СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

1. Пластиковые карты как инструмент безналичных расчетов 6
   1. Роль пластиковых карт в платежной системе 6
   2. Основные операции коммерческих банков с пластиковыми картами 12
   3. Российский и зарубежный опыт использования пластиковых карт в 18 расчетах
2. Анализ деятельности АО «Альфа банк» на рынке пластиковых карт 24
   1. Характеристика банка 24
   2. Организация обслуживания пластиковых карт 34
   3. Анализ операций банка с пластиковыми картами 41
3. Проблемы и направления совершенствования банковских операций с 49 пластиковыми картами
   1. Проблемы банковских операций с пластиковыми картами в АО 49

«Альфа-Банк» и РФ

* 1. Направления совершенствования операций АО «Альфа-Банк» с 57 пластиковыми картами

Заключение 62

Список использованных источников 64

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что в настоящих условиях уровень развития информационных технологий в банковской сфере объективно определяет появление новых способов и механизмов проведения процедур платежа. В настоящее время наблюдается высокая активность российских кредитных организации в развитии системы электронных платежей, сокращение бумажной технологий. Для этого процесса характерно: увеличение эмиссии пластиковых карт, рост оборотов и остатков по карточным счетам, расширение спектра услуг с использованием банковских карт. В ходе развития пластикового рынка были созданы разные виды пластиковых карт, различающихся назначением и техническим характеристикам. Операции с банковскими пластиковыми картами открыли новые перспективы финансового обслуживания клиентов российских банков. В стране разворачиваются и набирают обороты различные платёжные системы, всё большее число российских граждан становиться участниками системы безналичных платежей на основе использования банковских карт.

Россия относительно недавно переняла опыт зарубежных стран по применению пластиковых карт, из-за чего и возникает много проблем в этой сфере. Хотя пластиковые карты развиваются и динамика положительна, но инфраструктура не достигла развитых стран.

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

Для достижения поставленной цели были сформулированы следующие задачи:

* изучить особенности пластиковых карт как инструмента безналичных расчетов;
* провести анализ банковских операций АО «Альфа-Банк», осуществляемых посредством пластиковых карт;
* выявить проблемы банковских операций с пластиковыми картами в АО «Альфа-Банк» и РФ;
* предложить направления и методы совершенствования банковских операций с пластиковыми картами АО «Альфа-Банк», осуществляемых посредством пластиковых карт.

Объектом исследования является деятельность АО «Альфа-Банк» на рынке банковских операций, осуществляемых посредством пластиковых карт.

Предметом исследования является финансовые отношения, возникшие в процессе деятельности банка с операциями, 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 АО «Альфа-Банк»;
* нормативные документы АО «Альфа-Банк»;
* отчётность баланса АО «Альфа-Банк»;

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.

4

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 банковских операций с пластиковыми картами на примере АО «Альфа-Банк», предложены пути их решения и даны рекомендации к совершенствованию рынка электронных платежей, осуществляемых посредством пластиковых карт, а также произведён расчёт эффективности предлагаемых мероприятий.

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

* + 1. ПЛАСТИКОВЫЕ КАРТЫ КАК ИНСТРУМЕНТ БЕЗНАЛИЧНЫХ РАСЧЕТОВ
       1. РОЛЬ ПЛАСТИКОВЫХ КАРТ В ПЛАТЕЖНОЙ СИСТЕМЕ

Платежная система – это совокупность процедур и правил, а также техническая инфраструктура, обеспечивающая возможность перевода денежных средств банковским переводом от одного юридического лица к другому.

Основополагающими аспектами платежной системы являются надежность и своевременность передачи и учета платежных ресурсов, используемых для проведения транзакций. При эффективном функционировании платежной системы заметно сокращаются операционные расходы, а также возникают новые возможности для более эффективного управления ликвидностью, как в банках, так и на предприятиях.

Несчастные случаи, неожиданные сбои и задержки в процессе платежей серьезно подрывают доверие к нашей платежной системе. Это заставляет экономических агентов сомневаться в надежности системы и даже задает вопрос: смогут ли они вообще получить свои платежи. В результате возникает угроза увеличения рисков и, соответственно, роста издержек для всех участников платежной системы. В конечном итоге, это может привести к платежному кризису [15, c. 56].

Основными задачами, стоящими перед платежной системой, являются следующие:

* бесперебойность, безопасность и эффективность функционирования;
* надежность и прочность, гарантирующие отсутствие срывов или полного выхода из строя системы платежей;
* эффективность, обеспечивающая быстрый, экономный и точный выход потока операций;
* справедливый подход, например, требование участия в платежной системе лиц, отвечающих необходимым квалификационным критериям.

Главная цель любой платежной системы заключается в обеспечении динамичного и устойчивого экономического оборота. Эффективная платежная система обеспечивает контроль над денежно-кредитной сферой, позволяет банкам активно управлять своей ликвидностью и уменьшать необходимость в больших резервах.

В результате этого процесс разработки денежно-кредитной программы становится более простым, а операции в области финансовой политики проводятся быстрее.

К структуре платёжной системы относятся следующие элементы:

* «институты, предоставляющие услуги по осуществлению денежных переводов и погашению долговых обязательств;
* финансовые инструменты и коммуникационные системы, обеспечивающие перевод денежных средств между экономическими агентами;
* контрактные соглашения, регулирующие порядок безналичных расчетов» [13, c. 22].