

УДК: 336.71

**Операции коммерческого банка с банковскими картами и их роль в обеспечении комплексного обслуживания клиентов**

**Пыркова Д.А.**

Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, Липецкий филиал, Россия, Липецк, e-mail: [dap\\_99@mail.ru](mailto:dap_99@mail.ru)

**В современном мире безналичная оплата с каждым годом приобретает все большую популярность, поэтому проблема функционирования банковских карт в России становится актуальной. В данной работе определена сущность банковских карт, рассмотрены виды банковских карт и операции, осуществляемые коммерческими банками с банковскими картами, а также определена роль банковских карт в комплексном обслуживании клиентов.**

**Ключевые слова:** банки, банковские карты, обслуживание клиентов, коммерческие банки, банковская сфера в России, безналичная оплата.

**Commercial Bank operations with Bank cards and their role in providing comprehensive customer service**

**Pyrkova D. A.**

Financial University under the Government of the Russian Federation, Lipetsk branch, Russia, Lipetsk, e-mail: [dap\\_99@mail.ru](mailto:dap_99@mail.ru)

**In the modern world, cashless payment is becoming more and more popular every year, so the problem of functioning of Bank cards in Russia is becoming relevant. In this paper, the essence of Bank cards is defined, the types of Bank cards and operations carried out by commercial banks with Bank cards are considered, and the role of Bank cards in complex customer service is determined.**

**Keywords:** banks, Bank cards, customer service, commercial banks, banking in Russia, cashless payment.

В настоящее время безналичная оплата набирает популярность по всему миру, в том числе и в России. Поэтому для того чтобы оставаться востребованными, банки создают все новые продукты для физических и юридических лиц. Одним из таких является банковская карта.

Банковская карта – это самый удобный, практичный и надежный платежный инструмент, который стал неотъемлемой частью жизни современного человека. Многим пользователям она не только дает доступ к своему банковскому счету, но и дарит множество возможностей в виде скидок, бонусов и прочих привилегий. Рассмотрим, что такое банковская карта.

Банковские карты — это персонализированный платежный инструмент, который дает держателю возможность безналичного платежа за товары и услуги, а также получение наличных денег в филиалах банков и банкоматов.[4]

Появление банковских карт в мире произошло не так давно, всего 60 лет назад, но за эти годы банковские карты набрали популярность. До появления пластиковых карт безналичная оплата проводилась с использованием чековых книжек, но сейчас их уже не существует.

Рассмотрим, какие операции можно осуществлять, используя банковские карты.

По экономической сущности операции с банковскими картами можно подразделить на:

- финансовые операции. К ним относятся: зачисление средств на счет карточки; безналичная оплата за товары, работы, услуги; перечисление заработной платы работникам; перевод денежных средств с одного счета на другой счет организаций или физических лиц; снятие наличных средств с счета;

- нефинансовые операции. К ним относятся: изменение и установка срока действия карты; изменение и установление лимитов по карте; смена PIN-кода для осуществления операций с картой; блокировка операций по банковской карте внесением ее в стоп-лист; получение выписки об остатке средств на счете, а также справок, которые связаны с операциями по картсчету и др.

В современном мире владельцы банковских карт могут оплачивать различные услуги, как через банкомат, так и через Интернет. Например, совершать оплату коммунальных услуг, мобильной связи, интернет-провайдеров, переводить заработную плату работникам, перевод средств с карты на карту или на какой-либо банковский счет, а также получать информацию о состоянии счета.

Банковские карточки выпускают коммерческие банки, а значит, все операции, совершаемые с карточками, проходят через банк. Банковские карты выдаются физическим

лицам, заключившим договор с банком. В соответствии с этим договором безналичные расчеты клиентом осуществляются с применением микропроцессорной банковской карточки.

В банковской карточке клиента ведется остаток средств карточки после совершения каждой операции и хранятся записи об операциях совершенных с применением банковской карточки в учреждениях коммерческих банков, предприятиях торговли и сферы обслуживания. Остаток средств на микропроцессорной карточке состоит из закрытого и открытого остатка, при совершении операции с которым требуется ввод личных паролей клиента, при трехкратном введении неправильного персонального кода карточка блокируется и операции с ней не производятся. По открытому остатку совершаются только расходные операции и ввод личных паролей клиента не требуется. На каждую карточку, выданную клиенту, открывается отдельный счет. По счету банковской карточки начисляется доход, исходя из процентной ставки, установленной банком. Любое лицо, предъявившее банковскую карточку и владеющее паролями доступа к карточке, имеет право совершать все операции с карточками.

Несмотря на кажущееся многообразие банковских карт, которые сегодня предлагают своим клиентам финансовые учреждения, все они имеют в базе схожие характеристики и разновидности. Отличаются банковские карты только тарифами, комиссиями, дополнительными услугами и бонусами. Для того чтобы выбрать подходящую банковскую карту, для начала нужно разобраться во всей классификации банковских карт.

Существует несколько видов банковских карт, они различаются по территории применения, по принадлежности средств и по назначению. Рассмотрим каждый вид банковских карт подробно.

По территории применения:

- локальные;
- международные;
- виртуальные.[3]

Локальные – это карты, которые можно использовать только в системе банка-эмитента. Это означает, что снимать наличные возможно будет только с помощью банкомата банка-эмитента, оплачивать товары возможно, если на торговой точке в наличии имеется терминал банка-эмитента. Оплачивать покупки через интернет невозможно, за исключением операций на сайте банка-эмитента, если он предоставляет такую возможность.

Международные – это карты международных банковских систем. Наиболее популярны среди них MasterCard и Visa. Большинство карт, выпускаемых банками, имеют в своей основе данные платежные системы. Банковские карточки данных платежных систем также различаются в зависимости от функций, которые они выполняют. Большинство из них позволяют совершать операции во всех терминалах и банкоматах мира, а также оплачивать покупки через Интернет.

Виртуальные банковские карты – это карты, которые выпускаются для оплаты покупок через Интернет. У данного вида карт отсутствует магнитная лента и чип, поэтому оплачивать товары через терминал или совершать операции через банкомат с помощью нее невозможно. С виртуальной банковской карты можно снять деньги только в единственном случае – при закрытии карты, если на данной карте остались денежные средства. Для этого необходимо обратиться в отделение банка. Поэтому можно сказать, что виртуальная банковская карта – это скорее реквизиты счета, представленные в виде банковской карты.

По принадлежности средств банковские карты делят на:

- дебетовые;
- с разрешенным овердрафтом;
- кредитные;
- предоплаченные.[3]

Дебетовая банковская карта позволяет совершать операции только в пределах имеющихся на карте средств, то есть владелец карты имеет право использовать только собственные денежные средства. При оформлении данного вида карты банк заключает договор с клиентом, в котором могут быть указаны специальные условия. Например, банк имеет право установить лимит на остаток по счету – некоторой суммы, при достижении которой клиент не может совершать операции до тех пор, пока не будет пополнен баланс счёта. Также в условиях договора может быть оговорено начисление процентов на остаток средств. Дебетовая карта служит в основном заменой бумажных денег, а также позволяет совершать покупки в Интернете. Большинство банковских карт в России являются дебетовыми.

Банковские карты с разрешенным овердрафтом – это улучшенная дебетовая карта, ее особенностью является возможность тратить больше денежных средств, чем имеется на счету у владельца. Превышение средств получается возможным за счет кредита, который автоматически открывается, если сумма совершаемой операции превосходит положительный остаток.

Размер овердрафта оговаривается при оформлении договора. На карты с разрешенным овердрафтом чаще всего переводят заработную плату, в связи с этим выданный кредит погашается автоматически при перечислении заработной платы. Также на данном виде карт возможен автоматический платеж при отсутствии денежных средств, такая операция будет приравниваться к кредиту.

Комиссия за кредит будет начисляться с момента совершения операции и до погашения долга. Как правило, процентные ставки за операции овердрафта выше, чем по обычному кредиту. В 2019 году процентные ставки по кредиту колеблются в интервале 10-21% годовых, в то время как за операции овердрафта процентные ставки колеблются в интервале 15-25% годовых.

Кредитная карта – это банковская карта, денежные средства на которой являются собственностью банка. Владелец карты имеет право совершать покупки в рамках установленного кредитного лимита, а затем оплачивать долг по карте. Кредитный лимит устанавливается индивидуально для каждого клиента, в зависимости от его платежеспособности.

Процентная ставка по кредитной карте в среднем от 13% до 30% годовых. В период, когда кредитные средства не используются, и на счету отсутствует задолженность, комиссии не взимаются (за исключением дополнительных услуг).

Ещё одна особенность кредитной карты состоит в том, что на ней не предполагается наличие положительного остатка. То есть даже если при внесении средств на счет карты образовался «плюс», он не может быть использован ни на что, кроме погашения кредита после его использования при следующих операциях. Списание этих средств происходит в установленный договором срок погашения кредита.

Особенностью кредитной карты является наличие льготного периода. Льготный период – это срок, в течение которого не происходит начисление процентов. Каждый банк сам определяет его длительность. В среднем льготный период составляет 60-100 дней.

Кредитными картами выгодно пользоваться только при безналичной оплате, так как при снятии наличных в банкоматах большинство банков берут проценты (3-6% в среднем).

Предоплаченная банковская карта – это карта, на которой в момент покупки уже имеются денежные средства, а расчетные операции осуществляются от имени банка-эмитента. Данный вид банковских карт позволяет совершать те же операции, что и обычные дебетовые карты.

Предоплаченные карты от обычных дебетовых карт отличаются тем, что на предоплаченные карты могут устанавливаться дополнительные ограничения, например:

- короткий срок действия карты, по истечении которого нельзя будет воспользоваться ей или её заменить;

- невозможность вернуть средства в случае утраты карты или после окончания её срока действия;

- отсутствие возможность обналичивать средства;

- невозможность пополнить счёт карты.

Если сумма на предоплаченной карте не превышает 15 000 рублей, то банк не требует идентификации клиента.

Подарочные банковские карты являются одной из разновидностей предоплаченных банковских карт. Они делятся на:

- личные;

- зарплатные;

- корпоративные;

- предвыпущенные.

Личные банковские карты являются именными и выдаются конкретному физическому лицу, которое имеет право совершать операции по данной карте. Такие карты оформляются клиентом самостоятельно и используются в личных целях. Так как банковскую карту клиент оформляет по собственной инициативе, то он стремится к тому, чтобы карта удовлетворяла его потребности и давала некоторые преимущества.

Зарплатные карты выдаются сотрудникам компаний в рамках зарплатных проектов (договор предприятия с банком о перечислении заработной платы на карты). Условия использования зарплатных карт обычно являются более выгодными, чем при использовании личных. Кроме того, владельцам зарплатных карт банки обычно значительно упрощают процесс оформления кредита, и условия кредитования при этом могут быть льготными.

В зависимости от конкретной организации может потребоваться вернуть карту после окончания работы в компании или продолжать пользоваться ею до истечения срока действия.

Корпоративные карты выпускаются с целью совершения оперативных покупок и оплаты услуг сотрудниками компаний в её интересах, например оплата ресторанов, АЗС, автомоек и т.д. Денежные средства, находящиеся на счету карты, принадлежат компании и учитываются в расчете собственных средств. В связи с этим, все операции, проводимые по карте, должны быть подтверждены чеками и другими документами, подтверждающими целевое использование средств.

Предвыпущенная банковская карта – это карта, которая выпускается ещё до написания клиентом заявления на получение карты. Такая карта изначально не содержит информацию о её владельце, на ней не указаны ФИО. Карта прикрепляется к счёту, который открывается на конкретного клиента. Такая карта дает возможность совершать все те же операции, что и обычная дебетовая, в том числе пользоваться онлайн-банком, получать проценты на остаток средств. Однако в целях безопасности не рекомендуется использовать такие карты как основные и хранить на них большие суммы, так как проведение оплаты по ним не требует предъявления документов. Кроме того, карты могут не приниматься для бронирования отелей, аренды автомобилей и оплаты в некоторых интернет-магазинах.

Предвыпущенные карты очень удобны, когда необходимо срочно оформить карту, ведь в этом случае процедура займёт несколько минут. Также их часто используют банки для выплаты процентов или для пополнения кредитного счёта.

Банковская карточка – это персонифицированный платёжный инструмент, позволяющий совершать различные операции владельцу карточки.

Принимающие карточку предприятия торговли/сервиса и отделения банков образуют сеть точек обслуживания карточки (или приемную сеть).

В использовании банковских карт есть некоторая особенность – проведение операций банками или магазинами, например, выдача наличных через банкомат или оплата товара/услуги через терминал, происходит в долг. Дело в том, что выдача товара или наличных происходит сразу, а средства в их возмещение поступают на счёт предприятия через несколько дней. Гарантом выполнения операций является банк-эмитент. Именно поэтому банковские карточки остаются в собственности у банка-эмитента, а клиентам они даются на временное пользование. Характер гарантий банка-эмитента зависит от платёжных полномочий, предоставляемых клиенту и фиксируемых классом карточки.[2]

При выдаче карточки клиенту происходит её персонализация – на карточку наносят фамилию, имя, отчество клиента. Это делается для дальнейшей идентификации карточки, а также проверки её платёжеспособности при оплате товара или выдачи наличных. Процесс утверждения продажи или выдачи наличных по карточке называется авторизацией. Авторизация проводится автоматически, как только карточка помещается в терминал или банкомат. Затем точка обслуживания запрашивает у платёжной системы подтверждение полномочий предъявителя карточки и информацию об его финансовых возможностях. Далее клиент вводит пин-код карточки, и если он правильный, то терминал осуществляет авторизацию либо устанавливая связь с базой данных платёжной системы

(on-line режим), либо осуществляя дополнительный обмен данными с самой карточкой (off-line авторизация). В случае выдачи наличных происходит аналогичная процедура, только деньги автоматически выдаются специальным устройством – банкоматом, который проводит авторизацию.[1]

В современном мире банковскими картами пользуются миллионы людей. Поэтому чтобы оставаться конкурентоспособными, банки должны не просто выпускать банковские карты, но и наделять их такими функциями, которые будут удовлетворять большинство потребностей клиентов. Для этого существует большое разнообразие банковских карт.

Наиболее популярны среди населения дебетовые карты. Дебетовые карты позволяют совершать покупки в Интернете, через терминал в магазине, снимать наличные в банкоматах, оплачивать услуги, в том числе коммунальные услуги. С их помощью, возможно осуществлять перевод денежных средств на счета других карт. Предоставляя такой перечень операций, банки стараются удовлетворить потребности клиента.

При осуществлении операций по карточке клиент ограничен рядом лимитов. Например, владелец дебетовой карточки должен вовремя внести на свой счет в банке-эмитенте определенную сумму. Размер этой суммы определяет лимит доступных средств. Вместе с осуществлением операций по карточке снижается и лимит. Контроль лимита дебетовой карточки происходит при проведении операции. Для увеличения лимита необходимо внести денежные средства.

Не менее популярными в России являются корпоративные банковские карточки. Такие карточки выдаются сотрудникам одной организации для покрытия командировочных или иных служебных расходов. Корпоративные карточки организации связаны одним банковским счетом. Лимит по ним может быть разделенным и неразделенным. В первом случае устанавливается индивидуальный лимит по каждой карте. Во втором случае существует единый лимит на все банковские карты. Такой вариант больше подходит небольшим компаниям. Преимущество корпоративных карточек в том, что они позволяют вести контроль над служебными расходами сотрудников.

Таким образом, в настоящее время сложно представить банк, который не выпускал бы банковские карты. Банковские карты являются относительно новым банковским продуктом, но уже успевшим набрать популярность у клиентов. Банковские карты являются самым удобным, практичным и надежным финансовым инструментом в современном мире. Существует большое разнообразие банковских карт, поэтому каждый клиент может подобрать для себя подходящую карту, в зависимости от своих предпочтений. Банковские карты являются перспективными по своей функциональной



направленности, так как они позволяют совершать различные финансовые операции, позволяющие судить о банковских картах как о современном и эффективном продукте, который значительно упрощает жизнь.

#### Список использованных источников

1. Банковские карты – виды, применение, выбор [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://bankstoday.net/last-articles/bankovskie-karty-vidy-primenenie-vybor>
2. Банковские операции с пластиковыми картами [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://spravochnick.ru/bankovskoe\\_delo/bankovskie\\_operacii\\_s\\_plastikovymi\\_kartami/](https://spravochnick.ru/bankovskoe_delo/bankovskie_operacii_s_plastikovymi_kartami/)
3. Категории банковских карт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://www.banki.ru/wikibank/kategorii\\_bankovskih\\_kart/](https://www.banki.ru/wikibank/kategorii_bankovskih_kart/)
4. Сущность, основные характеристики банковских карт и операции с ними [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vuzru.ru/sushhnost-osnovnye-harakteristiki-bankovskih-kart-i-operatsij-s-nimi/>