

УДК 347.681.3

Д.Н.Бочаров (5 курс, каф. МБ), А.В.Финько, к.э.н., доц.

## УСЛОВИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ БАНКОВСКОГО ПРОДУКТА ПО ЭМИССИИ И ОБСЛУЖИВАНИЮ ПЛАСТИКОВЫХ КАРТ

В 1969 году «Интурист» впервые в СССР приступил к обслуживанию международных пластиковых карт Diners Club International. И по сей день прямой наследник «Интуриста», а затем «Итеркредиткарда» компания UCS (United Card Service) сохраняет за собой лидирующие позиции на российском рынке эквайринга – она обслуживает около 65 % всех операций, производимых по пластиковым картам в России. В их числе – практически все транзакции по картам платежной системы JCB International, существенная доля транзакций по картам DC International и Amex, а также порядка 62 % операций по картам Visa и Master Card. Возможность обслуживания карт основных международных платежных систем высокого уровня позволяет компании реализовывать крупные проекты на базе гостиничных и торговых комплексов с высокими оборотами и большими комиссиями.

В свою очередь, большинство российских банков сегодня специализируются на выпуске более дешевых карточных продуктов – пластиковые карты Visa Electron, VISA Classic, Maestro, MasterCard Standard. На сегодняшний день бесспорным лидером по количеству выпущенных пластиковых карт в Санкт-Петербурге и Лен. области является Северо-Западный филиал Сбербанка РФ (930 тыс. карт). Разветвленная филиальная сеть (463 филиалов) и количество пунктов выдачи наличных (более 250 банкоматов) по всему городу и области позволяет реализовывать крупные зарплатные проекты, на которые приходится около 80 % выпуска карт. Это несомненное конкурентное преимущество Сбербанка. На вторых позициях идут Промышленно-строительный банк (около 540 тыс. карт и более 220 банкоматов) и Балтийский банк (390 тыс. карт и 160 банкоматов). Заметно укрепляют свои позиции и филиалы московских банков (МДМ, Альфа-банк, Гута-банк и др).

Конкуренция на рынке очень велика. В борьбе за клиента банки идут на снижение тарифов и предложение дополнительных услуг. При средней ставке годового обслуживания в 20 - 30 долларов по карточкам классического уровня, уже сейчас банки реализуют так называемые бонусные программы с выпуском дисконтных карт и снижением ставки годового обслуживания, иногда до нуля для привлечения большего количества клиентов. Необходимо отметить, что подобные действия имеют успех на рынке (дисконтные карты в сети «Адамант», «Алеко», «Лента», «Herz» для клиентов ПСБ, совместная программа Гута-банка и сети ресторанов ROSINTER). Это так же говорит о том, что идет активное продвижение карт, как средства расчета и ставка делается не на количество выпускаемых карт, а на объем средств, хранящихся на карточных счетах. Так на карточные счета СЗФ Сбербанка РФ привлечено на сегодняшний день около 3 млрд. руб. притом, что на счетах ПСБ при практически вдвое меньшем количестве карт – около 2,5 млрд. руб. Это показывает разницу между клиентами банков и реализуемыми программами.

Помимо тарифов, принципиальными условиями конкурентоспособности становятся сроки выпуска карт, возможность получения овердрафта по счету, качество работы горячих линий банка и т.д. В большинстве случаев все сводится к оптимизации работы отделов пластиковых карт и процессирования. Так, ряд филиалов московских банков выпускает карты уровня VISA Electron или Maestro за 4-5 рабочих дней (с учетом доставки из Москвы –

1-3 дня), в то время как некоторым Петербургским банкам требуется для этого месяц. Предполагается так же достаточно высокий спрос на карты VISA Instant Issue (карты моментальной выдачи), которые только появляются на Петербургском рынке.

Принципиальным моментом в обслуживании платежных карт и организации внутренней работы банка является техническая база и программное обеспечение. Инвестиции в этой области достаточно дорогостоящи и ошибки приводят к значительным финансовым потерям. Так многие филиалы и доп. офисы банков в Петербурге не получают в он-лайн режиме информацию по карточкам своих клиентов, что значительно ограничивает их в возможностях оказания качественных услуг. Информацию о балансе, авторизациях или блокировках иногда приходится запрашивать через головной офис, что замедляет процесс решения, в частности, спорных вопросов.

Техническое обеспечение играет еще более важную роль, когда речь заходит о приеме карт в сети ПВН (пункты выдачи наличных) и ТСП (торгово-сервисные предприятия). Техническая исправность банкоматов наряду с удачным месторасположением являются принципиальными показателями их востребованности, а значит и прибыльности. Текущее обслуживание требует налаженной организации всего процесса начиная от инкассации и заканчивая простой заменой лент в чековом и журнальном принтерах банкомата. Любая мелкая неисправность может привести к простоя банкомата. В добавок коммуникационные линии Петербурга не всегда способны обеспечить качественный обмен данных с процессингом – это требует от банка внедрения дополнительных технологических решений или потерю клиентов. Всего один день простоя банкомата в районе Невского проспекта может обойтись в несколько тысяч рублей недополученной комиссии за снятие наличных.

При работе банкомата так же важным является и его купюрность, которая должна быть ориентирована на определенный сегмент рынка. Так банкоматы Сбербанка нередко настроены на выдачу 10 рублевых купюр, в то время как несколько московских банкоматов предлагают купюры достоинством в 100 долларов США. Возможность выдачи больших сумм в рублях и в валюте через банкомат привлекает крупных клиентов. Сумма снятия с одной карточки за раз может составлять до 10000 долларов или эквивалента в рублях. Причем поддержание определенного неснижаемого остатка наличности в таких банкоматах является важным для сохранения постоянных клиентов, хотя, при отсутствии собственной инкассации, может быть и достаточно обременительным для банка.

Прием карточек в торговых предприятиях имеет несколько иную специфику. Многие предприятия сегодня не готовы платить комиссии запрашиваемые банком или просто более заинтересованы в приеме наличных денег. Учитывая комиссии платежных систем, реальная прибыль от эквайринга недостаточна для полноценного развития этого сектора услуг. В среднем комиссия на сегодня составляет 1.8-3.0 % от оборота. Банкам, не имеющим своего процессинга, приходится особенно тяжело на этом рынке ведь борьба идет зачастую из-за десятых процента комиссии. Стоит отметить, что важную роль играет обучение персонала торговых предприятий, которое проводят сотрудники банка при эквайринге. Большое количество операций по всему городу не проходят ежедневно, потому что сотрудники оказываются не в состоянии их корректно провести, банк теряет обороты по эквайрингу, а следовательно, и прибыль. Многие банки этому просто не уделяют надлежащего внимания. При недостаточной компетенции сотрудников, принимающих карты, увеличивается и вероятность мошеннических операций, риски по которым несут как клиенты, так и торговые точки и банки, и даже платежные системы.

Абсолютно отдельно в России развивается сектор интернет-эквайринга, телебанкинга и мобильных платежей. Сейчас эти услуги воспринимаются скорее как дополнительные, рассчитанные на наиболее прогрессивных клиентов. Но уже очевидно, что доля платежей проходящих через Интернет будет увеличиваться с каждым годом.

Подводя итог можно отметить, что успешная эмиссия и качество обслуживания пластиковых карт во многом зависят от масштабности финансирования, внутренней организации работы банка, успешности применяемых технологических и программных решений, участия в совместных программах и компетенции сотрудников банка. Также не стоит забывать и о том, что многие карточные продукты сопутствуют как неотъемлемое дополнение более масштабным кредитным, инвестиционным, спонсорским и др. банковским проектам. Соответственно, на первый план выходят условия предоставления последних.