

УДК 336.71:004
ББК 65.262.3с51
К14

Калистратов Н. В., Пухов А. В.

К14 Управление карточным бизнесом в коммерческом банке / Н. В. Калистратов, А. В. Пухов. — М.: Маркет ДС, 2009. — 248 с. (Библиотека Центра исследований платежных систем и расчетов).

ISBN 978-5-94416-053-9

Агентство СІР РГБ

Книга представляет собой обобщение управленческого опыта в области платежных карт. Главное внимание уделено вопросам экономической оценки бизнес-шагов, а также выстраиванию экономически эффективной стратегии и тактики ведения бизнеса. Рассматриваются вопросы организации взаимодействия Банка с клиентами, платежными системами, процессинговыми компаниями, банками-спонсорами и расчетными агентами. Серьезное внимание уделено анализу технологического оснащения, экономической «эволюции» применяемых Банком технологий, а также различных технологических альтернатив.

В качестве наиболее наглядных примеров развернуто рассматриваются разработка банком зарплатного проекта и проекта выпуска кредитных карт. Проектируются управленческие и экономические модели начала банком эмиссии, торгового эквайринга и выдачи наличных.

Освещен целый ряд управленческих проблем, связанных с возникновением, развитием и позиционированием картподразделения в Банке в целом. Рассматриваются вопросы управленческих и экономических отношений картбизнеса в Банке в целом.

Книга ориентирована на руководителей и управленческий персонал Банка и картподразделений. Для банковских экономистов и лиц, занимающихся планированием, управленческим учетом и аудитом, в том числе внутренним. Для студентов старших курсов экономических вузов по специальности «Банковское дело» или «Финансы и кредит».

УДК 336.71:004

ББК 65.262.3с51

- © Калистратов Н. В., 2009
- © Пухов А. В., 2009
- © ООО «Центр исследований платежных систем и расчетов», 2009
- © ООО «Маркет ДС Корпорейшн», 2009

ISBN 978-5-94416-053-9

СОДЕРЖАНИЕ

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СРЕДА СУЩЕСТВОВАНИЯ КАРТБИЗНЕСА В РОССИИ	5
Исторические факторы	5
Современная ситуация	8
Карточное подразделение — это центр прибыли или бэк-офис?	11
Методы и инструменты экономического анализа	12
Построение экономической модели	16
ДОХОДЫ И РАСХОДЫ КАРТОЧНОГО ЦЕНТРА ПРИБЫЛИ	21
Управление доходами и расходами	21
Доходы, цены, тарифы	22
Характеристика доходов по видам	24
Операции покупок	32
Экономика эквайринга	40
Характеристика мечанта	43
Основные условия договора	44
Автоматизация операций	46
Выдача наличных и АТМ-эквайринг	48
Расходы и их классификация	50
Локализация затрат	52
Пример расчета себестоимости эмиссионных операций	54
Работа с активами и пассивами	64
Планирование бизнеса	70
Экономические тенденции	71
РАЗРАБОТКА И РЕАЛИЗАЦИЯ ЗАРПЛАТНОГО ПРОЕКТА	74
Определение и основные характеристики зарплатного проекта	74
Целевая аудитория	74
Привлечение клиентов	75
Этапы и методы подготовки и заключения соглашения	77
Внедрение зарплатного проекта	82
Эксплуатационный период	84
Завершение зарплатного проекта	86
Пример расчета экономической эффективности зарплатного проекта (модель доходности)	87
Пример типового предложения зарплатного проекта	94
НЕКОТОРЫЕ ОСНОВЫ КАРТОЧНОГО БИЗНЕСА	96
Предмет анализа	96
Каким образом входить в карточный бизнес?	99
Еще один специфический случай	104

Visa и MasterCard	105
Diners Club и American Express	109
Институт спонсорства. Агент, ассоциированный (аффилированный) член или принципал	110
Кредитные карты	113
Сегментирование клиентской базы по показателям риска	116
Продуктовая стратегия Visa International	117
Продуктовая стратегия MasterCard WorldWide	118
Методы продвижения кредитных карт	120
Банкоматы	123
Торговый эквайринг	126
ФОРМИРОВАНИЕ И ПОЗИЦИОНИРОВАНИЕ КАРТПОДРАЗДЕЛЕНИЯ	127
Внутрибанковское позиционирование	127
Логика развития и эволюция организационной структуры	141
Организационно-функциональная модель развернутого картподразделения	144
Обслуживание карточных клиентов	147
КАЧЕСТВЕННЫЕ ВОПРОСЫ ОРГАНИЗАЦИИ КАРТОЧНОГО БИЗНЕСА В БАНКЕ	159
Зачем вообще нужны планы, цели и стратегии?	161
Формирование карточной стратегии	164
ОПЕРАЦИОННАЯ РАБОТА С КАРТОЧКАМИ	180
Порядок ведения операций с банковскими картами в учреждениях банка (эмиссия и обслуживание клиентских счетов)	181
Порядок выдачи наличных денежных средств держателям банковских карт	210
ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОДЛИННОСТИ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ	215
Основные отличительные особенности и характеристики карт VISA	215
Основные отличительные особенности и характеристики карт VISA Electron	219
Социальные карты Visa Electron (Visa Electron «Social Cards»), Visa Electron «моментального выпуска» (Visa Electron Instant Issue)	220
Основные отличительные особенности и характеристики карт MasterCard	224
Основные отличительные особенности и характеристики карт MasterCard Electronic	225
Основные отличительные особенности и характеристики карт Maestro	227
Внешний вид карты Diners Club, эмитированной на территории США и Канады	228
Внешний вид карты Diners Club, эмитированной вне территории США и Канады	229
Отличительные особенности и основные характеристики карт Diners Club	229
Отличительные особенности и основные характеристики карт AMERICAN EXPRESS	231
ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ЭМИССИИ БАНКОВСКИХ КАРТ И ОБ ОПЕРАЦИЯХ, СОВЕРШАЕМЫХ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ПЛАТЕЖНЫХ КАРТ ОТ 24 ДЕКАБРЯ 2004 Г. N 266-П	233