетов;

\* расширение сети торговых точек, принимающих карточки банка;

\* кооперация с другими эмитентами карточек для разработки общих правил операций и предотвращения подделок и мошенничества;

\* разработка дополнительных услуг для привлечения к своим карточным программам новых участников;

\* отбор кредитоспособных владельцев карточек для продажи им других банковских продуктов.

Среди этих задач особое место занимает проблема привлечения новых клиентов и открытия им карточных счетов. На заре карточного бизнеса банки прибегали к массовой рассылке карточек без предварительного изучения финансового положения адресата. Эта практика привела к крупным потерям. В результате банки начали серьезно относитьсяк маркетингу карточек и прибегли к детальномуизучению рынка персональных финансовых услуг.

Рост применения карточек и насыщение рынка привели к сокращению притока новых клиентов. Соответственно резко повысились издержки по поиску и привлечению картовладельцев.

Банки по разным причинам теряют ежегодно от 9 до 15 % карточных счетов (непогашение долга, смерть владельца, уход из банка и т.д.). Поэтому требуется ежегодноепривлечение 12 - 15 % новых счетов. Отсюда роль маркетинга как средства расширения клиентской базы.[18, с. 120]

Маркетинг должен также стимулировать активность владельцев карточек. Операции с карточками убыточны, если по карточному счету совершается одна- две операции в месяц.

2.3.1. Стратегия маркетинга

Работа маркетинговых служб банка направлена на то, чтобы выявить целевые рынки для различных финансовых продуктов, (услуг).

Целевым рынкомназывается группа клиентов, подходящая для продажи им определенного вида товаров или услуг.

Поиск целевого рынка связан с сегментацией, то есть выделением однородных групп клиентов, на которых ориентирована маркетинговая программа. Сегментация может основываться на дифференциации клиентов или финансовых продуктов. В сфере банковского маркетинга более удобна клиентская сегментация, так как операции различных банковлишь в незначительной степени отличаются друг от друга. Финансовые нововведения быстро распространяются и перенимаются разными банковскими учреждениями. Поэтому в основу банковских маркетинговых программ кладется принцип сегментации клиентов по ряду персональных характеристик. Обычно учитываются такие факторы, как возраст, занятие, местожительство, социально-экономический статус. Возраст особенно важен для банкиров, так как они стараются, как можно раньше приобщить клиента к банковскому обслуживанию и «привязать» его к себе на длительный период. Занятие клиента в значительной степени определяет уровень его доходов и образ жизни. Местожительство «привязывает» клиента к определенному отделению банка.

Что касается «социально-экономического статуса», то его неохотно используют для сегментации в силу неопределенности и размытости этого понятия.

В банковском маркетинге важную роль занимает подход к оценке клиентов с позиций жизненного цикла. Этот подход позволяет выделить несколько этапов на протяжении жизни человека, для каждого из которых характерны определенные финансовые потребности и средства для их удовлетворения.

Банк может достаточно легко осуществить сегментацию клиентов по возрастным категориям, так как при открытии банковского счета с ними проводится беседа и заполняется карта, содержащая подробные сведения об их возрасте, уровне образования и т.д. Имея статистическое распределение клиентуры по выбранным параметрам, можно затем «привязать» определенные виды банковских продуктов к возрастным категориям.

Схемы, подобные приведенной выше, помогают определить целевой сегмент рынка и наметить стратегию маркетинга. В приведенной таблице все возрастные группы предъявляют спрос на разные виды карточек и могут быть объектом соответствующей маркетинговой кампании.Вместе с тем необходимо еще раз подчеркнуть, что сегментация по возрасту и стадиям жизненного цикла носит слишком общий характер. В каждой возрастной группе потребности, вкусы и возможности в отношении банковского обслуживания могут существенно различаться в зависимости от ряда другихфакторов - дохода, образования, семейного положения, профессионального статуса и т.д.

2.3.2. План маркетинговой кампании и методы его реализации

План маркетинговой кампании является ее стержнем, сердцевиной. Он позволяет:

\* четко определить цели программы;

\* продумать все предпосылки и условия будущей кампании;

\* определить методику оценки эффективности программы и успешности ее выполнения.

При маркетинге карточных продуктов к числу базовых элементов «набора» относятся:

\* продукт;

\* цена;

\* методы продвижения;

\* сегментирование клиентской базы.

Продуктом в банковской практике называется конкретный банковский документ, который оформляется банком для обслуживания клиента и проведения операции. Речь, прежде всего, должна идти о виде карточки, которая будет предложена пользователю (частная, национальная или международная, платежная или кредитная, стандартная или «премиальная», корпоративная или индивидуальная и т.д.). Далее решается вопрос об отличительных чертах и льготах, сопутствующих продукту и привлекательных для потенциальных пользователей (например, срочное восстановление украденной или потерянной карточки продление срока претензий по купленному товару и т.д.).

Следующий шаг - позиционирование, то есть привязка карточки к определенной категории клиентов (сегменту).

Следует уделить внимание дизайну, который играет важную субъективную роль при выборе карточной системы.

Стоимость пользования карточкой для потребителя складывается изгодового членского взноса - наиболее чувствительный фактор, на который реагирует клиент при выборе карточки. Некоторые банки не взимают первоначального взноса, чтобы стимулировать приток новых счетов.

Процентная ставка за кредит на этапе маркетинговой кампании менее важна для потребителя, так как в будущем он может воспользоваться льготным периодом, когда процент не взимается банком. Банки часто снижают ставки процента в течение первоначального периода пользования карточкой. При этом скидка должна быть существенной - не менее 3 - 4 процентных пункта против «нормальной» ставки. [18, с. 126]

Когда определен вид карточки и ее ценовые характеристики, необходимо выбрать методы и средства, с помощью которых клиенту будет сделано предложение. Разрабатывается форма заявки, содержание и дизайн рекламных материалов (писем, брошюр), определяются способы коммуникаций (журналы, газеты, радио, телевидение, расклейка афиш на стендах).

Проводится рыночный анализ для определения тех категорий потенциальных клиентов, которым должна быть адресована рекламная кампания. Выделить такие сегменты достаточно трудно из-за различий вкусов и предпочтений. Для одних клиентов важен размер кредитной линии, для других - уровень процентной ставки, для третьих - связь с определенным банком и т.д. При выборе карточки клиент ориентируется не на один фактор, а на комплекс факторов (процент, величину кредитного лимита, другие услуги, предоставляемые эмитентом, удобство пользования карточкой и т.д.). Если банк при проведении маркетинговой кампании выбирает в качестве целевого сегмента молодых клиентов в возрасте 25 - 30 лет, которые представляют интерес как потенциальные потребители других банковских услуг. Если же ставка делается на привлечение состоятельных клиентов, имеющих большие расходы и много путешествующих, будет предложена «золотая» карточка с множеством льгот и отсутствием лимита единовременных выплат.

Основная задача при маркетинге банковских карточек - убедить большую массу людей в том, что использование карточек вместо наличных денег удобно и выгодно им. Это непростая задача, так как способ уплаты наличными укоренился в сознании и считается наиболее простым и надежным.

2.4. Прибыльность от операций с пластиковыми картами

Операции с карточками относятся к числу наиболее доходных видов банковской деятельности.

Прибыль - это разница между доходами и расходами.

Доходы от эмитирования карточек складываются из взимаемых с клиента:

\* ежегодной ставки за выпуск карточки и обслуживание счета (сервисная ставка);

\* процентной ставки по карточному кредиту;

\* комиссии за операции выдачи наличных денег;

\* комиссии за операции безналичной оплаты в коммерческой сети;

\* комиссии за конвертацию, если ее будет осуществлять ваш банк, для мультивалютных (российских) карточек;

\* комиссия за интерчейндж;

\* штрафные сборы за нарушение условий договора. [19, с. 53]

Основной источник доходовот эмитирования карточек составляет процент по карточному кредиту, который взимается с владельца карточки при продлении кредита за пределы льготного периода.

Плата за годовое обслуживание не взималась до начала 80-ых годов, снижение банковских доходов вызвало необходимость введения этой платы.Размер взноса за годовое обслуживание зависит от типа карточки, и в крупнейших российских банкахна 1 декабря 2000 года составлял от 4 до 250 $. Некоторые банки не берут плату за изготовление и годовое обслуживание карты, например, Номос-банк по картамEurocard/MasterCard Cirrus/Maestro, Eurocard/MasterCardStandard. [20, с. 46-47]

Комиссия заинтерчейнджравна определенному проценту от суммы торговых счетов.

Штрафные сборы за нарушение условий договора могут взиматься в случаепросрочки при уплате очередного взноса впогашение задолженности, за утерю карточки и др.

Рассчитывая доходы, получаемые от клиентов, прежде всего следует определить, сколько клиентов-держателей карточек вы реально сможете привлечь. Самый простой путь - это предложить карточки нынешним клиентам банка. При этом следует учитывать, что получить карточки захотят далеко не все просто потому, что это незнакомо и непривычно для наших людей, даже тех, кто уже имеет банковский счет. Срабатывает обычный консерватизм. Очень часто приходится прилагать значительные усилия, чтобы убедить, что банковская карточка для них гораздо удобнее, чем наличные деньги. Само собой разумеется, тот, кому придется убеждать, должен сам в это верить, понимать и уметь объяснить, чем конкретно карточка удобнее и лучше. Тем не менее, на первом этапе не надо рассчитывать более, чем на половину клиентов, имеющих счета в вашем банке.

Расходы по организации и реализации карточной программы складываются из следующих крупных блоков.

\* вступительный взнос в платежную систему, консультации по организации и разработке бизнес-плана, обучение сотрудников;

\* приобретение пластиковых карточек и оборудования;

\* приобретение или оплата создания компьютерной программы ведения карточных счетов, обучение работе с ней;

\* оплата расходов, связанных с обработкой операций (процессингом);

\* расходы на рекламу, информирование клиентов;

\* зарплата сотрудников отдела банковских карточек. [19, с. 53]

Выбор и приобретение оборудования является одним из самых сложных вопросов. Оборудование является наиболее дорогостоящим элементом карточного бизнеса. Набор и количество техники определяется целями и степенью масштабности карточной программы. Оборудование, необходимое для полномасштабной карточной программы довольно дорогое. Расходы составляют десятки и сотни тысяч долларов, такие расходы требуютвзвешенного решения, особенно если учесть, что карточная программа при неграмотном планировании или реализации может оказаться убыточной.

Не следует спешить заключать контракт на поставку пластиковых карт с первой попавшейся фирмой. Нужно заказать опытные образцы, посмотреть качество пластика, магнитной полосы или чипа, износоустойчивость рисунка, четкость нанесенного логотипа банка, выбрать такой метод нанесения логотипа, при котором рисунок меньше изнашивается при «продергивании» карты через считывающее устройство.

Фирму-разработчика программного обеспечения лучше выбирать ту, котораяимеет хорошие деловые контакты с платежными системами, в которые банк собирается вступать. Желательно, чтобы разработчики программного обеспечения (ПО) были резидентами - дешевле будет стоить работа, проще решаться вопрос с развитием и сопровождением ПО. Если отдел программирования банка хочет самостоятельно создаватьПО, то банк обречен на процедуру сертификации протоколов обмена в технических отделах каждой платежной системы, для которой пишется программа. [11, с. 28]

В составе отдела пластиковых карт должны работать: начальник отдела, бухгалтер, менеджер и операционисты.

Начинать формирование отдела следует с подбора кандидатуры начальника отдела. Лучше всего, если это будет специалист, имеющий практический опыт реализации карточных программ, разбирающийся в вычислительной технике и программировании, обладающий качествами предпринимателя, умеющего работать с коллективом. Данному сотруднику банка необходимо иметь достаточный статус и права, позволяющие решать многие вопросы самостоятельно Желательно, чтобы он прошел несколько стажировок в карточных подразделениях зарубежных банков. Менеджер отдела должен заниматься подготовкой договоров, разработкой внутрибанковской документации, рекламой и поиском клиентов для банка. При большом количестве счетов и отсутствии регламентирующих документов по специфической бухгалтерии пластиковых карт, потребуется инициативный бухгалтер, которому придется самостоятельно разрабатывать бухгалтерскую технологию и принимать квалифицированные и ответственные решения. Если банк собирается устанавливать банкоматы, то в отделе технического обеспечения нужно подобрать и обучить специалиста по обслуживанию банкоматов, а в службе инкассации - инкассатора.[9, с. 31]

Производственная цепочка в карточном бизнесе складывается из следующих звеньев.

А. Изготовление пластиковых карточек установленного в данной платежной системе формата с логотипом вашего банка.

Б. Персонализация карточки, то есть тиснение номера, фамилии и имени клиента, кодировка магнитной полосы и/или электронного чипа.

В. Открытие и ведение карточных счетов клиентов.

Г.Обработка операций по карточкам.

Д.Проведение расчетов по операциям.

Каждое звено в производственной цепочке работы с карточками требует своего оборудования.

А. Пластиковые карточки с магнитной полосой: обычно заказываются на одной из зарубежных фирм, и при партиях свыше 5000 штук стоимость одной штуки не должна превышать 1-1,5 доллара, включая доставку, растаможивание и т.п. Следует также учитывать, что у компаний, производящих пластиковые карточки, их стоимость за штуку составляет порядка 0,5-0,6 доллара. Довольно дорого стоят разработка дизайна и его цветовое исполнение, пригодное для изготовления карточек (до 2 000 долл.), а также доставка и растаможивание. Пластиковые карточки с чипом стоят на порядок дороже: от 5 до 20 долларов в зависимости от класса чипа. [19, с. 54]

Б. Персонализация (эмбоссинг) карточек включает в себя набивку (тиснение) номера карты и другой персональной информации и кодировку магнитной полосы. Персонализация магнитных карточек осуществляется на эмбоссере. Стоимость эмбоссера с управляющей программой, комплектом запасных частей и расходных материалов - до 30 000 долларов, с дополнительным набором литер кириллицы - 35 000 долларов. С учетом доставки и растаможивания расходы по приобретению эмбоссера могут достичь 40 000 долларов. Карточки с чипом можно не эмбоссировать, если планируется работа по безбумажной технологии. В этом случае применяется графическая персонализация и электрическая кодировка чипа. Для этого существуют специальные графические персонализаторы.

В. Карточные счета обычно ведутся на персональном компьютере, однако при большом количестве клиентов возникает необходимость в дополнительных машинах или даже в организации локальной сети. Сетевой вариант предусматривает хранение основной базы данных на сервере. На рабочих станциях можно просматривать счета клиентов и проводить с ними операции. Отдельный компьютер желательно иметь для управления эмбоссером.

Г. Как правило, отдельный компьютер необходим для проведения сеансов связи (обмена файлами данных с процессинговой компанией и расчетным бликом).

Отдельным вопросом является оборудование пунктов выдачи наличных денег. Это не представляет большой проблемы, если проведение данной операции предполагается только вручную. При таком варианте в отделение, кассу или обменный пункт банка, обязательно оборудованные телефоном, необходимо только установить импринтер (прокатную машинку). Стоимость импринтеров колеблется от 20 до 30 долларов за штуку в зависимости от количества штук в партии и с учетом доставки и растаможивания.

Если банк претендует на то, чтобы быть лидером автоматизации банковского дела, и готов вкладывать в это серьезные средства, то имеет смысл подумать о приобретении и установке банкоматов. Один банкомат стоит от 25 000 до 50 000 долларов и минимум 30 % процентов сверх стоимости потребуют доставка, растаможивание, установка и подключение.

Решение вопроса о приобретении оборудования для каждого из вышеперечисленных звеньев технологического процесса напрямую связано с общей стратегией банка в отношении карточного бизнеса. Выполнение любого из этих звеньев или всех вместе, вплоть до ведения карточных счетов, банк может по договору уступить центральной (региональной) компании или другому банку.

Итак, успех банка в области банковских карточек основывается на:

\* работе с клиентами;

\* компьютеризации;

\* бухгалтерии (организации расчетов).

Без какой-либо из этих составляющих система просто не будет работать, а слабость хотя бы одной из них непременно приведет к сбою всей системы. Это означает, что для организации работы с банковскими карточками нужно иметь по меньшей меретрех высококлассных специалистов. Каждое из этих направлений, может вести профессионал в своей области, не имевший прежде опыта работы с банковскими картами. В российских банках чаще так и получается, но тогда их работу должен координировать руководитель являющийся хорошим специалистомименно в области карточного бизнеса, или высококвалифицированный консультант, которому банк доверяет.

Если банк занимается эквайрингом, то главной позицией по доходам является комиссия, взимаемая с предприятий торговли и услуг. Она представляет собой фиксированный процент от суммы операций, определенный в договоре.

Другая позиция, позволяющая получать доходы, это использование средств, хранящихся на депозитном счете торговца.

Каналом доходов от эквайринга являются поступления от продажи или сдачи в аренду торговцу оборудования по обслуживанию операций с использованием пластиковых карточек.

Расходыот эквайринга складываютсяиз следующих позиций:

\* оборудование;

\* программное обеспечение;

\* расходные материалы;

\* плата за процессинг;

\* авторизация;

\* заработная плата сотрудникам;

\* маркетинг.

Банк может закупать оборудованиепо обслуживанию пластиковых карт; импринтеры, электронные терминалы, и сдавать его в аренду или перепродавать предприятиям коммерческой сети, получая прибыль.

Для проведения авторизациинеобходимо оборудовать рабочее место операциониста, приобрести программное обеспечение для доступа к авторизуемой базе.

Другие виды расходов эквайринга аналогичны тем, которые несет банк при эмиссии карт - по процессингу, маркетингу, расходы навыплату заработной платы сотрудникам. [19, с. 56]

ГЛАВА3.СОВРЕМЕННОЕ ПОЛОЖЕНИЕ ПЛАСТИКОВЫХ КАРТ

В РОССИИ

3.1. Сегодняшнее состояние российского рынка пластиковых карт

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

В 2000 году наметились тенденции к росту спроса на пластиковые карты. Прежде всего, прошел пик недоверия к банкам. Растет число кредитных организаций, работающих с международными платежными системами. Так, число банков, выпускающих карты Europay, к 2000 году выросло до 103. Карты VISAвконце 2000 года выпускают уже 38 банков. До 12 увеличилось число банков, выпускающих карты Diners Club. О росте спроса на пластиковые карты говорят и объем средств, проходящих по картам – в 2000 году объем транзакций по картам трех основных платежных систем составил более 2,5 млрд. долларов, то есть в 2,5 раза больше, чем в 1999 году. [20, с. 47]

К 2001 году число держателей банковских карт в России составило свыше 3 млн. человек. [13, с. 33]

Самибанкиры связывают растущий интерес к пластику еще и с наблюдавшимся в 2000 году существенным снижением тарифов. Первыми в России по этому пути пошли Балтийский банк, Петровский народный банк и Санкт-Петербургский банк Сбербанка. Они с разрешения системы Europay Int. снизили тарифыпри взаимном обслуживании операций выдачи наличных по картамCirrus/Maestro в своих отделения и банкоматах с 3$плюс 1%от снимаемой суммы до 0,5$ плюс 0,5% суммы. После подписания банками соглашения о взаимном снижении тарифов количество транзакций в сети банков-партнеров выросло в 9 - 10 раз. [10, с. 35]

Импэксбанк, например, раздавал свои карточки бесплатно, без оплаты их изготовления и годового обслуживания. Обязательный неснижаемый остатокв МДМ-банкепо карточкам VISA Classic, VISA Gold в прошлом году снизился с 250$ до 100$ и с 3000$ до 1500$ соответственно, а минимальный первоначальный взнос по этим же картам был вообще отменен (ранее он составлял 250$ и 300$ соответственно). [20, c. 50]

В 2001 году банкиры не обещают новых снижений цен на пластик. Тарифы на карточкив российских банках и так уже ниже расценок на пластик на Западе. Банки будут проводить рекламные кампании, временно снижать тарифы как, например, ежегодно под Новый год это делает “Славянский” по картам Diners Club International. Однако крупномасштабного падения цен на пластик в большинстве банков России в этом году не будет [20, с.50],несмотря на это, банкиры предполагают, что количество держателей пластиковых карт к 2002 году составитоколо 4 млн. человек (см. рис. 3.1). [13, с. 32].

Качественно изменилось отношение владельцев пластиковых карт ких использованию. В прошлом году постепенноначала расти доля активных пользователей, которые чаще оплачивали карточкой покупки и услуги, чем снимали наличные в банкоматах.

Доля активныхучастниковрынка банковских пластиковых карт к 2000 году составила 20 %. Это число к 2001 году увеличилось до 30 %, и по прогнозам банкиров к 2002 году составит уже 45 % [13, с. 33]

Исследовательский центр «КОМКОН-Финансы» провел исследования потребительского поведения на финансовых рынках. Цель данных исследований понять — кто же в России активно пользуется пластиковыми картами.

В результате исследованиявыяснилось, какие факторы влияют навыбор банка человеком, который решил завести банковскую карту. На первом месте стоит надежность банка, на втором — возможность обслуживания покартам. Далее идут срок существования банка, размер процента по вкладам, широкая сеть банкоматов.

В России привычка пользоваться карточками более характерна для мужчин. По возрастным характеристикам наиболее активными пользователями являются мужчины и женщины в возрасте 20 - 44 лет. Это в основном люди с неоконченным высшим образованием (студенты) или с высшим образованием. [22, с. 9] Такую ситуацию можно объяснить тем, что эта группа населениянаиболее активна, она быстрее реагирует на происходящие в нашей стране перемены.

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

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

По должностным характеристикамнаиболее активными пользователями пластиковых карт являются директора, руководители подразделений и менеджеры высшего звена, для которых доля операций с карточками по оплате товаров и услуг составляет 24 %. [22, с. 9]

Для привлечения клиентов банки стремятся предоставитьуникальный набор дополнительных услуг владельцампластиковых карт. [20, с. 46-47]

Льготное страхование чаще всегопредполагает медицинскую страховку при поездке за границу. Такую страховку можнооформить полис страховой компании, и не придется думать о медицинской страховке, выезжая за границу. Оформление полисавладельцам банковских карт через свой банк обойдется дешевле, чем в туристическом агентстве.

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

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

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

В качестве дополнительной услуги могут предлагаться бесплатные телефонные карты Global Calling Card и Sovintel World Access Card, дающие возможность, набрав местный номер доступа к оператору, вести междугородные и международные разговоры с любого телефонного аппарата. Соединят с нужным номером в любой стране мира, и разговор будет автоматически оплачен со счета международной карты.

Многие банки предлагают оформление дисконтных карт IAPA.Международная ассоциация пассажиров авиалиний (IAPA) старейшая и самая крупная в мире ассоциация бизнесменов-путешественников. Карточка IAPA гарантирует скидки до 40 % в первоклассных отелях и до 30 % в компаниях по прокату автомобилей. IAPA предлагает страхование от несчастного случая во время путешествия, а также возможность присоединиться к программе Priority Pass (доступ в залы 1-го класса международных аэропортов).

Для родителей, отправляющих своих детей на учебу или отдых за рубеж,

предлагается открыть карту для своих детей в качестве дополнительной карты. Карту можно получить с 14 лет. Это позволит уберечь детей от проблем, связанных с наличными деньгами и дает возможность контролировать его расходы. [27]

На территории России действует множество проектов, на основе пластиковых карт, которые банки предоставляют своим клиентам. Например, банкиры совместно с сотрудниками ГИБДД создали сеть приема карт для оплаты штрафов за нарушения ПДД. [8, с. 40-41]

Банками при участии нефтяных компаний разработана программа, в рамках которой предлагается «бензиновая» карта. Владельцам такой карты предоставляется гибкая система скидокпри покупке бензина и гарантируется, что автомобили будут заправлены топливом высшего качества.

Популярность пластиковых карт постоянно растет среди клиентов, что стимулируетбанки к развитию новых карточных программ.

С января 2001 года все жители Москвы, имеющие карты платежных систем VISA, Europay (кроме VISA Electron и Cirrus/Maestro) иUnion Cardлюбого банка-эмитента, могут оплачивать услуги крупнейшего российского оператора междугородней и международной связи, компании «Ростелеком», по телефону. Гута-банк, организовавший приемоплаты карт совместно «Ростелекомом», оценивает емкость программы в сотни тысяч пользователей. По данным Гута-банка на начало апреля, уже более двух тысяч москвичей оплачивают телефонные переговоры карточкой. [13, с. 33]

В этом году свой вклад в развитие рынкарешили внести таможенники. Государственный Таможенный Комитет внедряет микропроцессорную карту для оплаты таможенных платежей через банки. Даже если платежи по картам будут проводить всего 5% участников внешнеэкономической деятельности, на которые рассчитывает ГТК, это окажет серьезное влияние на карточный оборот.[13, с. 32]

Особняком на российском пластиковом рынке стоят западные банки. Здесь, прежде всего, стоит отметить два банка со 100 % западным капиталом - Райффайзенбанк Австрия и Банк АвстрииКредитанштальт. Оба банка стали предлагатькарты VISA с октября 1999 года. Тенденция к снижению тарифов на обслуживание пластиковых карт коснулась и западников. Если первые тарифы у «иностранцев» были слишком высокими и не шли ни в какое сравнение с расценками российских банков, то сейчас и Райффайзенбанки Банк Австрии Кредитанштальт в несколько раз снизил стоимость обслуживания своих карт. Так, например, по VISA Electron в Райффайзенбанке стоимость годового обслуживания в октябре 1999 года составляла 70$, через год эта цифра составляет 30$. Неснижаемый остаток по этой карте уменьшен с 2 000$ до 100$. По VISA Classic стоимость годового обслуживания снизилась со 100$ до 70$, неснижаемый остаток- с 2 000$ до 300$. [20, с. 52]

В банке Австрии Кредитанштальт стоимость годового обслуживания карты VISA Electron первоначально составляла 50$, сейчас - 35$. На заре своей деятельности банк удерживал комиссию за безналичный расчет по карточкам в торговых точках - 0,5 % за каждую транзакцию. Сейчас комиссия не взимается, как, впрочем, и в большинстве российских банков. [20, с. 52]

Кроме того, изменились и требования банков по отношению к клиентам.

Еще в конце 1999 года желающий получить пластиковую карточку в Банке Австрии Кредитанштальт или Райффайзенбанке должен был предоставить справку с места работы о размере официального дохода. Сейчас банки только в исключительных случаях требует рекомендательное письмо с места работы (подтверждение занятости без подтверждения дохода).

Несмотря на многочисленные «послабления» для клиентов, требованияи тарифы в обоих банках по-прежнему довольно высоки по сравнению с российскими банками. И, тем не менее, желающие открыть пластиковый счет в западном банке есть. Так, на конец 2000 года в Райффайзенбанке открыто около 7 тысяч спецкартсчетов частных клиентов не учитывая зарплатных схем, в Банке Австрии Кредитанштальт - около 3,5 тысяч, также без учета зарплатных проектов. [20, с. 52]

Что касается регионов России, то там по-прежнему доминируют наши внутренние платежные системы - «Золотая корона», Union Card иSTB-Card. Лидерами в регионах являются те банки, которые реализуют зарплатные проекты. [13, с. 35]

Карты отечественных платежных системне ограничиваются территорией России. Российская платежная система Union Card постоянно развивает сеть обслуживания на всей территорииРоссии и в странах СНГ, а также и на территории о. Кипр, где держателям карт Union Card предоставляется возможность получения наличных в восьми отделениях Bank of Cyprusв городах Лимасол, Никосия, Ларнака, Пафос. [30]

Сейчас многие банки практикуют новый подход - совмещение локальных карт с международными. Локальные карты на сегодняшний день считаются малоперспективными. Стоимость обслуживаниятакой карты мало отличается от международной, однако их возможности несравнимы. Промышленно-строительный банк (Санкт-Петербург) реализовал проект по совмещению своей локальной ICB-cardс международной системой Plusплатежной системы VISA International. Банк «Возрождение» планировал в конце апреля начать выпуск карт «Московия», совмещенных с программой VISA Plus. В текущем году карты локальных систем в зарплатных проектах регионов будут постепенно замещать международными. [13, с. 35]

Подавляющее большинство эмитированных в нашей стране карт -дебетовые. Число настоящих кредитных карт, то есть предоставляющих услуги овердрафта по карточному счету, едва превышает 0,2 % общего количества эмитированных в России карт. Например, Дельтабанк открывает держателю карты VISA Classicили VISA Gold кредитную линию, не требуякакого-либо обеспечения. Размер кредита зависит от платежеспособности клиента. Пользоваться кредитом владелец кредитной карты может в любой момент в течение года- по своему усмотрению, без дополнительного обращения в банк. Поступления средств на счет автоматически погашаеткредит и восстанавливает кредитный лимит. Это самая удобная форма кредитования населения на повседневные нужды. [13, с. 34]

Объявили о выходе на рынок кредитных карт «Русский стандарт» и система STB-Card, эмитирующая «Путник». Ставки по кредитам колеблются у российских банков в диапазоне15-19 % годовых. [13, с. 34]

Частично кредитные функции выполняют обычные дебетовые карты международных платежных систем, используемые в качестве зарплатных. Руководство предприятий нередко договаривается с банками-эмитентами о предоставлении своим сотрудникам кредита по карточкам в размере месячной зарплаты.

3.2. Внедрение пластиковых карт в Архангельске

Внастоящее времяв Архангельскевыпуск пластиковых карт осуществляют следующие банки: Архангельское отделение Сбербанка, Гута-банк, Московский Индустриальный банк - Северо-Западное Региональное Управление, Архангельское отделение Собинбанка, Банк-Москвы.

Наиболее успешно работает Сбербанк по причинам мощной и разветвленной сети филиалов, надежности.

На сегодняшний день Архангельским Сбербанком эмитировано более20 000 международных банковских карт. Среди клиентов банка сотрудникиОАО «Архбум», ОАО «СЦБК», АО «СЛДК», ООО «Полярное сияние», Геологоразведка, ОАО «Лесозавод-2», ОАО «Лесозавод-3», Архангельский морской торговый порт, Архангельский речной порт, Северное морское пароходство, Северное речное пароходство, ОАО «Двиносплав», ОАО «Быт», ООО «МК-компани» и другие.

В Архангельской области владельцем банковской карты можно стать в городах Архангельске, Новодвинске, Северодвинске, Котласе, Онеге.

Ломоносовское ОСБ №27 Северного банка СБ РФ эмитирует карты VISA Business, Cirrus/Maestro, VISA Electron, для состоятельных клиентов - VISA Gold.

Корпоративным клиентам предлагается карта VISA Business. Открытие бизнес-счета возможно в рублях РФ и (или) долларах США.

Такая карта может использоваться как средство оплаты на территории РФ и за рубежом:

\* командировочных расходов сотрудников предприятия;

\* расходов представительского характера;

\* расходов, связанных с хозяйственной деятельностью предприятия;

\* покупок и услуг в торгово-сервисных точках.

По карте VISA Business можно получить наличные средства в обширной сети банков России с выплатой комиссии за выдачу наличныхв размере 0,5% от суммы.

При зарубежных поездках не надо декларировать валюту. При получении наличных в валюте страны пребывания конвертация происходит автоматически.

Ломоносовское отделение СБ предлагает пенсионерам банковскую карту «СБЕРБАНК-CIRRUS/MAESTRO-ПЕНСИОННАЯ». [см. Приложение 4]

Для оформления карты необходимо заполнить по образцу заявление на банковскую карту «СБЕРБАНК-CIRRUS/MAESTRO-ПЕНСИОННАЯ» и внести взнос на картсчет. Минимальный первоначальный взнос составляет 10 рублей. Обязательным условием является - регулярное (не менее двух месяцев в год) зачисление во вклад сумм пенсий (по старости, по случаю потери кормильца, по инвалидности идр.).

Путем выпуска дополнительной карты членам семьи и другому лицу можно доверить распоряжаться своим вкладом.

Срок действия «ПЕНСИОННОЙ» карты - 1 год. При отсутствии отказа от клиента договор предусматривает автоматическую пролонгацию.

Годовое обслуживание составляет 10 рублей по основной карте и по каждой дополнительной.[см. Приложение 3]

Процентная ставка по счету карты - 8 % годовых. [см. Приложение 4]

«ПЕНСИОННАЯ» карта является рублевой картой. Используя «ПЕНСИОННУЮ» карту можно оплатить товары и услуги на всей территории РФ.

Выдача наличных денежных средств в отделениях и филиалах Сбербанка в Архангельской, Ивановской, Вологодской, Костромской, и Ярославской областях осуществляется бесплатно, в отделениях и филиалах других региональных банках Сбербанка России взимается комиссия в размере 0,5 %от суммы. В стороннем банке «ПЕНСИОННАЯ» карта не обслуживается. [см. Приложение3]

«ПЕНСИОННАЯ» карта является дебетовой картой, но в экстренных случаях возможен перерасход средств с выплатой удвоенной процентной ставки по кредитам физических лиц. [см. Приложение 3]

Ломоносовское отделение №27СБ РФ предлагает получать заработную плату через учреждения СБ РФ путем оформления международной банковской карты «СБЕРБАНК-CIRRUS/MAESTRO-ЗАРПЛАТНАЯ». [см. Приложение 5]

По такой карте можно бесплатно обслуживаться в торгово-сервисной сети, снять наличные денежные средства в отделениях и филиалах Сбербанка в Архангельской, Ивановской, Вологодской, Костромской, и Ярославской областях. При получении наличных в отделениях и филиалах других региональных банков Сбербанка России взимается комиссия в размере 0,5%от суммы. В стороннем банке через банкомат - 1 % от суммы (min 72 руб.), если деньги снимаются через кассу - 1 % от суммы (min 120 руб.). [см. Приложение 3]

К основной карте можно открыть дополнительную карту. Годовое обслуживание по каждой карте составляет 120 рублей.

На остаток денежных средств ежеквартально начисляются проценты: 2 % годовыхпо рублевому вкладу, и 1 % годовых по валютному вкладу. [см. Приложение 3]

Срок действия карты «CIRRUS/MAESTRO-ЗАРПЛАТНАЯ» - 2 года. По окончании срока действия карты, при отсутствии отказа клиента, банк выполняет автоматический перевыпуск карты на новый срок.

Банк можетпредоставить на неотложные нужды владельцам карты «CIRRUS/MAESTRO-ЗАРПЛАТНАЯ» неразрешенный овердрафт. Плата - удвоенная процентная ставка по кредитам физических лиц. [см. Приложение 3]

Для клиентов, самостоятельно обратившихся за картой в Ломоносовское отделение, предлагаютсякарты Cirrus/Maestro, VISA Electron на тех же условиях, что и «CIRRUS/MAESTRO-ЗАРПЛАТНАЯ». Первоначальный взнос составляет 120 рублей. [см. Приложение 3]

Для молодых людей - от 14 до 26 лет - предлагается «СБЕРБАНК-CIRRUS/MAESTRO-МОЛОДЕЖНАЯ». Приобретая карту «CIRRUS/MAESTRO-МОЛОДЕЖНАЯ» держатель карты автоматически становится участником международной программы «Молодежная карта EURO<26. [см. Приложение 6]

С членским билетом EURO<26 и картойСбербанка молодые люди получают более 300 тысяч различных скидок и льгот в 32 странах Европы, возможность расплатиться более чем в 400 тыс. магазинах, ресторанах, туристических агентствах, медицинских учреждениях, как в России, так и за ее пределами, снять наличные деньги более чемв 200 тыс. банкоматах CIRRUS в 10 тыс. городах мира.

Банк начисляет проценты на остаток средств на счете в размере процентной ставки по вкладу до востребования.

Между Архангельским банком АК СБ РФ и Архангельским филиалом Военно-страховой компании подписано соглашение, на основании которого владельцаммеждународных банковских карт Сбербанка России предлагается новая услуга. [см. Приложение 7]

ВСК предлагает застраховать со значительными скидками автотранспорт, гражданскую ответственность автовладельца, свою жизнь и здоровье от несчастных случаев, строения и квартиры, домашнее имущество, а также аналогичные услуги для предприятий, включая страхование грузов, воздушного и водного транспорта.

Предприятиям торговли и сервиса Архангельский Сбербанк предлагает установить электронные терминалы на следующих условиях:

\* покупка электронного терминала предприятием;

\* предоставление льготного кредита на приобретение терминала;

\* предоставление терминала в аренду, в том числе с последующим правом выкупа;

\* обучение персонала работе с торговым терминалом – бесплатно;

\* техническое обслуживание терминала осуществляется сотрудниками банка. [см. Приложение 1 ]

Международные банковские карты принимаются к оплате в более 12 млн. торговых и сервисных точках по всему миру, получение наличных возможно в болеечем440 тыс. банкоматов в 115 странах мира.

Операции по карте осуществляются во всех крупных городах нашей страны: Москве, Санкт-Петербурге, Астрахани, Волгограде, Воронеже, Калининграде, Нижнем Новгороде, Перми, Рязани, Сочи, …, Архангельске, Северодвинске, Новодвинске, Котласе.[см. Приложение 1]

В настоящее время в Архангельской области открыто 37 пунктов выдачи наличных. Круглосуточные банкоматы в городе Архангельске установлены в «Северном Морском Пароходстве», Соломбальском отделении Сбербанка, Центральном отделении СБ РФ по г. Архангельску.

Что касается торгово-сервисной сети, то продовольственные товары по банковским картам можно купить в магазинах «Витамин», «Окраина», «Юность», «Торгсин» №№ 3, 4, «Восход», в торговом центре «Премьер» и других. В магазинах «Самсунг», «Грумант», «Альфа», «Мир», «Лидер» можно расплатиться банковской картой за бытовую технику, в «Евростиле» - за стройматериалы, в «Спортсити» - заспортивные аксессуары,в «Аквилоне» - за компьютеры, мебель, канцтовары. В кафе-барах: «Кардинал», «Олимпия», «Оранжевый град», ночной клуб «Модерн» и диско-бар «Снежок» также принимают к оплате банковские карты. Кроме того банковские карты принимаются в Салоне Красоты «Юность», в гостинице «Меридиан», в бутике «РИВ ГОШ», на АЗС № 6 на Талажском шоссе и в авиакассах«Express line».[см. Приложение 8]

3.3. Законодательная база по пластиковым картам

3.3.1.Положение «О порядке эмиссии кредитными организациями банковских карт и осуществления расчетов по операциям, совершаемым с их использованием»

В настоящее время регулирует учет, расчеты по операциям с использованием банковских карт, а также устанавливает соответствующие требования к кредитным организациям, эмитентам и эквайерам принятое Банком России Положение «О порядке эмиссии кредитными организациями банковских карт и осуществления расчетов по операциям, совершаемым с их использованием» от 9 апреля 1998 года № 23-П, в ред. Указания ЦБ РФ от 29.11.2000 № 857-У(далее- Положение).

В статье 1 данного Положения указаны используемые термины и определения, согласно которым «банковская карта – средство для составления расчетных и иныхдокументов, подлежащих оплате за счет клиента».

Согласно общим положениям данного Положения эмиссию банковских карточек на территории РФ могут осуществлять только кредитные организации - резиденты, при наличии лицензии на осуществление банковских операций, предусматривающей проведение операций по счетам указанных в ней лиц в соответствующей валюте. Распространение карточек международных платежных систем осуществляется по специальному разрешению Центрального Банка. Расчеты по операциям с использованием банковских карточек, совершаемым на территории РФ, должны осуществляться только в валюте РФ. Исключения составляют расчеты в иностранной валюте, предусмотренные действующим законодательством и нормативными актами Банка России. Валютно-обменные операции совершаются в соответствии с валютным законодательством РФ.

В Положении перечислены безналичныеоперации, которые могут осуществлять юридические лица на основе корпоративных карт, также указываются случаи получения наличных средств.

В настоящем Положении регламентируются документооборот при расчетах по операциям,а также контроль за проводимыми операциямис использованием банковских карт. Указаны счета бухгалтерского учета кредитных организаций, которые могут быть использованыдля осуществления операций по счетам юридических и физических лиц.

В случае нарушения условий Положения территориальные учреждения Банка России могут применить меры воздействия в соответствии со ст. 75 Федерального Закона «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России). Согласно этой статьи, в случае нарушения кредитной организацией федеральных законов, нормативных актов и предписаний Банка России, Банк России имеет право требовать от кредитной организации устранения выявленных нарушений, взыскать штраф либо ограничить проведение отдельных операций на срок до 6 месяцев. Банк России вправе отозвать у кредитной организации лицензию на осуществление банковских операций.

3.3.2. Проект Федерального Закона «Об использовании банковских карт в Российской Федерации»

14 мая 1998 года в Государственной Думе прошли парламентские слушания, на которых обсуждался проект закона «Об использовании банковских карт в Российской Федерации», подготовленный Ассоциацией российских банков и Национальной ассоциацией по платежным карточкам совместно с подкомитетом по банковскому законодательству комитета по бюджету, налогам, банкам и финансам. Закон будет регулировать правоотношения, возникающие в связи с эмиссией банковских карт, совершением операций с их использованием, а также произведением расчетов по указанным операциям на территории Российской Федерации. В законопроекте рассматриваются:

\* вопросы правового регулирования использования карт;

Все правоотношения, возникающие в связи с эмиссией, использованием банковскихкарт, произведением расчетов по указанным операциям на территории России регулируются законами Российской Федерации, а также нормативно-правовыми актами Правительства Российской Федерации и нормативными актами Центрального Банка Российской Федерации. А регулирование отношений, возникающих в связи с эмиссией банковских карт и их использованием в платежном обороте, а также произведением расчетов по операциям с их использованием,на территории Российской Федерации, осуществляется договорами, заключаемыми между участниками платежных систем, и правилами платежных организаций. Расчеты в иностранной валюте по банковским картам осуществляются в соответствии с валютным законодательством РФ.

\* взаимоотношения субъектов, возникающие при использовании карт;

Предоставление в пользование банковских карт должно осуществляться на основе договора, заключаемого кредитной организацией, распространяющей банковские карты, и ее клиентом в письменной форме. Такой договор является публичным договором. В договоре должны быть установлены виды операций, которые держатель карты может совершать с ее использованием, а также правила их совершения. Договор может предусматривать обязательства эмитента совершать по поручению владельца карточки действия по исполнению расчетных документов и иные действия от своего имени, но за счет клиента.

\* обязательства и ответственность участников платежной системы, и порядок разрешения споров;

Кредитная организация, распространяющая банковские карты, обязана представлять клиенту информацию о возникновенииденежных обязательств по исполнению расчетных документов в порядке и в сроки, которые предусмотрены договором о предоставлении в пользование банковских карт.

Эмитент обязан временно приостановить совершение операцийс использованием банковской картой, а также принять меры к изъятию карты в случае получения заявления от клиента или держателя карты об ее утере.

Клиент несет обязанность по исполнению денежных обязательств по исполнению расчетных документов.

Согласно проекта закона, информация об участниках платежной системы является конфиденциальной и может предоставляться только самим участникам или их представителям, а Государственным органам и их должностным лицам - только по решению суда.

Споры, связанные с эмиссией, совершением операцийс их использованием, а также произведением расчетов по указанным операциям, разрешаются арбитражныморганом платежной системы,судом, арбитражным судом, третейским судом в соответствии с их компетенцией.

Отдельные статьи законопроекта посвящены эмиссии (выпуску в обращение), эквайрингу (осуществлению расчетов с продавцами товаров и услуг), деятельности по информационному и техническому обслуживанию эмиссии и (или) расчетов с использованием карт.

Кроме того, описаны права и обязанности держателей карт (юридических и физических лиц), эмитентов, процессинговых компаний и эквайеров, а также продавцов товаров и услуг.

Ряд статей проекта посвящены обязательным реквизитамплатежных карт, операциям в иностранной валюте. [5, с. 26-33]

Нет сомнения в необходимости этого закона, так как отсутствие законодательных границ позволяет не только размывать границы бизнеса, но очень часто играет на руку мошенникам, поскольку правоохранительные органы часто не могут классифицировать мошенничество.

Кроме того, усиление борьбы с мошенничеством в области пластиковых карт без участия правоохранительных органов практически невозможно, а их деятельность в значительной степени парализована отсутствием законодательства по пластиковым картам.

В настоящее время лиц, уличенных в незаконном использовании пластиковых карт, пытаются привлекать к уголовной ответственности по статье о мошенничестве. В силу ряда обстоятельств доказательство самого факта мошенничества с использованием пластиковой карты сопряжено с определенными трудностями. Известны случаи, когда лица, задержанные при попытке снять наличные деньги по поддельной карточке, отпускались по решению прокурора со следующей мотивировкой: “за отсутствием состава преступления”, т.е., иными словами, данное деяние не рассматривается как уголовно наказуемое, т.к. не предусмотрено действующим УК.

Международный опыт показывает, что принятие соответствующего уголовного законодательства существенно снижает затраты на доказательство противоправной деятельности и практически сразу дает положительные результаты, выражающиеся в существенном снижении потерь от мошенничества. Так, в Италии этот показатель после принятия нового законодательства по пластику снизился в два раза.

Международные платежные системы уже обобщили опыт зарубежных стран в этой области и подготовили свои рекомендации для стран, не имеющих национального законодательства в области пластиковых карт. Нам нужно объединить усилия для того, чтобы убедить законодательные органы в России в необходимости разработки и скорейшего принятия такого российского закона. Для этого следует использовать все имеющиеся возможности российской банковской системы, прессы правоохранительных органов.

Конечная цель законодательства, которое касается кредитных и дебетовых карточек - способствовать расследованию и преследованию в уголовном порядке преступлений властями. По этой причине любое новое законодательство должно содержать уголовные наказания, а не просто регламентирующие положения, относящиеся к коммерческому поведению. Закон должен касаться преступного поведения частных лиц и организаций.

Надо ясно дать понять любому законодательному органу, что это вопрос уголовного права, а не вопрос защиты потребителей сам по себе. Это различие имеет решающее значение в достижении конечной цели, поскольку принятие законодательства будет значительно менее ценным, если оно не будет ясно говорить правоохранительному сообществу, что законодательный орган придает постепенное значение преследованию злоупотреблений по кредитным и дебетовым карточкам. [26, с. 29-31]

Крайне необходимо обратить внимание на важность этого вида законов в конечной защите, как потребителей, так и делового сообщества. Необходимо подчеркнуть, что уголовное законодательство не заменяет коммерческое регламентирование и законы по защите потребителя, а скорее служит для усиления того и другого.

В конце 1997 г. относительно спокойная ситуация в России была нарушена действиями некой организованной группы, которая использовала специально созданное предприятие для совершения мошеннических действий с пластиковыми карточками на сотни тысяч долларов США.

В январе-феврале 1998 г. по аналогичной схеме и примерно в таких же масштабах, действовала другая преступная группировка.

В обоих случаях мошенничество было своевременно выявлено Службами безопасности банков и пресечено успешными действиями специальных подразделений органов милиции. Мошенники были схвачены, им не удалось «воспользоваться плодами трудов своих».

Общим для этих преступных группировок было то, что их организовали российские граждане, вернувшиеся в страну после длительного пребывания зарубежом, где они, очевидно, и получили первый опыт мошенничества с пластиковыми карточками.

В обоих случаях оперативное взаимодействие милиции, Служб безопасности банков ипроцессинговых центров позволило своевременно пресечь мошеннические действия и не допустить нанесения значительного ущерба платежным системам. [24, с. 83]

В последнее времявсе чащесталкиваются правоохранительные органы и Службы безопасности банков с мошенническим использованием карт международных платежных систем, украденных у наших соотечественников. Надеемся, совместные действия будут успешными и вэтом случае.

3.4.Гражданско-правовое регулирование

В Положении № 23-П отмечено, что банковская карта выдается клиенту на основании заключенного с ним договора. Положение не регулирует специальным образомотношения между держателем карточки и эмитентом. Такие отношения относятся к чисто гражданско-правовым отношениям, а регулирование таких отношений находится за пределами компетенцииБанка Россииустановленной ст.4 закона «О Центральном Банке Российской Федерации (Банке России)». К таким отношениям следует применять правовые нормы, содержащиеся в Гражданском кодексе Российской Федерации (далее ГК).

3.4.1. Смешанный договор

При выдаче карты на практике заключаются самые различные договора. Однако название «О выдаче и обслуживании банковской карты» наиболее адекватным образом соответствует существу отношений сторон. Это договор прямо не предусмотрен действующим Гражданским законодательством, но и не противоречит существующему правопорядку (согласно п. 2 ст. 421 ГК, «Стороны могут заключить договор, как предусмотренный, так и непредусмотренный законом или иными правовыми актами.)

Если рассматривать структуру договора о выдаче и обслуживании банковской карты, можно прийти к выводу, что в его составе содержатся элементы двух других - договора банковского счета и договора о совершении расчетов по операциямс использованием банковских карт.

Договор банковского счетанеобходим для проведения расчетных операций с банковскими картами.Хотя договор банковского счета и связан с расчетными отношениями, он не может включать их регулирование, поскольку в соответствии с законодательным определением его действие ограничивается проведением операций по счету, а порядок исполнения расчетных документов и иные вопросы, связанные с расчетами, остаются за его рамками. Это относится и к расчетам по операциям с банковскими картами, не урегулированным действующим законодательством и включающим такие специфические вопросы, как, например, блокировка карты. (Положение устанавливает требования к эмитентам, эквайерам и расчетным документам, но не к порядку совершения самих расчетов). Следует отметить, что, наличие «расчетного» договора предусмотрено Положением. В соответствии с ним использование картывозможно на основании договора, заключенного с ее эмитентом. Поскольку под использованиемкарты следует понимать в первуюочередь составление расчетных документов, то договор, на основании которого она используется, включает элементы договора на осуществление расчетов.

Таким образом, поскольку договор о выдаче и обслуживании банковской карты содержит в себе элементы двух вышеописанных договоров, он будет являться смешанным.В данном случае один элемент такого договора - договор банковского счета - предусмотрен законом (ГК), а другой - договор о совершении расчетовпо операциям с использованием банковской карты - нормативным актом (Положением Банка России).

Главнаяособенностьегозаконодательногорегулирования-то,что«к отношениям сторон по смешанному договору применяются в соответствующих частях правила о договорах, элементы, которых содержатся в смешанном договоре, если иное не вытекает из соглашения сторон или существа смешанного договора» (п. 3 ст. 421 ГК). Иными словами, это означает, что смешанный договор регулируется правилами о договорах, входящих в его состав. Но если указанные правила будут противоречить существу смешанного договора или соглашению сторон по такому договору, то они применяться не будут. Такая конструкция позволяет решить отдельные правовые проблемы, связанные с регулированием отношений по договору на выдачу и обслуживание банковской карты.

Однако при использовании«классических» форм безналичных расчетов, прямо предусмотренных ГК (платежных поручений, требований-поручений, чеков, аккредитивов), договор на расчетно-кассовое обслуживание, заключаемый между клиентом и банком, не является смешанным, поскольку в данном случае отношения сторон, связанные с расчетами, детально урегулированы законодательством и нормативными актами Банка России, не оставляя места договорному регулированию. К тому же, отношения, возникающие при использовании «классических» форм безналичных расчетов, не так тесно связаны с отношениями по ведению банковских счетов, как это происходит в случае с банковскими картами. Эта связь проявляется, в частности, и в том, что для учета операций с банковскими картами клиенту открывается специальный счет, который используется в основном только для этих целей.

Следует отметить, что Положение не вводит термин карточного счета, т.е. для соответствующих целей можно использовать любой банковский счет, если это не противоречит, его режиму.

Означенная проблема связана с законодательным регулированием договора банковского счета. Гражданское законодательство предусматривает, что «остаток денежных средств на счете выдается клиенту либо по его указанию перечисляется на другой счет не позднее семи дней послеполучения соответствующего письменного заявления клиента»(п. 3 ст. 859 ГК). Однако при закрытии карточного счета расчетные документы с требованиями к нему могут приходить еще 30 - 45 дней. Таким образом, при буквальном выполнении законодательного предписания банк навлекает на себя риск убытков, так как истребовать денежные суммыу клиента после закрытия его счета в ряде случаев достаточно проблематично.

Предлагается следующее решение проблемы. Поскольку, как было установлено выше, договор банковского счета входит в качестве элемента в смешанный договор о выдаче и обслуживании банковской карты, то правила о первом применяются ко второму, если это не противоречит его существу или соглашению сторон. Очевидно, что правило о семи днях, предназначенных для возврата денег клиенту, противоречит существу договора о выдаче и обслуживании банковской картыи, следовательно, на основанииправила ГК о смешанном договоре применяться не должно. В данном случае подлежит применению срок, установленный в договоре между эмитентом и держателем карты, что, как было показано, полностью соответствует требованиям действующего законодательства.

Срок возврата денежных средств клиенту при закрытии его карт-счета должен устанавливаться с учетом правил соответствующей платежной системы, а именно с учетом максимально возможного срокаполучения расчетных документов с требованиями к карт-счету после совершения последней операции с банковской картой. Если срок, установленный в договоре, значительно отличается от срока, определяемого правилами платежной системы, то договорный срок может быть признан недействительным на основании норм ГК о договоре присоединения (ст. 428 ГК). В этом случае речь идет о конструкции договора, «условия, которого определены одной из сторон в формулярах или иныхстандартных формах и могли быть приняты другой стороной не иначе как путем присоединения к предложенному договору в целом». Практически все договоры с держателями карт заключаются именно в форме договора присоединения. Далее ГК устанавливает, что «присоединившаяся к договору сторона вправе потребовать расторжения или изменения договора, если договор присоединения хотя и не противоречит закону и инымправовым актам, но лишает эту сторону прав, обычно предоставляемых по договорам такого вида, исключает или ограничивает ответственность другой стороны за нарушение обязательств либо содержит другие явно обременительные для присоединившейся стороны условия, которые она, исходя из своих разумно понимаемых интересов, не приняла бы при наличии у нее возможности участвовать в определении условий договора». Таким образом, существуют ограничения даже для концепции смешанного договора, оставляющей, в общем, значительное место усмотрению сторон.

И Положение, и действующее гражданское законодательство допускают, что удостоверение прав распоряжения денежными суммами (кредитной линией), находящимися на счете, по операциям с банковскими картами возможно с использованием аналогов собственноручной подписи (кодов, паролей и иных средств, подтверждающих, что распоряжение дано уполномоченным на это лицом). Положение не детализирует, какими конкретно аналогами собственноручной подписи могут быть удостоверены указанные права. Поэтому, согласно п. 3 ст. 847 ГК, конкретный аналог собственноручной подписи (ПИН-код или другой), подлежащий применению при совершении операций с банковскими картами, должен быть определен в договоре между эмитентом и держателем.

3.4.2.Обеспечительный (страховой) депозит

Для обеспечения исполнения обязательства держателя карты по совершению операций в пределах остатка средств на карт-счете или предоставленной ему кредитной линии эмитент может требовать внесения определенной денежной суммы на депозит. Сразу следует отметить, что название данного депозита - страховой - несколько некорректно, поскольку со страхованием он ничего общего не имеет и, более того, в силу закона кредитным организациям запрещено заниматься этим видом деятельности. Поэтому для избежания возможной и ненужной путаницы предлагается называть его обеспечительным, что полностью соответствует его юридической природе.

Очевидно, что обеспечительный депозит является банковским вкладом, поскольку удовлетворяет условиям договора банковского вклада. Так, п. 1 ст. 834 ГК гласит: «По договору банковского вклада (депозита) одна сторона(банк), принявшая поступившуюот другой стороны (вкладчика) или поступившую для нее денежную сумму (вклад), обязуется возвратить сумму вклада и выплатить проценты на нее на условиях и в порядке, предусмотренных договором».

Не вызывает сомнений и обеспечительная природа указанногодепозита, поскольку именно он обеспечивает исполнение обязательства держателя карты проводить соответствующие операциив пределах остатка средств на карт-счете или предоставленной ему кредитной линии. Однако встает вопрос о правомерности такого средства обеспечения, поскольку оно прямо не предусмотрено действующим гражданским законодательством. В связи с этим следует подчеркнуть, что перечень видов обеспечения исполнения обязательств, предусмотренных ГК, является открытым. Так, п. 1. ст. 329 ГК устанавливает, что «исполнение обязательств может обеспечиваться неустойкой, залогом... и другими способами, предусмотренными законом или договором». Иными словами, контрагенты по договору на законных основаниях могут предусмотреть способ обеспечения взаимных обязательств, отличный от моделей, предложенных законодательством.

Подтверждение правомерности обеспечительного депозита содержится и в Положении. Приложение № 2, регулирующее бухгалтерский учет операции с банковскими картами, устанавливает перечень счетов, предназначенных для учета денежных средств, депонированных в кредитной организации для обеспечения операций физических и юридических лиц с использованием кредитных и расчетных банковских карт.

Существует еще одна проблема. Высший Арбитражный Суд РФ занял позицию, в соответствии с которой безналичные денежные средства не могут быть предметом залога (Постановление Президиума Высшего Арбитражного Суда РФ от 2 июля 1996 г. №. 7965/95). Впрочем, представляется, что на обеспечительный депозит данный запрет не распространяется, поскольку он является не залогом, а качественно другим способом обеспечения исполнения обязательств. Высший Арбитражный Суд разъяснил, что «одним из существенных признаков договора о залоге является возможность реализации предмета залога». В соответствии с договором обеспечительного депозита безналичные денежные знаки, составляющие предмет данного вида обеспечения исполнения обязательств, не подлежат реализации в случае неисполнения держателем своих обязательств, но являются объектом удовлетворения требований эмитента (кредитора). Последний вопрос, связанный с обеспечительным депозитом, заключается в том, что, поскольку он подпадает под определение банковского вклада, к нему должно быть применимо правило о его выдаче вкладчику - физическому лицу по его первому требованию (ч. 3 п. 2 ст. 837 ГК), однако в этом случае будет утрачена его обеспечительная функция. Решить эту проблему можно с использованием уже упоминавшейся концепции смешанного договора. Соглашение об обеспечительном депозите является смешанным договором, поскольку, как было показано выше, оно содержит элементы договора банковского вклада и договора об обеспечении исполнения обязательств, предусмотренных ГК. Поэтому к договору об обеспечительном депозите будут применяться правила о его элементах, если это не противоречит существу данного договора или соглашению его сторон. Так как правило о возврате вклада по первому требованию вкладчика - физического лица противоречит существу договора об обеспечительном депозите, то в соответствии с законом оно применению не подлежит. [23, с. 34-36]

Таким образом, законодательная база России, регламентирующая работу с банковскими пластиковыми картами, еще не сформировалась. Кроме действующего Положения банки руководствуются Федеральными Законами, нормативно-правовымиактами Правительства РФ и нормативными актами Банка России, одновременно разрабатывают свои внутренние Инструкции и Правила по организации эмиссии и проведения операций с банковскими картами, а также руководствуютсястандартами и правилами, разработанными платежными организациями. Отношения между участниками платежной системы регулируются заключенными между ними договорами.

3.4. Зарплатный проект на основе примененияпластиковыхкарт

Все банки стремятся к внедрению зарплатных проектов, когда целое предприятие переходит на начисление заработной платы персоналу через пластиковые карты какого-либо банка.

По оценкам 90-95 %выданных карт являются зарплатными. Это, как правило, дебетовые карты типа Cirrus-Maestro илиVISA Electron, не допускающие овердрафта. По утверждениям представителей банков, в последнее время доходы кредитных организаций от операций с одной дебетовой картой приближаются к доходам от транзакций с кредитной картой типа VISA Classic илиEurocard/MasterCard Mass. Это говорит о том, что зарплатные проекты можно рассматривать как дополнительный источник прибыли для банка. [10, с. 34-35]

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 договору банк открывает карточные счета и выдает карточки, на которые предприятие ежемесячно перечисляет заработную плату. На личный карт-счет можно зачислять также гонорары, ссуды, страховые суммы, выплаты по договорам, отпускные, командировочные. Клиентможет, через кассу банка, на свой карт-счет внести наличными любую сумму. В регионах при реализации зарплатных проектов, как правило, отдается предпочтение российским системам. Если клиентчасто ездит за границу, то к этому счету можно изготовить и международную карту, но уже по полному тарифу.

Для предприятия выгода состоит в том, что облегчается работа бухгалтерии,нет необходимости оборудовать кассы, содержать кассиров, снижаются расходы, связанные с доставкой, хранением, пересчетом, депонированием и выдачей заработной платы персоналу, исключаются задержки выплаты заработной платы, связанные с дефицитом наличности, снижаются пиковые нагрузкив дни выдачи заработной платы.

Для сотрудников снижается социальная напряженность по поводу всевозможных задержеквыдачи заработной платы. Работник предприятия имеет возможность получать ее круглосуточно и в выходные дни, и находясь в командировке или отпуске, а также может оплатить без взимания комиссии товары и услуги в предприятиях торговли и сервиса, принимающих банковские карты к оплате.

Банк получает дополнительные ресурсы в виде остатков на карточных счетах и комиссии от операций с эмитированными картами.

Организация ежемесячно предоставляет в банк сводную ведомость, как на бумаге, так и в электронном виде. Вэтой ведомости указываются: фамилия, имя, отчество каждого сотрудника, его личный табельный номер, номер его счета в банке, сумма средств, которая ему предназначена по этому счету. На основании сводной ведомости банк производит перечисления средств с расчетного счета предприятия на личные счета сотрудников. Ежемесячно предприятие предоставляет список выбывших и принятых на работу сотрудников. [12, с. 8-9]

Однако реализация зарплатных проектов начинает сталкиваться с тем, что все основные крупные корпоративные клиенты уже разобраны и, что свободное пространство на рынке год от года сужается.

Только развитие инфраструктуры создаст предпосылки дальнейшего развития на рынке. Банкам можно рекомендовать установить банкоматы на территориипредприятий с достаточно большой численностью работающих либо вблизиоткрыть свое отделение, также рекомендуется установить электронные терминалы в ближайших магазинах,рассмотреть возможность перечисления денег работниками за содержание детей в ведомственных дошкольных учреждениях, рассчитываться за обеды в заводских столовых, вносить квартплату, оплачивать путевки и т. д. По выходе на пенсию работники продолжают пользоваться пластиковыми картами, но на карт-счет перечисляются уже пенсии и пособия. Банк, взявший на себя обслуживание собеса, ведет личные счета пенсионеров.

Аналогичную работу можно проводить в вузах и развивать студенческие проекты.

3.6.Возможности расширения карточного бизнеса

Петербург и Москва - два крупных российских региона по емкости пластикового рынка. Одна из реальных возможностей банков по расширению своего карточного бизнеса заключается в более интенсивном покорении рынка других регионов, в первую очередь Северо-Западного. Петровский народный банк объявил об открытии в 2001 году 30 филиалов за пределами Петербурга и Ленинградской области. [10, с. 35]

Промышленно-строительный банк иБалтийский банк уже имеют крупные зарплатные проекты в Карелии. Планируемое объединение в 2001 году шести региональных структур в «Северо-Западный банк» Сбербанка предоставит неограниченные возможности по распространению пластиковых карт в другие субъекты Россиина Северо-Западе.[10, с. 35]

Развитие инфраструктуры по обслуживанию карт создаст предпосылки дальнейшего развития рынка пластиковых карт. В 2001 году банки намерены особое внимание уделять расширению сетипо приему и обслуживанию карт. [7, с. 34]

Перспективным направлением является расширение сети магазинов и сервисных точек, дающих льготыи скидки держателям карточек банка. Это классическая дисконтная схема, широко практикуемая 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 этойпокупки могло не быть, т.е., карточка выступает стимулом повышения скорости товарооборота: магазин приобретает новых клиентов, причем постоянных. 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 красотыи т.д.

Банкиразвивают банкоматную сеть, дополнительно устанавливая банкоматы, активно увеличивают число установленных POS-терминалов в торговых точках, предназначенных для приема карт к оплате. Однако потенциальный рынок сужается - все средние и крупные торгово-сервисные предприятия уже охвачены POS-терминалами.

Другим возможным путем развития пластиковых картможет быть взаимное снижение банками тарифов по обслуживанию карт в своей сети или предоставление банковской карты в подарок.

В сезон летних отпусков с 25 апреля по 25 сентября 2001 Собинбанк будет предоставлять при открытии платежных карт международных систем одновременно две карты. Приобретая карту VISA International, клиент получит бесплатную карту Europay International, и наоборот.

К отпускному сезону 2001 года банки разработали и предлагают новую программу «Ваш отпуск», в рамках которой предлагается новый пополняемыйвид вклада - «Отпускной», на котором можно накопить необходимые средства для предстоящегоотдыха при этом получить в подарок кредитную карту Eurocard/MasterСard или VISA. Оформить туристическую путевку со скидкой до 10 %, на льготных условиях приобрести страховой полис. [13, с. 36]

Число владельцев карт в этом году может значительно увеличиться за счет пенсионеров, которым предоставляется возможность получать пенсии по карточкам Сбербанка. Владельцами таких карточек уже стало более двух тысяч пенсионеров. [21, с. 32] По картам Сбербанка выдаются пособия по безработице, пособияна детей.

Еще один путь стимулирования роста продаж пластиковых продуктов - это использование новых технологий. Речь идет об интернет-проектах. Разработан проект Домашнийбанк, позволяющий управлять своим карточным счетом через Интернет, а также разработан проект «Электронный ряд», представляющий собой по сути интернет-магазин. Покатакие услуги неактивнопредставлены банками и осуществляются, как правило, с помощью крупных компаний.После усовершенствования технологий в сфере покупки товаров и услуг через Интернет, карточки могут получить гораздо большее распространение. [26, с. 29-31]

Фактором развития карточного рынка является постоянный рост количества банковской рекламы и информации о пластиковых картах в центральной прессе. По данным Национального института изучения репутации, количество материалов в центральной прессе о рынке «пластика» в прошлом году превысило уровень 1998 года почти в 1,5 раза, а расходы на рекламупластиковых продуктов в центральной прессе - в 2,8 раза. [13, с. 32]

Перспективы качественного изменения рынка связаны с внедрением комбинированных международных пластиковых карт.

Международные платежные системы VISA International и Europay поставили задачу, чтобы к началу 2005 года все дебетовые карточки имелимагнитную полосу и чип. [15, с. 9]

Многие страны, в том числе и Россия, еще не установили конкретные сроки и графики перехода на новые стандарты. Если банки не перейдут на новые стандарты, то карточки международных систем, выпущенные нашими банками, не будут приниматься нигде, кроме России. Смарт-карта позволяет снизить себестоимость проведенияопераций, реализовать дополнительные финансовые и неторговые приложения к основному счету владельца. Переход на чиповые технологиистанет одной из самых эффективных мер для борьбы с карточными мошенниками, что является весьма актуальной проблемой, в том числе и в России.

У нас в стране зафиксированных фактов мошенничества стало в два раза больше, чем в 1999 году. Примерный объем мошенничества по картам VISA и Europayв России, по данным международных платежных систем, составил в 2000 году примерно 3,2 млн. долларов. Некоторые виды мошенничества банки отслеживают самостоятельно. Осенью служба безопасности Импэксбанка разоблачила группу карточных воришек, которые уже через сорок-пятьдесят минут после кражи карты полностью обнуляли счет ее незадачливого владельца. [13, с. 38]

Развитие кредитного направления в карточном бизнесе сдерживается известными трудностями, связанными с кредитованием физических лиц. Кредитуя заемщика, не имеющего кредитной истории, банк, согласно действующим нормативам, должен резервировать не менее 100 % от суммы выданных средств. В случае появленияновых нормативных документов Центрального банка России, регламентирующих эмиссию и учет операций по пластиковым картам, более десятка известных банков приступят к выпуску кредитных карт. Банки,которые смогут разработатькредитную программу, учитывающую возникающие на этом рынке риски, станут лидерами этого направления.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключении можно сказать, что рынок банковских услуг претерпеваетсерьезные изменения и в последние годы приобрелвсе черты динамично развивающегося рынка пластиковых карт.

На рынке представлено множество типов карточек. Банки-эмитенты активно конкурируют между собой, стремясь привлечь больше клиентов. В результате конкурентной борьбы снижаются стоимость карты и взимаемые комиссионные за пользование ими. Возможен вариант, когдабанки распространяют свои карты в виде подарка.

Большое значение приобрели льготы держателям карточки: скидки при оплате товаров и услуг, билетов в кассах аэрофлота, туристических путевок ит.д.

Современная стратегия поведения банков предполагает предоставление таких стимулов и цен, которые с одной стороны, не разорили бы банк, а с другой - не дали бы возможности клиентам использовать пластиковые карты банков-конкурентов. Цены в ряде случаев устанавливаются с учетом «поведения» держателей. Лучшие клиенты получают самые низкие процентные ставки и самые лучшие типы карт.

Развитие инфраструктуры рынка пластиковых карт России (сети торговых и сервисных точек, принимающих к оплате пластиковые карты, банкоматов, расчетных центров и т.п.) отстает от темповвыпуска банковских карт. В России торговые предприятия не стремятся заключать договорана прием и обслуживание банковских карт, поскольку их нетв достаточном количестве у населения, а граждане не заинтересованы в получении карточки, т.к. отсутствует достаточная приемная сеть.

Значительную часть эмиссии пластиковых картсоставляли «зарплатные» карты, когда они раздаются «добровольно-принудительно», вопрос создания разветвленной сети по обслуживанию карт уходил на второе место. К 2001 году ситуация изменилась, банки перестали ориентироваться на экстенсивный рост и теперь отдают предпочтение качественно новым продуктам и расширению сети обслуживания банковских карт.

В качестве одной из мер, способной сделатькарточки привлекательными для населения, рассматривается возможность получения денег через банкоматы. Развитиесети выдачи наличных должно увеличить число держателей карточек, что окажет давление и на торговую сеть, поощряя ее к приему карт.

Из-за особенностей экономической ситуации в стране (инфляция, кризис неплатежей, экономические риски и проч.) банки выпускают в обращение дебетовые карты. Банки стремятся застраховать себя от возможных потерь и поэтому при выдаче кредитной карты требуют внесения страхового депозита, превышающего лимит кредитования, что ставит под сомнение суть « кредитной сделки» и позволяет говорить о суррогатных российских кредитных картах или, по существу, платежных картах. Чем больше будет покупок по картам, тем быстрее будет развиватьсярынок кредитных карт.

Большинство карточек, эмитируемых в нашей стране, являются магнитными, из-заотносительно низкой себестоимости их производства и обслуживания. Соответственно, банки вкладывают огромные средства в создание инфраструктуры для обслуживания этих карт, что является основным фактором, препятствующим быстрому переходу к электронным картам. Нужны огромные средства для переоборудования существующих систем. Электронные карты позволяют защитить процесс расчетов от мошенничества (проблема особенно актуальна для нашей страны), устранить необходимость авторизации в режиме on-line (которая в условияхплохой работы телекоммуникационных систем нашей страны часто затруднена).

На российском рынкепродвижение карт встретилось с рядом трудностей: низкий уровень доходов населения, отсутствие культуры потребления, препятствия на законодательном уровне, большой наличный теневой оборот.

При всех новых идеях и технологиях рынок пластиковых карт не будет стремительно развиваться в отрыве от общеэкономической ситуации в стране. Только в динамично растущей экономике возможен стабильный спрос на «инструменты», которые в ней используются. И в этом случае новые технологии позволят достичь значительного прогресса в распространении платежных карт и приведут участников рынка к ожидаемым финансовым результатам.

Список литературы

1.Гражданский кодекс Российской Федерации. Части первая и вторая (с алфавитно-предметным указателем). - М.: Издательская группа ИНФРА-М-НОРМА, 1996. - 560 с.

2.Федеральный Закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 № 395-1 (ред. 08.07.1999 № 136-ФЗ).

3.Федеральный Закон «О Центральном БанкеРоссийской Федерации (Банке России)» от 02.12.1990 № 394-1 (в последней редакции ФЗ от 08.07.99. № 139 - ФЗ).

4.Положение ЦБ РФ «О порядке эмиссии кредитными организациями банковских карт и осуществления расчетов по операциям, совершаемых с их использованием» от 09.04.1998 № 23-П (ред.29.11. 2000 № 854-У).

5.Проект Федерального закона «Об использовании банковских карт в Российской Федерации» // Банки и технологии, 1998, № 3, с. 26-33.

6.Бабинова Н.В., Гризов А.И, Сидоренко М.С. Пластиковые карточки. Англо-русский толковый словарь терминов международной практики безналичных расчетов на основе пластиковых карточек./ Н.В.Бабинова, А.И.Гризов, М.С.Сидоренко; Под общей редакцией А.И.Гризова. - М.: АОЗТ «Рекон», 1997. - 256 с.

7.Банковское дело: Учебник / Под ред. О.И.Лаврушина. - М.: Финансы и статистика, 1998. - 576 с.: ил.

8.Голубничий В. Карта водителя // Банки и технологии, 1998, № 3, с. 40-41.

9.Гризов А. Выбор стратегии // Банки и технологии, 1998, № 2, с. 31.

10.Клепиков А. «Пластиковое» перенасыщение // Эксперт. Северо-Запад, 2000, № 20(27), с. 32-35.

11.Комиссаров М. Пластиковые карты. Некоторые вопросы внедрения // Банки и технологии, 1998, № 2, с. 28-29.

12.Макарова Г.Л. Корпоративные пластиковые карточки: Учебное пособие. - М.: Финстатинформ, 1998 . - 37 с.

13.Мисюк О. Сорок лет спустя// Эксперт, 2001, № 15, с. 32-38.

14. Немчинов В.К. Учет и операционная техника в банках: Учебное пособие для вузов. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. - 312 с.

15.Никифоров С. Карточный долг Родины // Известия, 2001, № 75 (259 13), с. 9.

16.Первые слушания в Госдуме // Банки и технологии, 1998, № 3, с…20-25.

17.Пискуровский Г. Чего не хватает российским картам // Известия, 2001, № 75 (259 13), с. 9.

18.Пластиковые карточки в России. Сборник. Сост. А.А.Андреев, А.Г.Морозов, Д.А.Равкин. - М.: БАНКЦЕНТР, 1995. - 256 с.

19.Пластиковые карты. 2-е издание, переработанное и дополненное. Сост. А.А.Андреев. - М.: Концерн «Банковский Деловой Центр», 1998. - 312 с.: 20 с. вкл.

20.Романова Н. Жизнь по карточкам // Профиль, 2000, № 47(219), с. 44-52.

21.Рудакова О.С. Банковские электронные услуги: Учебное пособие для вузов. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1997. - 261 с.

22.С «Визой» по жизни //Известия, 2001, № 75 (259 13), с. 9.

23.Спиранов И. Гражданско-правовое регулирование операций с банковскими картами // Банки и технологии, 1998, № 3, с. 34-36.

24.Стромский П. Мошенничество с картами // Банки и технологии, 1998, № 3, с. 82-83.

25.Усоскин В.М. Банковские пластиковые карточки. - М.: ИПЦ «Вазар-Ферро», 1995. - 144 с.

26.Шипилова О. Электронные деньги с точки зрения юриста // Мир карточек, 1998, № 3, с. 29-31.

27.http://www.alfa-bank.ru/cards/services

28.http://www.fn.nn.ru/card/vid/korona.htm

29.http://www.fn.nn.ru/card/vid/stb.htm

30.http://www.fn.nn.ru/card/vid/uc.htm

??

??

??

??

19