СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 3](#__RefHeading___1)

[1 Теоретические аспекты электронных платежей посредством пластиковых карт как инструмент безналичных расчётов 6](#__RefHeading___2)

[1.1 Понятие электронных платежей посредством пластиковых карт в платёжной системе 6](#__RefHeading___3)

[1.2 Основные операции коммерческих банков с электронными платежами осуществляемых посредством пластиковых карт 14](#__RefHeading___4)

[2 Анализ операций ПАО «Сбербанк» с электронными платежами, осуществляемыми посредством пластиковых карт 22](#__RefHeading___5)

[2.1 Характеристика ПАО «Сбербанк» 22](#__RefHeading___6)

[2.2 Организация обслуживания электронных платежей, осуществляемых посредством пластиковых карт 34](#__RefHeading___7)

[3 Направления совершенствования операций ПАО «Сбербанк» с электронными платежами, осуществляемыми посредством пластиковых карт 40](#__RefHeading___8)

[3.1 Выявления проблем ПАО «Сбербанк» при операциях с электронными платежами, осуществляемыми посредством пластиковых карт 40](#__RefHeading___9)

[3.2 Перспективы развития рынка электронных платежей, осуществляемых посредством пластиковых карт в России 46](#__RefHeading___10)

[Заключение 51](#__RefHeading___11)

[Список используемых источников 55](#__RefHeading___12)

# Введение

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что в сфере банковских услуг выявление новых способов, методов и механизмов платежа является несомненным конкурентным преимуществом банков. Соответственно появление электронных платежей осуществляемых посредством пластиковых карт обнажили новые перспективы обслуживания клиентов российских банков. В Российской Федерации уже практически невозможно найти граждан, которые не являются участниками системы безналичных платежей на основе использования банковских карт.

Российская Федерация не только переняла опыт других стран по внедрению и обслуживанию электронных платежей осуществляемых посредством пластиковых карт и проведению электронных платежей, но и внедряет свои наработки. Электронные платежи, осуществляемые посредством электронных платежей осуществляемых посредством пластиковых карт развиваются и динамика положительна.

Соответственно существует необходимость в исследовании электронных платежей, осуществляемых посредством пластиковых карт по выявлению проблем и путей их решения, что является одной из важных проблем развития в сфере безналичных расчётов.

Целью выпускной квалификационной работы является в анализ операций банков, осуществляемых посредством пластиковых карт, выявление проблем и предложение путей их решения.

Исходя из поставленной цели, можно сформулировать задачи исследования:

* рассмотреть возникновение и развитие электронных платежей, осуществляемых посредством пластиковых карт в России и за рубежом;
* провести анализ операций ПАО «Сбербанк» с электронными платежами, осуществляемых посредством пластиковых карт;
* провести анализ организации облуживания электронных платежей осуществляемых посредством пластиковых карт на примере ПАО «Сбербанк»;
* предложить направления и методы совершенствования операций ПАО «Сбербанк» с электронными платежами, осуществляемых посредством пластиковых карт.

Объектом исследования является деятельность ПАО «Сбербанк» на рынке электронных платежей, осуществляемых посредством пластиковых карт.

Предметом исследования является финансовые отношения, возникшие в процессе деятельности банка с электронными платежами, осуществляемыми посредством пластиковых карт.

Методологический инструментарий составил российские и зарубежные методики, общенаучные методы комплексного подхода к анализу банка и системы электронных платежей, осуществляемых посредством пластиковых карт. В работе использованы статистические, расчётные инструменты исследования. Результаты исследования оформлены в виде таблиц, схем, диаграмм.

Информационно-эмпирическую базу исследования для написания работы составили следующие источники:

- Законодательные и нормативные акты РФ;

- Текущая статистическая отчётность ПАО «Сбербанк»;

- Нормативные документы ПАО «Сбербанк»;

- Отчётность баланса ПАО «Сбербанк»;

Структурно работа состоит из введения, трёх глав, заключения и приложения.

Во введении обозначена актуальность работы, цель работы, задачи исследования. Указаны предмет и объект исследования, методологический инструментарий, практическая значимость, информационно-эмпирическая база, научно и учебно-экономическая литература.

В первой главе рассмотрены теоретические основы системы электронных платежей, осуществляемых посредством пластиковых карт и определена его необходимость. Так же рассматриваются основные характеристики показателей электронных платежей, осуществляемых посредством пластиковых карт, операции банков с электронными платежами осуществляемых посредством пластиковых карт и опыт использования карт.

Во второй главе проведён анализ операций банка с электронными платежами осуществляемых посредством пластиковых карт, уровень развития, так же были выявлены проблемы и выработаны пути их решения, даны рекомендации для устранения негативных факторов экономического положения банка.

В третьей главе были выявлены проблемы электронных платежей, осуществляемых посредством пластиковых карт на примере ПАО «Сбербанк», предложены пути их решения и даны рекомендации к совершенствованию рынка электронных платежей, осуществляемых посредством пластиковых карт. А также произведён расчёт эффективности внедрения электронных платежей, осуществляемых посредством пластиковых карт мир на предприятии.

В заключении автор делает выводы по изученному материалу, обозначенным проблемам и их решению.

# 1 Теоретические аспекты электронных платежей посредством пластиковых карт как инструмент безналичных расчётов

# 1.1 Понятие электронных платежей посредством пластиковых карт в платёжной системе

Электронным платежом называется вид безналичного расчёта, позволяющий предпринимателям или физическим лицам проводить платежи через банковскую систему, снижая собственные риски отказа клиента от оплаты товара или от сделки вообще. Сегодня электронные платежи обязательны для всех магазинов, работающих в виртуальном пространстве. Такие платежи с одной стороны позволяют поднять статус предприятия, поскольку практически все фирмы, поддерживающие подобную оплату, дают своим потребителям определённую аккредитацию, а с другой – обеспечивают потребителям возможность оплатить товар, не входя из дома или офиса, что для многих важно. И если ранее с подключением подобного сервиса у некоторых ресурсов ввиду технически причин возникали проблемы, то сегодня при помощи готового модуля PayMaster их можно решить всего за несколько часов.

Переходя к исследованию понятия «банковская пластиковая карта», следует сказать, что единой точки зрения о нем до сих пор не сложилось. Кроме понятия «банковская пластиковая карта», в литературе и нормативных документах используется понятие «банковская карта», «платежная банковская карта», «платежная карта». Для целей данной работы необходимо считать, что данные термины равноценны.

Согласно работе Белых В.Г. [9] банковская карта - это средство (финансовый инструмент, документ), принадлежащее на праве собственности банку - эмитенту, при помощи которого клиент распоряжается своими денежными средствами, находящимися на карточном счете в банке.