**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 4](#_Toc286319957)

[1 Система расчетов пластиковыми карточками 6](#_Toc286319962)

[1.1 Сущность и необходимость расчетов пластиковыми карточками 6](#_Toc286319963)

[1.2 Виды пластиковых карточек, их назначение и особенности функционирования 10](#_Toc286319964)

[1.3 Использование пластиковых карточек в современных условиях 13](#_Toc286319965)

[2 Порядок проведения операций с пластиковыми карточками в ОАО «АСБ Беларусбанк» 17](#_Toc286319966)

[2.1 Анализ операций с пластиковыми карточками на примере ОАО «АСБ Беларусбанк» 17](#_Toc286319967)

[2.2 Осуществление кредитования при помощи кредитных карт 20](#_Toc286319968)

[2.3 Оформление и учет операций с пластиковыми карточками в банке 23](#_Toc286319969)

[3 Совершенствование системы расчетов с использованием пластиковых карточек 27](#_Toc286320006)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 35](#_Toc286320007)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 37](#_Toc286320008)

**ВВЕДЕНИЕ**

В настоящее время главным критерием выбора клиентами обслуживаемого банка является своевременное удовлетворение их запросов. Поэтому банки повсеместно используют современные технологии в области передачи и защиты информации, которые позволяют расширить клиентскую базу и спектр предоставляемых услуг.

Возможности банков в распространении своих услуг возрастают при использовании современных средств их реализации.

Пластиковые карточки – это наиболее технологичное средство расчетов, применяемое в настоящее время. Поэтому банки сосредоточены на развитии данного направления банковского бизнеса. В этой связи совершенствуются как сами пластиковые карточки – растет уровень их защиты, так и услуги, предоставляемые с помощью карточек.

В карточном бизнесе на данный момент выделяют два основных направления.

Первое – распространение дебетовых карточек. Это направление изначально строилось на зарплатных проектах и распространении карточек среди работающего населения.

Второе – реализация кредитных карточек, прилагаемых к основной услуге – выдаче кредита.

Несмотря на возрастающий спрос на использование данного банковского продукта, емкость карточного рынка полностью не охвачена ни первым, ни вторым направлением. Освоение рынка данным бизнесом произведено еще не в полной мере, как с позиции охвата клиентской базы, так и недостаточно широкого спектра предлагаемых услуг, возможных к реализации.

При этом карточный бизнес является в банковской сфере наиболее прибыльным и востребованным, что заставляет банки конкурировать на данном сегменте рынка.

Однако выгодность функционирования карточного продукта, связанного с формированием единого расчетного и информационного пространства, а также созданием надлежащей программно-технической инфраструктуры по их применению в ходе проведения безналичных расчетов за товары и услуги.

Высокая технологичность карточного продукта обуславливает высокую стоимость как самого карточного продукта, так и оборудования по обслуживанию карточек. Это заставляет банки сопоставлять затраты по выпуску карточек в обращение с ожидаемыми доходами от их использования в будущем.

Цель банка при осуществлении операций с пластиковыми карточками – получить экономический эффект от ускорения расчетов и увеличения оборотов денежных потоков.

В связи с этим целью работы является изучение организации расчетов с использованием банковских пластиковых карточек в РБ.

Задачи работы:

1. Изучить систему расчетов пластиковыми карточками;

2. Изучить порядок проведения операций с пластиковыми карточками;

3. Изучить пути совершенствования системы расчетов с использованием пластиковых карточек.

Предмет исследования: система расчетов пластиковыми карточками.

Объект исследования: ОАО «АСБ Беларусбанк».

**1 Система расчетов пластиковыми карточками**

**1.1 Сущность и необходимость расчетов пластиковыми карточками**

Расчеты, связанные с использованием пластиковых карточек могут принимать как наличные, так и безналичные формы.

Наличное денежное обращение осуществляется путем наличных денежных расчетов при помощи банкнот и монет, казначейских билетов, а также некоторых кредитно-финансовых инструментов.

Необходимость осуществления наличных денежных расчетов возникает в следующих случаях: из договоров и сделок; из актов государственных органов власти и органов местного самоуправления; в результате приобретения имущества; создания произведений науки, литературы, искусства, изобретений и иных предметов интеллектуальной деятельности; вследствие событий, с которыми закон или иной правовой акт связывает наступление гражданско-правовых последствий.

Безналичное денежное обращение представляет собой движение денежных средств в безналичной форме. Безналичные расчеты – это денежные расчеты, выполняемые путем записей по счетам в банках, при которых деньги списываются со счета плательщика и зачисляются на счет получателя. В странах с развитой рыночной экономикой это преобладающая форма денежного обращения.

Система безналичных расчетов представляет собой совокупность принципов организации расчетов, представленных к ним требований, форм и способов расчетов.

При осуществлении безналичных расчетов допускаются расчеты платежными поручениями, по аккредитиву, чеками, по инкассо, а также в иных формах, предусмотренных законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота.

Одним из звеньев системы безналичных расчетов являются расчеты пластиковыми карточками, представляющие собой, самостоятельную систему экономических взаимоотношений. В промышленно развитых странах безналичная оплата товаров и услуг достигает 90% в структуре всех денежных операций. В Республике Беларусь доля безналичных расчетов при совершении розничных платежей составляет в настоящее время 5 – 10%, однако, к 2011г. ее планируется довести до 30% [30, с.2]. Удельный вес безналичных платежей в поступлениях выручки за товары в 2005г. составил 3,3%, за услуги – 15,5%. С каждым годом повышается доля безналичных расчетов с использованием карточек в общем объеме безналичных платежей, поскольку в 2004г. она составляла 5,7%, а в 2005г. – 19,1%.

 Важным шагом на пути перехода к безналичным расчетам является создание Единого европейского платежного пространства (SEPA), формирование структуры которого планируется завершить к 1 января 2008г. [28. с.10]. По мнению автора создание SEPA позволит уменьшить затраты по карточным сделкам как для розничных торговцев, так и для обычных держателей карточек. При этом потенциальная экономическая эффективность (около 0, 09 % ВВП) может быть достигнута путем борьбы с теневой экономикой, которая по своей структуре ориентирована на наличность.

Масштабность и технологичность системы расчетов пластиковыми карточками, а также ее главенствующее место в целостной системе расчетов, являются теми отличительными признаками, с помощью которых ее можно выделить в отдельную систему.

На основании этих рассуждений мы сформулировали следующее определение системы расчетов пластиковыми карточками.

Расчеты пластиковыми карточками представляют собой систему, функционирующую по международным правилам ведения расчетных операций и включающую взаимодействующих между собой субъектов по вопросу маневрирования объектами системы.

В республике Беларусь на сегодняшний день действует 14 систем расчетов с использованием банковских пластиковых карточек:

1. Внутренняя система «БелКарт»

2. Международная система «MASTERCARD»

3. Международная система «VISA»

4. Международная система «Union Card»

5. Международная система «Diners Club»

6. Международная система «JCB»

7. Международная частная система АО банк «Снорас»

8. Международная частная система «STBcard»

9. Международная частная система «Золотая корона»

10. Внутренняя частная система «Нефтекарт»

11. Внутренняя частная система ОАО «АСБ Беларусбанк»

12. Внутренняя частная система «Poiskcard»

13. Внутренняя частная система «Трастбанк»

14. Международная частная система «БелИнвестБанк-Ликард» [28, с.10].

К объектам системы мы относим наличные и безналичные платежи, осуществляемые с использованием пластиковых карточек.

Субъектами системы выступают банки, население, субъекты хозяйствования, заинтересованные и участвующие в расчетах пластиковыми карточками.

Инструментом системы расчетов, безусловно, является пластиковая карточка, которую мы определили как платежный инструмент, обеспечивающий доступ к банковскому счету, а также проведение безналичных платежей за товары и услуги, получение наличных денежных средств и осуществление иных операций в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Целью функционирования системы расчетов пластиковыми карточками является увеличение доли безналичных расчетов при совершении розничных платежей и, как следствие, сокращение наличного денежного оборота, а также улучшение качества банковского обслуживания населения на основе развития наиболее прогрессивных платежных инструментов.

При этом главная задача платежной системы, построенной на использовании пластиковых карт, состоит в обслуживании розничного и корпоративного товарооборота в экономике.

Система расчетов пластиковыми карточками построена на принципах надежности, мгновенности, экономичности.

Принцип надежности заключается в том, что обеспечивается сохранность денежных средств, находящихся на карт-счете, благодаря высокой степени защиты банковской карточки, а также возможности ее блокировки при утере.

Принцип мгновенности заключается в том, что держатель карточки имеет возможность доступа к карт-счету в любой момент времени.

Принцип экономичности проявляется в том, что при совершении валютно-обменных операций за пределами Республики Беларусь снижаются связанные с этим расходы, так как конвертация осуществляется по более выгодному курсу, чем в обменных пунктах.

В современной экономической литературе по вопросам денежного обращения нет единого мнения относительно того, какая форма стоимости лежит в основе платежных карт. Средства, лежащие в основе карт-счетов обладают характеристиками и электронных, и депозитных денег. Средства карт-счетов не являются депозитными в том смысле, что они:

 - создаются не с целью хранения, а с целью совершения транзакций малого номинала, что соответствует определению электронных денег Департамента по финансовым услугам Великобритании, согласно которому "сумма не является депозитом, если она немедленно обменивается на электронные деньги. Если продукт создан с целью использования для совершения платежей низкого номинала и не предполагается его использование в качестве средства сбережения, то такой продукт может быть отнесен к «электронным деньгам»;

 - приводятся в движение посредством электронных устройств и электронных платежных инструментов;

 - не требуют личного взаимодействия клиента и работников банка при совершении транзакций и окончательных платежей, как при использовании депозитных средств.

Вместе с тем, с депозитными деньгами их роднит:

1. То обстоятельство, что до момента осуществления транзакции они находятся на счетах, представляя собой кредитный ресурс краткосрочного характера.

2. Необходимость участия банка в осуществлении всех транзакций, что определяется счетным характером существующих форм электронных денег.

При этом, средства, которыми оперирует держатель банковской пластиковой карты, относятся к форме электронных денег, которую они представляют на начальном этапе своего развития.

 На основании вышеизложенного дадим свое определение банковской пластиковой карточки.

 Банковская пластиковая карта – это персонифицированный платежный инструмент, оснащенный информационным носителем, позволяющий своему держателю совершать транзакции, связанные с движением денежных средств со своего карт-счета посредством специализированных электронных устройств.

Данное определение учитывает, что, будучи платежным инструментом электронной формы стоимости, которая непосредственно не представлена материальным носителем, банковские карты могут быть нематериальными. То есть совершать транзакции со своего карт-счета в некоторых случаях можно лишь указывая информацию о карте.

Банковская пластиковая карта позволяет своему держателю распоряжаться денежными средствами, размещенными на счете в форме банковского остатка. При этом держатель карты может распоряжаться либо денежными средствами своего счета, либо денежными средствами, предоставленными ему эмитентом в качестве кредита.

 Транзакции по пластиковым картам осуществляются с помощью специальных электронных устройств. Таким образом, различные электронные устройства являются посредниками между участниками платежных отношений. Это означает, что в отличие от всех платежных инструментов (векселей, чеков и др.), а также наличных денег расчеты по пластиковым картам могут осуществляться при минимальном личном контакте экономических субъектов, поскольку и проведение расчетов, и осуществление окончательных платежей депозитными или наличными деньгами опосредуется наличными средствами [12, с.99-100].

В этой связи пластиковые карточки выполняют функции одновременно депозитного, расчетного, кассового и кредитного инструмента.

 Функции депозитного инструмента проявляются в том, что на денежные средства, хранящиеся на карточке, начисляется процент, в соответствии с условиями банка.

 Функция расчетного инструмента состоит в том, что с помощью пластиковой карточки можно осуществлять платежи за коммунальные услуги, за мобильную связь, а также другие платежи, перечень которых постоянно расширяется.

 Функция кассового инструмента проявляется в возможности «обналичивания» денежных средств, находящихся на карт-счете.

 Функция кредитного инструмента заключается в том, что сейчас существует множество кредитных продуктов, предлагаемых банками, которые оформляются на банковские пластиковые карточки. Это кредиты на потребительские цели, «револьверные кредиты» с постоянно возобновляемой кредитной линией. Первоначально данные кредиты предоставлялись только для физических лиц, однако в настоящее время появляются кредитные продукты для юридических лиц, оформляемые на банковские пластиковые карточки.

Необходимость расчетов ПК вызвана процессом вытеснения современными инструментами денежного обращения (пластиковыми карточками и электронными деньгами) привычных чековых книжек и наличных денег.

**1.2 Виды пластиковых карточек, их назначение и особенности функционирования**

По мере развития банковского дела, совершенствования технологий безналичных расчетов и оказания электронных банковских услуг появились различные виды пластиковых карт, различающихся назначением, способами защиты от подделки, функциональными и техническими характеристиками, а также технологией расчетов.

Виды пластиковых карточек в экономической литературе рассматриваются по следующим характерным признакам, определяющим их назначение в системе расчетов:

1. По статусу организации, осуществляющей выпуск карточек в обращение (эмиссию).

2. По функциональным характеристикам.

3. По классу карты, на которую ориентируется клиент.

4. По характеру использования.

5. По территориальной принадлежности.

6. По способу записи информации на карту.

Наиболее приемлемой с точки зрения практического применения и простоты отражения в учете представляется нам классификация банковских пластиковых карточек в разрезе характерных признаков[5. с.23].

1. По статусу организации, осуществляющей выпуск карточек в обращение:

* банковские пластиковые карты
* небанковские пластиковые карты

Основное отличие данных видов карт состоит в том, что эмитентами банковских карт могут выступать только кредитные организации, действующие на основании банковской лицензии и зарегистрированные в порядке, установленном для банков законодательством страны их резиденства. Эмитентами небанковских пластиковых карт, как правило, выступают небанковские учреждения – предприятия торговли, выполнения работ и оказания услуг.

2. По функциональным характеристикам:

* кредитные
* дебетовые

3. По классу карты, на которую ориентируется клиент:

* обычные – для рядового клиента (Visa, Classic, Euro Card/MasterCard);
* серебряная карта (Silver, Bisness) – называется бизнес-картой и предназначена для частных лиц, для сотрудников компаний;
* золотая карта (Gold) – для наиболее состоятельных богатых клиентов.

4. По характеру использования:

* индивидуальная (личная) карта, выдаваемая отдельным клиентам
* семейная карта, выдаваемая членам семьи лица, заключившего контракт;
* корпоративная – для юридических лиц.

5. По территориальной принадлежности:

* международные
* национальные
* локальные

6. По способу записи информации на карту:

* графическая запись
* эмброссирование – нанесение данных на карточке в виде рельефных знаков, с помощью механического давления
* штрих-кодирование (для лучшей защиты штрих-коды покрываются непрозрачным для невооруженного глаза слоем и считываются в инфракрасном свете)
* магнитные (на обратной стороне магнитная полоса). Представители: Visa, MasterCard, Euro Pay, American Express
* чип (смарт-карты) – характеризуются повышенной надежностью, безопасностью, многофункциональностью. Содержат микропроцессор.
* лазерная запись (оптические карты) – имеют большую емкость, но данные на ней могут быть записаны только 1 раз. Используется WORM-технология (однократная запись – многократное чтение). Запись и считывание информации с такой карты производятся специальной аппаратурой с использованием лазера [8, с.88-89].

Общепризнанное деление карточек на дебетовые и кредитные является классическим, что подтверждается мировой статистикой. Например, в США преобладают кредитные карточки, в Западной Европе дебетовые карточки составляют большую часть всех платежных карт[12, с.88].

Такое разделение вызвано тем, что особенности их функционирования различны.

Так, кредитные карточки позволяют ее владельцу получать определенный кредит при оплате товаров или услуг, стоимость которых выше, чем остаток на банковском счету, привязанном к карточке (карт-счету). Эти карточки функционируют следующим образом. Выданный кредит должен быть погашен в течение определенного срока. Погашение кредита может происходить из страхового депозита, который вноситься клиентом при открытии в банке карт-счета, либо зачислением на счет денег, внесенных владельцем карточки наличными или посредством денежного перевода.

Владелец дебетовой карточки может оплачивать приобретение товаров и услуг, а также получать наличные в банкоматах, пунктах выдачи наличных денег только в пределах суммы находящейся на карт-счете.

Поддерживаем мнение экономистов выделивших виды карт в зависимости от их класса, на который ориентируется клиент (Classic, Bisness, Gold). Многие авторы считают это лишним. Однако выбор кредитной карточки того или иного класса существенно влияет на величину вносимого при получении карточки страхового депозита. Поэтому считаем оправданным разделение карточек на виды согласно указанной категории.

Обосновываем это делением карточек разных систем на классы. У VISA два основных класса – это Classic и Gold. MasterCard – Standart и Gold, American Express - Mass и Gold. Кроме основных классов, также могут выпускаться карточки классов Platinum, Silver, Basic и ряда других.

Корпоративные карточки также делят на Business карточки (карточки для компаний малого бизнеса) и непосредственно Corporate карточки.

Внутри каждого из указанных классов карточки могут делиться еще на ряд подклассов.

Мы считаем, что банковские карточки можно также разделить по платежным системам или ассоциациям карточек (Card Associations) в рамках которых происходит обслуживание карточек. Поскольку одна карточка может поддерживаться и обслуживаться только одной платежной системой.

Наиболее распространенными в мире являются карточки следующих крупнейших систем: VISA, EuroCard/MasterCard и American Express (AMEX).

На сегодняшний день крупнейшей платежной организацией является VISA Int., занимающей 60% рынка банковских карт. Второй по величине является Europay/MasterCard Int., обладающая 30% рынка. Остальные десять процентов приходятся на карточки других международных организаций и локальные карточки различных банков.

Обращаем внимание, что некоторые платежные системы могут выпускать только карточки определенного типа. Например, American Express и Diners Club выпускают только кредитные карточки, а другие менее известные системы (особенно которые работают только в рамках одной страны) предпочитают не обслуживать кредитные карточки и выпускают только дебетовые карты. Мировые лидеры VISA и EuroCard/MasterCard выпускают и поддерживают как кредитные, так и дебетовые карточки.

Важным считаем деление карточек на личные и корпоративные ввиду различий их функционирования.

Так, в отличие от личных карт, которые могут обслуживать любые операции, прямо не запрещенные законодательством, для корпоративных карт установлен целевой характер использования:

а) на осуществление расчетов, связанных с хозяйственной деятельностью на территории РБ;

б) на оплату командировочных расходов.

**1.3 Использование пластиковых карточек в современных условиях**

При современном уровне развития науки и техники, информатизации различных областей жизни в современном обществе появилось множество новых технических возможностей проведения денежных расчетов и взаимозачетов без использования денег как таковых.

Главным стимулятором развития системы расчетов пластиковыми карточками является расширение глобальной сети Интернет и технических средств, сопровождающих расчеты.

С целью получения доходов от ускорения движения денежных средств по карт-счетам, а также для наращивания ресурсной базы посредством использования остатков на карт-счетах банки проводят работу по увеличению оборотов на счетах клиентов и оседанию на них остатков свободных денежных средств.

Работа банков направлена на расширение спектра услуг, предоставляемых держателям пластиковых карточек, и диверсификацию способов проведения расчетов по карт-счетам с помощью использования технических средств обслуживания клиентов.

Основными техническими средствами, обслуживающими расчеты держателей пластиковых карточек, являются: пункты приема коммунальных платежей (ППКП), пункты выдачи наличных денежных средств (ПВН), предприятия торговли и сервиса (ПТС), банкоматы, платежные терминалы и инфокиоски.

 В банковских учреждениях клиенты – физические лица осуществляют следующие виды операций с использованием платежных терминалов:

* оплата коммунальных платежей (квартира, электричество, водоснабжение, газоснабжение);
* оплата услуг связи (стационарной телефонной сети и мобильной сети);
* оплата платежей в уплату за пользование полученными кредитами;
* оплата налоговых платежей;
* оплата прочих платежей[15, с.44].

В пунктах выдачи наличных производится перевод денежных средств со своего карт-счета на другой счет. Следует отметить, что в основном банковские учреждения работают по совмещенному варианту ПВН+ППКП.

 При совершении платежей в ППКП и ПВН также необходимо ввести ПИН-код, подтверждающий право пользования пластиковой карточкой и распоряжения карт-счетом. Программное обеспечения ППКП и ПВН обычно разрешает оператору отказаться от ввода ПИН-кода клиентом с последующим контролем принадлежности пластиковой карточки.

 Особенностью проведения с использованием кредитной пластиковой карточки является то, что устанавливается запрет на выполнение платежей в уплату ранее полученного кредита. Этим реализуется принцип «Кредит кредитом не погашается».

 Развитие инфраструктуры обслуживания держателей карточек происходит в условиях конкуренции банков за рынок банковских услуг, включающих сервис с использованием платежных терминалов.

Банками Беларуси эмитировано свыше 6 миллионов пластиковых карточек. Каждый житель экономически активного возраста в Республике Беларусь (а это около 4,5 млн.человек) является обладателем банковской пластиковой карточки, а каждый третий из этого числа имеет две карточки. Такие данные опубликовал Национальный банк Беларуси, подводя результаты работы банковской системы по развитию безналичных расчетов в стране в 2008 году.

По данным Национального банка, опубликованным на официальном сайте НББ, по состоянию на начало января 2009 года в Беларуси в общей сложности находилось в обращении около 6,1 млн. карточек международных и внутренних систем расчетов. Количество функционирующих банкоматов на эту дату составило около 2,5 тысяч, пунктов выдачи наличных - 3,3 тысячи. Число предприятий торговли (сервиса), принимающих карточки при оплате за реализуемые товары (услуги), составило почти 9 тысяч. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года эмиссия карточек увеличилась в 1,3 раза, число банкоматов - в 1,2 раза, число предприятий торговли (сервиса) - в 1,3 раза, число пунктов выдачи наличных - 1,2 раза.

На сегодняшний день эмитируют банковские пластиковые карточки международных и внутренних систем расчетов 20 белорусских банков. Лидерами по количеству эмитированных карточек являются АСБ "Беларусбанк" (2,9 млн. шт.), ОАО "Приорбанк", (свыше 650 тыс. шт.), ОАО "БПС-Банк" (свыше 600 тыс. шт.) и другие.

В условиях финансового кризиса пластиковые карточки становятся важным инструментом вовлечения денежных средств населения в экономический оборот, позволяющим снизить дефицит инвестиционных ресурсов в стране, а для предприятий - дополнительным средством оптимизации своей деятельности, снижения некоторых статей расходов и привлечения новых клиентов.

Следующим распространенным средством сервиса являются платежно-справочные терминалы (инфокиоски), которые позволяют осуществлять ряд предопределенных операций по безналичному перечислению со счетов:

* перечисление с одного карт-счета на другой (при наличии карточки, с карт-счета которой производится перечисление);
* оплата услуг мобильной связи (Velcom, МТС, Белсел);
* оплата периодических платежей по ранее полученным кредитам (только дебетовыми карточками);
* получение справки об остатке на карт-счете данной пластиковой карточки;
* регистрация пластиковой карточки для участия в SMS-банкинге;
* оплата коммунальных и приравненных к ним платежей по базам, предоставленным поставщиками услуг [11, с.145-146].

Кроме классических инфокиосков существуют терминалы самообслуживания (ТСО). Данные терминалы имеют более ограниченные функции, но осуществляют безналичные операции такие же как и инфокиоски. Изначально ТСО использовались для получения сведение об остатке денежных средств на карт-счете и проведения платежей в сторону операторов мобильной связи. Операции с использованием пластиковых карточек через ТСО расширяются при обращении в технические службы владельцев ТСО при наличии предоставленных поставщиками услуг баз требований по услугам. Выбранные клиентом услуги регистрируется техническими работниками и вносятся в базы данных. Впоследствии при работе клиента с ТСО ему предлагается выполнить платежи по ранее выставленным поставщиками услуг суммам или отказаться от оплаты. Кроме оплаты по выставленным суммам возможно предложение провести операции в сторону поставщиков услуг, взимающих плату по показаниям установленных у клиента счетчиков (газоснабжение, электроэнергия) или по лицевым счета, активированным для оплаты техническими службами обслуживающего банка (стационарная телефонная сеть).

Разница в осуществлении безналичных операций в инфокиоске и в терминале самообслуживания заключается в принципе организации работы. Инфокиоск имеет заранее предопределенные возможности по оплате требований поставщиков услуг, первоначальная явка клиента в технические службы банка для активизации возможности оплаты за определенные услуги не требуется. Требования, выставленные поставщиками услуг для оплаты, доступны всем пользователям инфокиоска в отличие от ТСО.

Инфокиоски в настоящий момент позволяют совершать более широкое количество операций по безналичному перечислению средств чем это позволяют банкоматы. Основными безналичными операциями, проводимыми через инфокиоск являются:

* перечисление с одного карт-счета на другой;
* оплата услуг мобильной связи;
* оплата услуг кабельного телевидения;
* проверка остатка по карт-счету;
* оплата коммунальных платежей[19, с.388-389].

Обязательным при проведении оплаты через инфокиоск, ТСО и банкомат является ввод ПИН-кода. При трех неудачных попытках ввода ПИН-кода карт-счет блокируется для проведения операций с данной пластиковой карточкой. При некорректной работе с пластиковой карточкой и при технических сбоях в оборудовании происходит изъятие пластиковой карточки оборудованием (т.е. карта не возвращается клиенту и остается в специальном отделении оборудования). Карточка изымается из оборудования при инкассации и техническом обслуживании и передается в службы по работе с пластиковыми карточками для дальнейших манипуляций.

ОАО «АСБ Беларусбанк» предлагает населению и организациям все используемые в республике способы проведения расчетов по карт-счетам.

С помощью этих устройств можно:

Внести наличные денежные средства на карточку;

Получить информацию о задолженности по кредитной карточке;

Получить баланс счета;

Совершить платежи с карточки за сотовый, коммунальные услуги и Космос ТВ;

Пополнить баланс лицевого счета Velcom, МТС, Diallog наличными денежными средствами.

Данной услугой можно воспользоваться во всех платежно-справочных терминалах ОАО «АСБ Беларусбанк» в стране.

Для всех способов проведения расчетов по карт-счетам характерно предоставление услуг населению по оплате определенных видов платежей с использованием банковской пластиковой карточки в удобное для них время без необходимости обращения в учреждение банка.

При этом из представленных семи способов наибольшей популярностью среди населения пользуются банкоматы, несмотря на то, что данные терминалы позволяют совершать довольно ограниченный круг операций по средствам банковской пластиковой карточки. Причиной такой популярности является простота использования, удобное месторасположение, а также то, что население до сих пор чаще всего осуществляет операции «обналичивания» денежных средств по карточке.

При этом самым доходным из них является способ обслуживания клиентов через банкоматы. Доходность банкоматов проявляется в достаточно высокой комиссии за выдачу наличных денежных средств по карточке, в особенности это касается кредитных карточек. А доходность POS-терминалов, установленных на предприятиях торговли и сервиса (ПТС) в настоящее время не слишком высокая, поскольку население не очень часто использует карточки при расчетах за товары и услуги. Поэтому доходность ПТС проявится в перспективе, когда возрастет количество POS-терминалов, установленных на ПТС, а также, когда население привыкнет к новому образу жизни, где главную роль в расчетах будут играть пластиковые карточки, а не наличные деньги [14, с.99-100].

**2 Порядок проведения операций с пластиковыми карточками в ОАО «АСБ Беларусбанк»**

**2.1 Анализ операций с пластиковыми карточками на примере ОАО «АСБ Беларусбанк»**

ОАО «АСБ Беларусбанк» традиционно ориентируется на оказание широкого спектра услуг для частных клиентов, в том числе по выпуску и обслуживанию международных пластиковых карточек, в чем, несомненно, является лидером на белорусском рынке.

Одним из первых в 1993 года АСБ Беларусбанк вступил в международную платежную систему VISA International в качестве полноправного члена. А 15 июня 1994 года была эмитирована первая банковская пластиковая карточка Visa Classic. В 1996 году банк запустил новые карточные продукты - пластиковые карты Visa Electron и Visa Gold, а в 2001 банк совершил революцию на национальном рынке инструментов электронной коммерции, начав выпуск виртуальной пластиковой карточки Visa Internet.

С октября 1994 года АСБ Беларусбанк является также полноправным членом международной платежной системы MasterCard International, и на сегодняшний день эмитирует банковские пластиковые карточки MasterCard и Maestro со счетами в евро.

АСБ Беларусбанк обладает значительным опытом работы по предоставлению частным клиентам полного комплекса услуг по выпуску и обслуживанию международных банковских пластиковых карточек. Сбалансированные тарифы, широкий выбор различных типов пластиковых карт ведущих международных платежных систем, реализация ряда современных дополнительных услуг и специальных акций для держателей пластиковых карточек, позволяет ОАО «АСБ Беларусбанк» предложить клиентам оптимальный выбор условий по предоставлению и обслуживанию международных пластиковых карт.

ОАО «АСБ Беларусбанк» открывает клиенту карт-счет, производит его ведение и обслуживание, осуществляет персонализацию карточки, выдает клиенту карточку и предоставляет возможность ее использования в соответствии с условиями договора.

Порядок и условия ведения карт-счета, использования и обслуживания карточки, организация расчетов по операциям регламентируются законодательством Республики Беларусь, операционными правилами соответствующей ПС, локальными нормативными правовыми актами ОАО «АСБ Беларусбанк» и договором. Порядок и условия использования и обслуживания Карточек распространяются на все дополнительные Карточки и обязательны для всех Держателей дополнительных Карточек так же, как для Клиента.

За ведение и обслуживание карт-счета, использование и обслуживание Карточек в соответствии с договором ОАО «АСБ Беларусбанк» взимает вознаграждение (платы) и иные платы, предусмотренные Перечнем операций и величин плат, другими локальными нормативными правовыми актами Банка и ПС, мемориальным ордером.

При использовании карточки или ее реквизитов Держатель получает доступ к карт-счету, инициирует проведение безналичных расчетов, получение наличных денежных средств и осуществление иных операций в соответствии с законодательством Республики Беларусь и Договором.

Карточка является собственностью ОАО «АСБ Беларусбанк», передается держателю во владение и пользование. Банк имеет право прекратить или приостановить действие Карточки, а также отказать в выпуске (перевыпуске) карточки без объяснения причин.

При обслуживании клиента в рамках пакета услуг клиент имеет право осуществлять все включенные в пакет услуг операции. Оплата данных операций производится в соответствии с перечнем операций и величин плат.

Клиент имеет право перейти на обслуживание по пакету услуг, письменно уведомив банк в виде заявления, установленной банком формы. Переход на пакет услуг осуществляется с 1-го числа месяца, следующего за месяцем подачи заявления на переход на пакет услуг.

Все осуществляемые клиентом операции, не входящие в пакет услуг, клиент оплачивает в соответствии с договором.

Клиент поручает банку производить расчеты размера причитающегося последнему по договору вознаграждения и его взыскание с карт-счета. Списание денежных средств с карт-счета оформляется банком мемориальным ордером.

Порядок начисления процентов по остатку средств на карт-счете:

- при начислении процентов принимается количество дней в году равных 360 (для карточек Visa Gold 365 (366)), количество дней в месяце – 30 (для карточек Visa Gold фактическое количество дней месяца, за который производится начисление процентов);

- проценты по карт-счету начисляются банком со дня поступления денежных средств на карт-счет до дня, предшествующего их списанию. При начислении процентов учитываются все изменения процентной ставки по карт-счету;

- начисленные по карт-счету проценты зачисляются на карт-счет в последний рабочий день каждого месяца и на дату расторжения Договора.

Клиенту предоставляются следующие виды услуг:

- зачисление не позднее следующего банковского дня поступивших на его имя денежных средств;

- выдача наличных денежных средств и проведение безналичных расчетов по операциям, совершаемым в устройствах, принимающих Карточки данного типа;

- получение выписки о состоянии карт-счета и выпуск дополнительных карточек;

- иные операции, не противоречащие законодательству Республики Беларусь.

Суммы всех операций, совершенных с применением основной карточки, дополнительных карточек или их реквизитов, отражаются по карт-счету.

Операции по перечислению (списанию) денежных средств с карт-счета клиента осуществляются по поручению и/или распоряжению держателя, пс либо на основании документов, представленных организацией торговли (сервиса), принявшей карточку в оплату за реализованный товар (выполненную работу, оказанную услугу).

Документом, подтверждающим проведение операций по карт-счету, является выписка по карт-счету. Выписку по карт-счету с информацией о совершенных операциях держатель получает по первому требованию при личном обращении в банк. Для удостоверения подлинности выписок банк проставляет на них штамп банка и подпись ответственного исполнителя.

Не позднее 45 (сорока пяти) календарных дней со дня совершения операции, с применением основной карточки, дополнительных карточек или их реквизитов, клиент обязан письменно сообщить банку о суммах, ошибочно (не по назначению или излишне) зачисленных на карт-счет либо недосписанных или ошибочно списанных с карт-счета. Неполученные Банком претензии в письменном виде в течение 45 (сорока пяти) календарных дней со дня совершения операции считается подтверждением правильности ее проведения.

Сведения о состоянии карт-счета и о проведенных по карт-счету операциях держатель может получить также при использовании карточки в банкоматах и платежно-справочных терминалах самообслуживания банка, а также посредством использования иных услуг банка, которые банк в соответствии с заключенными договорами предоставляет держателям карточек ОАО «АСБ Беларусбанк».

Использовать карточку вправе только ее держатель, другим лицам использовать карточку запрещается.

Карточка и ПИН-код должны использоваться Держателем в соответствии с договором. ПИН-код карточки должен быть известен только ее держателю, его запрещено разглашать другим лицам. Строго запрещается писать ПИН-код на карточке, а также хранить его вместе с карточкой.

Держатель может использовать карточку для:

- проведения безналичных расчетов за товары и услуги с организациями торговли и сервиса, принимающими к оплате карточки данного типа;

- получения наличных денежных средств в банкоматах, а также в оборудованных устройствах, принимающих карточки данного типа;

- проведения других операций и получения доступа к иным услугам банка, которые банк предоставляет держателям карточек.

Карточка не должна использоваться в противозаконных целях, включая покупку товаров и услуг, запрещенных законодательством Республики Беларусь, а также законодательством государства, на территории которого держатель использует карточку.

Все операции с применением основной карточки, дополнительных карточек или их реквизитов совершаются в пределах остатка денежных средств на карт-счете в рамках установленных лимитов совершения операций.

По окончании срока действия карточки карточка может быть перевыпущена по заявлению клиента в установленном банком порядке.

Банк имеет право перевыпустить карточку в месяц истечении срока ее действия.

При наличии задолженности по овердрафтному кредиту, техническому овердрафту, платам по карт-счету банк взыскивает сумму долга, пени и процентов по нему в порядке, предусмотренном действующим законодательством Республики Беларусь.

**2.2 Осуществление кредитования при помощи кредитных карт**

Согласно результатам деятельности ОАО «АСБ Беларусбанк» за последние два года рост объемов кредитования населения составил 86%, а рост объемов кредитования юридических лиц – 92% [50].

АСБ Беларусбанк начал предоставлять данный вид кредитования в феврале 2005г. в двух видах валют: белорусских рублях и долларах США. Кредитная линия открывается на три года и её размер может достигать 10 среднемесячных зарплат (но не более 6 000 долларов США). Процентная ставка составляет 17 % и 13 % годовых по белорусским рублям и долларам США соответственно.

 Поначалу кредиты, оформляемые на пластиковые карточки, выдавались только под поручительство физических лиц, однако в марте 2007г. АСБ Беларусбанк выпустил новый кредитный продукт, который можно получить без поручительства физических лиц. Данная кредитная карточка предназначена не для разовых крупных покупок, как в основном используются кредитные продукты, а для постоянного использования на текущие потребности. Такой продукт получил широкое распространение за рубежом (в частности в США, Канаде) и по прогнозам ОАО «АСБ Беларусбанк» должен пользоваться большим спросом в Республике Беларусь.

По состоянию на 01.01.2010 г. ОАО «АСБ Беларусбанк» является первым в республике банком по объему эмиссии карточек (57,2% объема эмиссии карточек банковской системой).

**Рисунок 1 *-* Доля ОАО «АСБ Беларусбанк» среди общего количества карточек, эмитированных банками Республики Беларусь (на 01.01.2010г.)»**

Примечание - Источник: [28,с.10]

Таким образом,расширение сети пунктов обслуживания держателей карточек позволило реализовать деятельность ОАО «АСБ Беларусбанк» по диверсификации способов обслуживания клиентов и создать базу по увеличению операций с использованием расчетов пластиковыми карточками.

За 2009г. было выпущено 153,4 тысячи штук кредитных карт ОАО «АСБ Беларусбанк», что в 4 раза превысило уровень 2008г., при этом объем кредитов, выданных населению в целом, составил 434 млрд. руб. в 2009 году, что на 86% выше показателя 2008 года [28,с.10]. Таким образом, можно сделать вывод, что темп роста кредитных карточек опережает темп роста объемов кредитования в целом. Дальнейшее развитие кредитных карточек является одним из приоритетных направлений деятельности банка.

Об этом свидетельствует тот факт, что 42% выпущенных в 2009г. ОАО «АСБ Беларусбанк» пластиковых карт занимают кредитные карты (Рис. 2).

**Рисунок 2 *-* Объем карточек, выпущенных ОАО «АСБ Беларусбанк» в 2009г., тыс. шт.**

Примечание - Источник: собственная разработка

Рассмотрим динамику осуществления операций со всеми пластиковыми картами в эквайринговой сети ОАО «АСБ Беларусбанк» за 4 месяца 2009г.

Данные представлены в таблице 1.

**Таблица 1 - Динамика операций с пластиковыми картами в эквайринговой сети ОАО «АСБ Беларусбанк» в 2009г.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| месяц | количество операций | оборот, € |
| январь | 958000 | 53000000 |
| февраль | 181000 | 2700000 |
| март | 572000 | 4000000 |
| апрель | 537000 | 3600000 |

Примечание - Источник: собственная разработка.

Таким образом, наиболее высокий оборот по пластиковым картам в эквайринговой сети ОАО «АСБ Беларусбанк» за рассматриваемый период наблюдался в январе 2009г. Данное явление вызвано новогодними и рождественскими праздниками. При этом в феврале количество операций по картам сократилось почти в 9 раз, а оборот по картам – более, чем в 19 раз. В марте и апреле ситуация стабилизировалась, количество операций по картам составило в среднем 55 тыс., а оборот по ним – около 4 млн. €. Однако для банка большое значение играет доля безналичных операций по картам, которая составляет в среднем около 15% .

Для распространения кредитных карточек АСБ Беларусбанк использует нестандартные решения для банковской системы страны. Так, например, в 2008г. был создан институт мобильных банкиров, предлагающих кредитные карты населению, институт «митеров-гритеров» - консультантов, которые встречают входящих в банк клиентов, консультируют по продуктам, помогают клиенту сориентироваться в банке, оказывают помощь при заполнении документов, участвуют в маркетинговых кампаниях ОАО «АСБ Беларусбанк».

В целях расширения банковского сервиса клиентам – физическим лицам в 2008 году началось создание специализированных офисов – Кредитных центров, где клиент может оформить документы на получение кредита, кредитной карты.

В целях улучшения качества и оперативности предоставляемой клиентам информации в 2008 году был создан Call-центр, позвонив в который можно узнать следующую информацию:

* общая информация о расположении филиалов, банкоматов, времени их работы;
* личная информация (баланс счета, задолженность по кредитной карте и т.д.);
* консультации по продуктам розничного бизнеса (кредитные карты, кредиты на авто, недвижимость и т.д.);
* консультационная поддержка пользователей кредитных карт.

В перспективе через Call-центр планируется организовать проведение платежей клиентов, продажи банковских продуктов по телефону.

Успешными проектами в 2006г. стали – выпуск нового продукта «Потребительский кредит», в рамках которого подписано около 10 соглашений о сотрудничестве с торговыми организациями в различных регионах Беларуси; а также проект взаимодействия с РУП «Белпочта», только за четвертый квартал 2008г. через «Белпочту» было продано 1100 кредитных карточек, что сопоставимо с крупнейшими ЦБУ банка. В 2008г. были также значительно расширены каналы продаж кредитных продуктов населению: открыты 25 новых точек продаж.

Таким образом, на современном этапе развития банковской системы наблюдается все большее расширение деятельности банков в области кредитования физических лиц.

Сейчас банки предоставляют кредиты населению на недвижимость, автомобили и другие цели. Однако в последнее время все большую популярность получили кредиты на потребительские цели, оформляемые на банковские пластиковые карточки. Главным преимуществом кредитных карт перед клиентами является возможность использования кредита, не отчитываясь перед банком о его целевом использовании, и возможность постоянного возобновления кредитной линии после погашения.

**2.3 Оформление и учет операций с пластиковыми карточками в банке**

Бухгалтерский учет заготовок карточек осуществляется ОАО «АСБ Беларусбанк» на внебалансовом счете 99833 «Банковские пластиковые карточки».

Бухгалтерский учет карточек, выданных для последующей персонализации, для передачи держателям (владельцам карт-счетов), для передачи банкам-агентам, осуществляется на внебалансовом счете 99861 «Документы и ценности, отосланные и выданные под отчет».

Аналитический учет карточек, переданных ОАО «АСБ Беларусбанк» банку-агенту, осуществляется в разрезе банков-агентов.

Бухгалтерский учет персонализированных карточек осуществляется на внебалансовом счете 99839 «Разные ценности и документы».

Бухгалтерский учет карточек, подлежащих уничтожению (испорченные, дефектные, с истекшим сроком использования и т.п.), осуществляется на внебалансовых счетах 99839 "Разные ценности и документы" либо 99861 «Документы и ценности, отосланные и выданные под отчет» в зависимости от порядка, предусмотренного локальными нормативными правовыми актами банка. Карточки, подлежащие уничтожению, учитываются на данных счетах до момента их уничтожения.

Бухгалтерский учет заготовок карточек, персонализированных карточек, полученных банком-агентом для распространения, осуществляется на внебалансовых счетах 99833 «Банковские пластиковые карточки», 99839 «Разные ценности и документы» соответственно.

Бухгалтерский учет корпоративных карточек банк-пользователь осуществляет на внебалансовом счете 99839 «Разные ценности и документы».

Корпоративные карточки, выданные держателям, учитываются на внебалансовом счете 99861 «Документы и ценности, отосланные и выданные под отчет».

Бухгалтерский учет карточек на внебалансовых счетах осуществляется в условной оценке один рубль за одну карточку.

Бухгалтерский учет денежных средств и операций с использованием дебетовых карточек банком-эмитентом осуществляется на следующих балансовых счетах (карт-счета):

соответствующих счетах группы 311 «Карт-счета клиентов, средства по операциям с электронными деньгами» в разрезе владельцев карт-счетов - для юридических лиц, индивидуальных предпринимателей;

3014 «Текущие (расчетные) счета физических лиц», 3114 «Карт-счета физических лиц», 3404 «Вклады (депозиты) до востребования физических лиц», 3414 «Срочные вклады (депозиты) физических лиц», 3424 «Условные вклады (депозиты) физических лиц» в разрезе владельцев карт-счетов - для физических лиц;

3014 «Текущие (расчетные) счета физических лиц», 3114 «Карт-счета физических лиц», 3404 «Вклады (депозиты) физических лиц», 3414 «Срочные вклады (депозиты) физических лиц», 3424 «Условные вклады (депозиты) физических лиц» в разрезе владельцев карт-счетов - для физических лиц;

 1711 «Карт-счета банков-резидентов», 1712 «Карт-счета банков-нерезидентов» в разрезе владельцев карт-счетов - для банков-пользователей, если банк-пользователь и банк-эмитент - разные банки.

Отражение в бухгалтерском учете операций с использованием кредитных карточек ОАО «АСБ Беларусбанк» осуществляется на следующих балансовых счетах по учету предоставленных кредитов:

2021, 2031, 2121, 2131, 2321, 2331, 2521, 2531 - для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

2411 «Кредиты физическим лицам на потребительские цели», 2421 «Кредиты физическим лицам на финансирование недвижимости» - для физических лиц;

1531 «Кредиты, предоставленные другим банкам» - для банков-пользователей.

Бухгалтерский учет денежных средств и операций с использованием корпоративных карточек банком-пользователем осуществляется на следующих балансовых счетах:

1511 «Карт-счета в банках-резидентах», 1512 «Карт-счета в банках-нерезидентах» - если банк-пользователь и банк-эмитент дебетовой корпоративной карточки - разные банки;

1511 «Карт-счета в уполномоченных банках», 1512 «Карт - счета в иностранных банках» - если банк-пользователь и банк-эмитент дебетовой корпоративной карточки - разные банки.

Отражение в бухгалтерском учете операций овердрафтного кредитования с использованием дебетовых карточек, обязательств (требований) по предоставлению кредитов, обеспечения исполнения обязательств по кредитам, операций по погашению (возврату) кредитов с использованием кредитной карточки осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами Национального банка Республики Беларусь, регламентирующими порядок бухгалтерского учета операций по предоставлению (размещению) банками денежных средств в форме кредита и их возврата.

Бухгалтерский учет денежных средств, поступивших от держателей электронных денег, банков-агентов в обмен на электронные деньги, банк-эмитент осуществляет на балансовом счете 3119 «Средства по операциям с электронными деньгами».

Эмиссия карточек ОАО «АСБ Беларусбанк» и пополнение карт-счетов:

-выдача карточек держателям (владельцам карт-счетов):

 Расход: 99839 «Разные ценности и документы» или 99861 «Документы и ценности, отосланные и выданные под отчет»;

-зачисление денежных средств на карт-счета:

-физическими лицами:

Д-т 1011 «Денежные средства в кассе», счета по учету денежных средств физических лиц

К-т карт-счета;

-юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями:

Д-т 3011 - текущие (расчетные) счета владельцев карт-счетов

К-т карт-счета;

-банками-пользователями:

Д-т 1511 «Карт-счета в банках-резидентах», 1512 «Карт-счета в банках-нерезидентах » - счета банков-пользователей

К-т карт-счета.

**3 Совершенствование системы расчетов с использованием пластиковых карточек**

Карточный бизнес имеет динамичную системную инерцию. Это выражается в том, что даже находящийся в неликвидном состоянии банк, тем не менее, еще какое-то время продолжает вести карточные операции и расчеты. Международные карты могут при определенных дополнительных условиях оставаться рабочими, даже когда банк не может вести ни международных, ни внутренних расчетов. Кроме того, банк, работающий с картами международных платежных брэндов, в своем поведении с клиентами во многом ориентирован на стандарты, предписываемые или подразумеваемые владельцами брэндов. В силу этого банк будет всеми силами стараться удержать клиента и по возможности компенсировать его потери. Именно поэтому мы рассматриваем реализацию эффективной тарифной политики как способ совершенствования систем расчетов пластиковыми карточками.

С целью построения эффективной тарифной политики в работе предложено разделить карточные услуги на три категории: массовые, штучные и индивидуальные. К массовым мы относим эмиссионные услуги (кроме зарплатных проектов) и услуги по выдаче наличных. К услугам штучным – зарплатные проекты и эквайринг. К индивидуальным – корпоративные проекты. Исходя из указанной классификации в отношении услуг массовых предлагаем установить единые тарифы, утвержденные по банку в целом. Корпоративные (индивидуальные) услуги, которые всегда связаны с переговорами предлагаем оценивать через подбор индивидуальных ценовых параметров, поскольку, чем сложнее услуга, тем больше сил и времени уходит на обсуждение цены. Для крупного зарплатного проекта этот период может растянуться на год и более.

Определим стратегическую линию построения эффективной тарифной политики, направленной на развитие карточного бизнеса:

1. Целью является формирование полного пакета услуг и их предоставления корпоративной клиентуре банка. При этом под услугами корпоративному сектору подразумеваются и зарплатные проекты, и корпоративные карты, и карты для наиболее состоятельных сотрудников клиентов, как для физических лиц, а также эквайринг. Иногда – установка банкоматов, не связанных с зарплатными проектами,

2. Средством продвижения розничной стратегии является карта – как финансовая услуга, как возможность коммуникации с клиентом, как носитель имиджа. Все это адресовано массовому розничному потребителю, которого связывает с банком лишь его финансовое обслуживание как частного лица.

3. Способом расширения карточного бизнеса является развитие эквайринговых операций, как независимого бизнеса, а также развитие АТМ-эквайринга.

Как известно доходы в карточном бизнесе делятся на две различные категории: операционные доходы и процентные доходы, то есть доходы, связанные с привлечением и использованием денежных ресурсов, размещенных клиентами на различных счетах. Дадим сравнительную характеристику.

 На более развитых рынках объем вложенных в карт-бизнес ресурсов больше объема привлечения, так как карт-программы состоят в основном из кредитных карт. Более того, ресурсные доходы составляют очень часто более половины всех доходов карт-программ. На отечественном рынке сложилась противоположная ситуация. Кредитные карты только начинают свое развитие в Республике Беларусь, а основную массу в обращении составляют «зарплатные» карточки.

Необходимо подчеркнуть, что ценность операционных доходов более высокая, чем ценность процентных доходов. Операционный доход – это непосредственная продажа услуг без процентных рисков. Процентный же доход – это всегда кредитный риск. При этом работа с ресурсами может при определенных условиях обернуться и потерями. В современной зарубежной практике идеальным соотношением считается 50/50 – распределение между процентным и операционным (неторговым) доходом, однако как в зарубежной, так и в отечественной практике доля операционного дохода всегда ниже и составляет в лучшем случае 30%. Остальные 70% приходятся на так называемый вмененный доход от использования привлеченных ресурсов.

Активизация карточного бизнеса строится прежде всего на диверсификации доходов от предоставленных услуг. Выделим две важнейшие оси диверсификации.

Первая – диверсификация по видам доходов. То есть в общем объеме доходов доли, приходящиеся, например, на эквайринг и эмиссию, в идеале должны быть равны (если банк проводит комбинированную стратегию). Если стратегия банка связана только с эмиссионными операциями, то должна соблюдаться пропорция между, например, исчисленными доходами, получаемыми от зарплатных карт – и карт, выпущенных банком для физических лиц. Поддержание пропорции зависит от простановки приоритетов и перераспределения ресурсов внутри подразделения.

Вторая ось – региональная диверсификация. Многофилиальный банк не должен мириться с концентрацией карточной программы в головном офисе. Перекос в этом вопросе означает слабую работу менеджмента карт-подразделения на местах, в отделениях и региональных филиалах.

По сути, степень диверсификации – это критерий устойчивости и выживаемости бизнеса в неблагоприятных условиях. Желательно также поддерживать равномерное распределение дохода по картсчетам, однако это – слабо управляемый процесс.

Эмиссия карт – более управляемый процесс банковского бизнеса. Основная экономическая причина, лежащая в основе такого распределения, – более низкий инвестиционный порог вхождения на эмиссионный рынок по сравнению, например, с эквайрингом. К тому же политика платежных систем всегда поощряет эмиссионную деятельность банков и ограничивает эквайринговую. В отношении доходности эмиссионных операций мнение за последние десять лет неоднократно менялось, да и сейчас многие экономисты придерживаются противоположных точек зрения: одни считают, что эмиссионные операции менее выгодны по сравнению с эквайринговыми, другие – наоборот.

Считаем, что доходность и эмиссионных, и эквайринговых операций определяют конкретные условия их реализации, одним из которых является качество брэндинга. Эмиссионные программы, основанные на разных брэндах, существенно различаются экономически. Выделим три экономически обособленных класса брэндов: локальные, массовые международные (Visa, MasterCard), эксклюзивные международные (AmEx, DinersClub). Брэнды перечислены в порядке возрастания доходности на каждую эмитированную карту. Однако это не означает, что необходимо заниматься только, например, картами AmEx, чтобы получить наибольший уровень дохода. Рынок эксклюзивных карт очень узок. Локальные карты практически не имеют расчетной ценности за пределами сферы влияния эмитирующих банков или, в лучшем случае, национальной системы и применяются в основном для зарплатных проектов.

Наиболее экономически интересен эмиссионный рынок массовых международных карт, тем более что на основе массовых брэндов можно реализовать зарплатные проекты. Разница между Visa и MasterCard с функционально-платежной точки зрения практически отсутствует, однако эмиссия Visa приносит больший валовой доход, поскольку имеет большую популярность у населения.

По признаку режима эмиссии выделим два сегмента эмиссионного карточного бизнеса – сегмент зарплатной эмиссии и сегмент розничной эмиссии. Необходимо подчеркнуть, что зарплатные проекты изначально не связаны с мотивацией картодержателя.

Занимаясь локализацией эмиссионных доходов, следует указать и на валютную составляющую. Счета, ведущиеся в рублях, используются прежде всего в расчетном режиме, тогда как с валютными счетами связан так называемый фактор депозитного прилипания, и карта нередко исполняет роль сберегательного инструмента. Кроме того, рублевые счета на 99% связаны с зарплатными проектами, а валютные счета безусловно доминируют в розничном бизнесе.

Влияние тарифной политики ОАО «АСБ Беларусбанк» сказывается на развитии карточного бизнеса следующим образом.

В отношении видов карт можно отметить следующее. Карты типа Cirrus/Maestro в розничном сегменте играют малозначимую роль и используются, как правило, для единовременной трансграничной перевозки крупных денежных сумм. Основными источниками дохода являются карты Classic/Standart/Electron и Gold, выпускаемые для физических лиц.

В отношении сезонности карт очевидно, что розничные карты в огромном количестве случаев используются в так называемом режиме «Путешествия и развлечения». Они открываются, наполняются деньгами и производят транзакции в связи с сезоном отпусков, каникулами и праздничными периодами. Есть три наиболее важных сезона:

 - под новогодние праздники (с середины ноября);

 - под сезон летних отпусков (с середины мая до конца июня);

 - под майские праздники (апрель).

При этом следует отметить, что интенсивность наполнения карт увеличивается ближе к уик-энду, а транзакций – по выходным дням.

Дадим свою оценку основным тарифам, устанавливаемым банками по операциям с пластиковыми картами, с целью выработки направлений по их оптимизации

1.Первоначальный взнос

Сущность данного тарифа двоякая: с одной стороны, это средство для привлечения денежных средств, а с другой – средство отсечения клиентов, не являющихся, по мнению банка, достаточно платежеспособными, чтобы претендовать на карту того или иного вида. Считаем применение данного тарифа нецелесообразным вследствие необходимости расширения клиентской базы.

 2.Страховой депозит/неснижаемый остаток

Cущность данного тарифа заключается в том, что он с одной стороны призван покрыть овердрафтные риски, а с другой – позволить увеличить объем привлеченных средств, к тому же в более крупных размерах, по сравнению с остатками на картсчетах. Однако со временем банковская практика показала, что даже огромные депозиты не спасают от умышленно допущенных (тем более злонамеренно допущенных) овердрафтов. К тому же овердрафт, допущенный случайно, да и просто возникший по техническим причинам (например, за счет курсового скачка) не представляет большого риска: он будет погашен клиентом, да еще и с уплатой процента по овердрафту. Указанный процесс в понимании существа овердрафтных рисков приведет, как представляется, в ближайшем будущем к исчезновению данного тарифа. Помимо рисковой составляющей, в пользу такого развития событий говорит и резко негативное отношение клиентов к этому тарифу.

3. Плата за оформление и годовое обслуживание, продление срока действия карты

Этот тариф является основной и самой важной статьей операционного дохода. Фактически этот тариф отражает продажу услуги как таковой. Как видно из тарифов ОАО «АСБ Беларусбанк» сервисное обслуживание большинства карт сроком действия 2 года ниже, чем годовое сервисное обслуживание и последующее его продление. Таким образом, ОАО «АСБ Беларусбанк» старается не только привлечь, но и удержать своих клиентов.

Иногда стоимость первого года пользования картой тарифицируется на 25 – 100% дороже стоимости пользования в последующие годы. В тарифах это обстоятельство отражается разделением тарифа на «оформление» и «годовое обслуживание», либо отдельно указывается стоимость обслуживания за первый и последующий годы, как в случае сОАО «АСБ Беларусбанк». Считаем недостатком данного тарифа то, что его реализация вызывает негативное отношение клиентов и их отказ от намерения приобрести карту. В долгосрочной перспективе (а картбизнес по своей природе долгосрочен) все же более ценным представляется доверие клиента банку, нежели одномоментное увеличение совокупного дохода.

Противоположный подход заключается в отмене платы за оформление и годовое обслуживание. Такая тактика связана с какими-либо маркетинговыми мероприятиями и кампаниями. Например, предсезонная распродажа, когда карта оформляется бесплатно для лиц, подавших заявление в мае. В таком случае текущий валовой доход не только не увеличиться, но и существенно уменьшится, так как в мае постараются приобрести карты все, кто и так планировал это сделать, а также те, кто, возможно, собирался это сделать в июне и июле. Некоторый рост будет наблюдаться в отношении привлеченных средств и, вероятно, в отношении транзакционных доходов, получаемых в последующих периодах. Прирост доходов скорее всего возникнет в следующем году при перевыпуске карт, но не в значительном объеме.

Рассмотрим еще один подход, когда карта оформляется и впоследствии вручается в качестве подарка. В данном случае нет гарантии, что врученные карты сразу пойдут в оборот. Как правило, такая участь настигает только 20-25% от всех подаренных карт. Полноценные доходы от таких картсчетов будут получены только на второй год, а до этого времени часть держателей отсеется.

Переменные же издержки по некоторым статьям в обоих примерах вырастут пропорционально количеству карт и сразу. Поэтому следует очень тщательно подходить к оценке данных проектов.

На основании вышеизложенного предлагаем в отношении процедуры продления карты для контроля и управления потоком доходов предусмотреть в правилах или условиях договора, чтобы инициатива по списанию тарифа за перевыпуск карты оставалась за банком, равно как и принятие самого решения о перевыпуске. В этом случае банк будет перевыпускать 70% карт, а если оставит инициативу за клиентом – только 10% карт.

Следует отметить, что основным инструментом увеличения данного вида доходов является искусство продавать. Кадровый состав службы продаж, качество маркетинга являются основными факторами успеха.

1. Оформление и годовое обслуживание дополнительной карты

Дополнительная карта является дополнительной услугой, и поэтому многие банки, в том числе и АСБ Беларусбанк, устанавливают тариф на ее выпуск ниже тарифа на выпуск основной карты. Считаем, что это не совсем правильно, поскольку дополнительная карта не воспринимается клиентами как менее значимая услуга. Поэтому предлагаем тариф на выпуск дополнительной карты устанавливать в таком же размере как и тариф на выпуск основной карты.

1. Переоформление карты в случае ее утери

Как правило, клиенты банка достаточно внимательно относятся к картам, поэтому случаи утери или кражи случаются достаточно редко. При этом, не следует завышать тарифы по оформлению карты в случае ее утери по сравнению с обычным оформлением карты, поскольку клиент несет расходы по выпуску новой карты, а также оплачивает ее блокировку.

Также необходимо отметить, что АСБ Беларусбанк разделяет тарифы по изъятию карты банкоматом и ее утере или краже, что на взгляд автора, не является правильным. Оптимальным является ситуация когда данный тариф равен оригинальному тарифу за выпуск.

1. Безналичные платежи в торговой и сервисной сети

Операции безналичной оплаты совершенных картодержателем покупок являются основным транзакционным доходом банка от розничных карт. Для таких операций и предназначается карта. Данные операции, как правило, не тарифицируются для картодержателей, исключением являются платежи в Интернете, исходя из тарифов ОАО «АСБ Беларусбанк». На современном этапе данный тариф составляет 1% от суммы, однако в последствии, и данная услуга не будет тарифицироваться. При этом необходимо иметь в виду, что в рамках платежных систем предусмотрены межбанковские комиссии в пользу эмитента, исчисляемые с оборота по торговым операциям, совершенным держателями эмитированных карт. Как правило, эмитент получает в среднем от 0,5 до 1,25% от оборота.

1. Операции выдачи наличных денежных средств

Розничные карты, в отличие от зарплатных, редко используются для получения наличных со счета в своем же банке. Если объем таких операций превышает 1 – 2%, это означает либо неправильный маркетинг, либо неправильную тарификацию операций. Также не следует применять различные тарифные ставки для получения наличных рублей и иностранной валюты, поскольку данный тариф является «вспомогательным» и клиенты редко им пользуются.

Рассмотрим операции получения наличных в других банках. Многие банки ограничивают возможность получения наличных по эмитируемым картам. Применяются в таком случае два способа: технологический лимит по объему или количеству операций, а также заведомо невыгодные тарифы. Еще один вид межбанковских комиссий, когда банк – эмитент карты, по которой была совершена такая операция, - уплачивает определенную комиссию банку, выдавшему наличные через кассу или банкомат. Экономический смысл данной операции заключается в необходимости компенсировать операционные затраты и уплатить за ресурсы, временно выданные из кассы банка.

Исследование показало, что наиболее доходными тарифами являются тарифы за оформление и годовое обслуживание карты. Поскольку данный тариф устанавливается и регулируется непосредственно банком. Поэтому, как показывает банковская практика, изменение размера данного тарифа приводит к изменению спроса на банковские карточки.

Однако наибольший доход для банка приносят безналичные операции с картами. Не взимая комиссий с клиентов (картодержателей), банки получают доход в виде процентного вознаграждения от предприятий торговли и сервиса, а также от эффективного использования полученных денежных средств.

Для банков реализация карточных проектов обеспечивает увеличение ресурсной базы (за счет оседаемости средств граждан на карт-счетах до 30% от зачислений на эти счета при условии развития технической инфраструктуры), получение постоянного дохода от услуг, предоставляемых держателям карточек (выдача наличных денег через сеть банкоматов и пунктов выдачи наличных, предоставление овердрафта, осуществление коммунальных и иных платежей в сети банкоматов и информационных киосков и др.), а также от эквайринга по обслуживанию безналичных расчетных операций с использованием карточек в предприятиях торговли и сервиса.

Предложенные нами направления корректировки тарифов в первую очередь предлагаем распространить на зарплатные карточные продукты и на продукты, реализуемые через банкоматы, т.к. большинство наличных операций, в основном по зарплатным картам, совершается в банкоматах (более 95%), так как они, как правило, работают круглосуточно, не взимают комиссии за выдачу наличных и расположены в удобных местах.

Рассмотрев основные виды доходов банка от операций с карточками можно сделать вывод, что около половины доходов составляет плата за выпуск банковских карт (рисунок 3).

**Рисунок 3 - Распределение дохода по видам операций**

Примечание: источник [30, с.2]

При рассмотрении и процентных, и комиссионных доходов по типу карт мы пришли к выводу, что наибольший доход приносят карты класса Gold (рисунок 4).

**Рисунок 4- Распределение дохода по типу карт**

Примечание: источник [30, с.2]

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

По итогам проведенного в курсовой работе исследования можно сделать следующие выводы:

1. Сегодня банковские карточки выступают ключевым элементом электронных банковских систем, все более активно вытесняя чековые книжки и наличные деньги. Расчеты, связанные с использованием пластиковых карточек могут принимать как наличные, так и безналичные формы. Расчеты пластиковыми карточками представляют собой систему, функционирующую по международным правилам ведения расчетных операций и включающую взаимодействующих между собой субъектов по вопросу маневрирования объектами системы. По мере развития банковского дела появились различные виды пластиковых карт, различающихся назначением, способами защиты от подделки, функциональными и техническими характеристиками, а также технологией расчетов. На сегодняшний день в Республике Беларусь получили распространение почти все известные виды пластиковых карт, используемых как во внутренней, так и в международных системах расчетов. С целью получения доходов от ускорения движения денежных средств по карт-счетам, а также для наращивания ресурсной базы посредством использования остатков на карт-счетах банки расширяют спектр услуг, предоставляемых держателям пластиковых карточек, и диверсификацию способов проведения расчетов по карт-счетам с помощью использования технических средств обслуживания клиентов. ОАО «АСБ Беларусбанк» предлагает населению и организациям все используемые в республике способы проведения расчетов по карт-счетам.

2. Присутствие наличных и безналичных операций при осуществлении расчетов пластиковыми карточками придает некоторую двойственность сущности расчетов пластиковыми карточками и обуславливает необходимость различных способов учета исходя из юридических норм как наличного, так и безналичного денежного оборота.

3. В работе рассмотрена реализация эффективной тарифной политики как способ совершенствования систем расчетов пластиковыми карточками. С этой целью в работе предложено разделить карточные услуги на три категории: массовые, штучные и индивидуальные. Определена стратегическая линия построения эффективной тарифной политики, направленной на развитие карточного бизнеса. Выделены две важнейшие оси диверсификации доходов от предоставленных услуг. В работе раскрыто большое значение качества брэндинга, поскольку эмиссионные программы, основанные на разных брэндах, существенно различаются экономически. При этом наиболее экономически интересным, является эмиссионный рынок массовых международных карт.

4. В работе исследованы наиболее доходные для банка тарифы, а также определено, сто наибольший доход приносят безналичные операции с картами. Для банков реализация карточных проектов обеспечивает увеличение ресурсной базы (за счет оседаемости средств граждан на карт-счетах до 30% от зачислений на эти счета при условии развития технической инфраструктуры), получение постоянного дохода от услуг, предоставляемых держателям карточек (выдача наличных денег через сеть банкоматов и пунктов выдачи наличных, предоставление овердрафта, осуществление коммунальных и иных платежей в сети банкоматов и информационных киосков и др.), а также от эквайринга по обслуживанию безналичных расчетных операций с использованием карточек в предприятиях торговли и сервиса.

5. В ходе работы внесены предложения о применении метода медианного остатка при планировании объема привлеченных на карт-счета средств, усовершенствовании обслуживания карт-счетов, использовании в целях максимизации от карточных операций принципов доступности услуг, диверсификации условий, оплаты услуг отдельно от оплаты по обслуживанию карт, внедрении услуг, которые позволят увеличить доход по карточному бизнесу ОАО «АСБ Беларусбанк». В работе раскрыта необходимость унифицирования правил работы с пластиковыми карточками в пунктах торговли и сервиса, отчетных документов, а также технологий, используемых международными системами расчетов и платежной системой «БелКарт».

6. В работе рекомендовано достичь согласованной политики банков республики по развитию карточных проектов для обеспечения повсеместного использования карточки и получения стандартного минимального набора услуг, усовершенствовать техническую инфраструктуру обслуживания карточек, в том числе в части условий ее территориального распределения. Предлагается разработать комплекс действенных мер со стороны государственных органов, предприятий торговли и сервиса, банков, других заинтересованных организаций для создания в Республике Беларусь эффективно работающей терминальной и банкоматной сети, сети платежно-справочных терминалов самообслуживания, на должном уровне обеспечивающей потребности держателей банковских пластиковых карточек.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Постановление Совета Директоров национального банка Республики Беларусь об утверждении Инструкции по бухгалтерскому учету операций с банковскими пластиковыми карточками в банках Республики Беларусь от 14.07.2004- №222.
2. Постановление Правления Национального банка Республики Беларусь об утверждении Инструкции о порядке совершения операций с банковскими пластиковыми карточками от 30 апреля 2004.- №74.
3. Постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь об утверждении Правил осуществления операций с использованием банковских пластиковых карточек от 29.03.2001.- №65.
4. Постановлением Совета директоров Национального банка Республики Беларусь об утверждении Правил отражения в бухгалтерском учете операций по межбанковским расчетам.09.07.2002- №222.
5. Авраменко А., Чудиловская Т. Развитие в Республике Беларусь системы безналичных расчетов с использованием электронных платежных инструментов // Банковские технологии. 2006.- №29.- с. 19-21.
6. Банковское дело: Учебник / Под ред. д-ра экон. наук, проф. | Г.Г. Коробовой. — М.: Юристъ, 2007. - 751 с.
7. Банковское дело: Учебник / Под ред. О.И.Лаврушина. - М.: Финансы и статистика, 2008. - 855 с.

Банковские электронные услуги: Учебное пособие для вузов, под ред. Рудакова О.С - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2007. - 261 с.

1. Батанова К. Зарплата под маской // Аудит. 2004.- №11- С.42-44.
2. Белов М. Золото по карточкам // Огонек. 2005.- №11.- С. 36.
3. Бубнов Д. Мигрировать на EMV, не потратив лишнего // Банковские технологии. 2006.- №2.- С. 59-61.
4. Быстров Л. В. Пластиковые карты. М.: БДЦ-пресс, 2007.- 624 с.
5. Васильев Д. Ю. Банковские пластиковые карты как этап эволюции электронных денег: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук. Волгоград, 2008.-27с.
6. Васильев Д. Ю. Банковские пластиковые карты как этап эволюции электронных денег: Дис. ... канд. экон. наук: 08.00.10 Волгоград, 2006.- 119 с.
7. Гинзбург А. И. Пластиковые карты. – СПб.: Питер, 2004.- 128 с.
8. Гусаров В. Конкуренция на белорусском рынке банковских карточек // Банкаускі веснік. 2009.- № 4.-С. 17-22.
9. Дяченко О. Зарплата становится обеспечением кредита: чаще всего банки дают сотрудникам корпоративных клиентов льготы по кредитам // Банковское обозрение. 2009. -№4. -С. 52-55.
10. Жуков В. Политика Национального банка по развитию системы безналичных платежей для физических лиц // Вестник ассоциации белорусских банков. 2007.- №17. -С. 5-19.
11. Жуков Е. Ф. Банки и небанковские кредитные организации и их операции: Учебник. М.: Вузовский учебник, 2004. - 491с.
12. Иванов Н. В. Управление карточным бизнесом в коммерческом банке. М.: БДЦ-пресс, 2008.- 270с.
13. Ивасенко А. Г. Пластиковые карточки: Экономическая сущность, проблемы и перспективы развития: Учеб. пособие. М.: Вузовский учебник, 2008. 100с.
14. Кисель С. От «взрывного роста» - к новой системе // Банкаускі веснік. 2007.- № 13.-С. 10-16.
15. Комягинский А. «Виртуальные» банковские карты // Рынок ценных бумаг. 2008.-№9.-С.20-21.
16. Коптик С. Безналичные расчеты по карточкам в практике ОАО «ОАО «АСБ Беларусбанк» // Банкаускі веснік. 2007.- № 16.- С. 13-15.
17. Косова Ю. В. Пластиковые карты как инструмент международных платежных систем: Дис. ... канд. экон. наук: 08.00.14 Москва, 2006. 209с.

Корпоративные пластиковые карточки: Учебное пособие, под ред.Макарова Г.Л. - М.: Финстатинформ, 2006. - 37 с.

1. Леонович Т. новые направления в развитии розничных банковских услуг // Банкаускі веснік. 2007-№ 34.- С. 32-35.
2. Лукьяненко В. З. Банковские услуги для каждого // Банкаускі веснік. 2010. № 13. - С.10-13.
3. Пацовский И. Пластиковая карточка в Брестской области // Банкаускі веснік. 2009.- № 7. -С. 18-25.
4. Писаренко М. Банковские карточки: реальность и перспективы // Национальная экономическая газета. 2009.- №17- С.2.
5. Пищик И. Розничные платежи: мировой опыт и перспективы его использования в Беларуси // Банкаускі веснік. 2007.- № 11. - С. 38-41.
6. Пищик И. А. Платежная система Беларуси: создание, современное состояние, пути развития: автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата экономических наук: Мн., 2008- 32с.
7. Платежные карточки – инструмент информатизации финансового рынка: Метод. пособие / В. В. Прокопов. – Мн.: УП «БМРЦ», 2001. - 85с.

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», 2006. -511с.

Пластиковые карты. 2-е издание, переработанное и дополненное. Сост. А.А.Андреев. - М.: Концерн «Банковский Деловой Центр», 2006. - 312 с.

Пластиковые карточки в России. Сборник. Сост. А.А.Андреев, А.Г.Морозов, Д.А.Равкин. - М.: БАНКЦЕНТР, 2002. - 256 с .

1. Полегошко Г. И. Реализация Концепции развития розничных банковских услуг // Банкаускі веснік. 2009. -№ 22.- С.11-16.
2. Птицына Н. В. Организация банковского обслуживания физических лиц в регионе: автореферат на соискание научной степени кандидата экономических наук. Саранск, 2009- 28с.
3. Пуганов А. А. Плюсы и минусы схемы «за зарплатой к банкомату» // Кадровая служба и управление персоналом предприятия. 2004.- №6 - С.52-63.
4. Пурисова Е. Г. Виртуальные банковские услуги населению // Банковские услуги. 2005. -№6 -С.7-14.
5. Радцева Ю. А. Пластиковые карты как инструмент расчетов и кредитования: Дис. ... канд. экон. наук: 08.00.12 СПб., 2007.- 161с.
6. Самоварщикова П. Производство карточек с микросхемой в России / Мир карточек – микропроцессорные карточки, 2007.- № 5-С.88-89
7. Сологуб С. Технологические аспекты развития потребительского кредитования // Банковские технологии. 2008. - №2-3. - С. 29-31.
8. Тальская М. Как избежать «испанского сапога» // Карьера.2006 №5 с. 30-33.
9. Тедеев А. А. Электронные банковские услуги: учеб. пособие. М.: Эксмо, 2005.-270с.
10. Удовенко Е. И. Социальная карта: реальная возможность совершенствования предоставления льгот населению Беларуси // Белорусская экономика: анализ, прогноз, регулирование. 2007.- №1. -С. 57-60.

Учет и операционная техника в банках: Учебное пособие для вузов, под ред. Немчинов В.К. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2005. - 312 с.

1. Филипповская. «Претензионная работа с картами» / Расчеты и операционная работа в КБ. 2008.- №1.-С.14-15
2. Яныгин Д. Методы внедрения банковских карт.// Банки и технологии.-2005.-№1-С.144