

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»

На правах рукописи

КРУПЕННИКОВ ГЛЕБ ГЕННАДЬЕВИЧ

**РАЗРАБОТКА МЕТОДИЧЕСКОГО ПОДХОДА К УПРАВЛЕНИЮ  
ОПЕРАЦИОННЫМ РИСКОМ В АСПЕКТЕ НЕРАЗРЕШЕННОГО  
ОВЕРДРАФТА**

Специальность 08.00.10 – «Финансы, денежное обращение и кредит»

Диссертация на соискание ученой степени  
кандидата экономических наук

Научный руководитель:

Оношко Ольга Юрьевна – кандидат  
экономических наук, доцент кафедры  
"Банковское дело и ценные бумаги" ФГБОУ  
ВПО "Байкальский государственный  
университет экономики и права"

Иркутск, 2015

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
<b>1. Теоретические аспекты операционных рисков, возникающих при использовании банковских карт.....</b>	<b>12</b>
1.1. Экономическая сущность и виды банковских рисков.....	12
1.2. Особенности осуществления расчетов по операциям с использованием банковских карт.....	25
1.3. Незапрещенный овердрафт, как фактор реализации банковского операционного риска .....	39
2. Исследование процесса урегулирования незапрещенных овердрафтов по банковским картам.....	51
2.1. Исследование рынка банковских карт.....	51
2.2. Классификация и оценка случаев возникновения незапрещенных овердрафтов .....	67
2.3. Исследование причин возникновения незапрещенных овердрафтов .....	86
3. Совершенствование процесса урегулирования возникновения незапрещенного овердрафта по банковским картам.....	100
3.1 Методические рекомендации по организации мониторинга незапрещенных овердрафтов .....	100
3.2 Методические подходы к совершенствованию управления операционным риском в аспекте незапрещенных овердрафтов .....	129
Заключение .....	150
Список использованной литературы.....	153
Приложение 1 .....	166

## Введение

**Актуальность темы исследования.** На современном этапе функционирования банковской сферы одним из её наиболее перспективных направлений является рынок банковских карт. На протяжении 2008-2013 гг. рынок банковских карт стабильно показывает высокие темпы роста. Рост осуществляется как по количественным показателям – эмиссия банковских карт, объем совершаемых операций, так и по качественным показателям – увеличения безналичных операций, развитие инфраструктуры обслуживания. Использование банковских карт в платежной системе страны позволяет снизить объем налично-денежной массы, упрощает расчеты с населением, делает прозрачным торговый оборот для государства, что, в свою очередь, повышает эффективность функционирования экономики.

Широкое распространение банковских карт приносит несомненные удобства всем участникам расчетов, однако в то же время оно сопровождается дополнительными рисками, как для банков, так и для их клиентов. Риски возникают на всех этапах работы с картой: при её выпуске, доставке клиенту и, конечно же, в процессе обращения. Совершенно четко прослеживается основная тенденция – повышение требований банков в части управления рисками обращения банковских карт, что неизбежно влечет за собой повышение расходов банков на эти цели.

С увеличением объема совершаемых операций с использованием банковских карт значительно возрастает нагрузка на организацию процесса осуществления расчетов, что влечет за собой потенциальные операционные риски в части своевременности и корректности проведения расчетов по операциям с использованием банковских карт. В связи с этим актуальным становится исследование существующих систем организации расчетов по операциям с использованием банковских карт, с целью выявления проблемных зон в организации данного процесса и выработке рекомендаций по минимизации потенциальных рисков.

**Степень изученности проблемы исследования.** В настоящее время уделяется значительное внимание проблемам развития рынка банковских карт, которые находят свое отражение в публикациях по перспективным направлениям развития данного рынка. Вопросам организации национальной платежной системы посвящены работы А.С. Обаевой, Т.Н. Чугуновой, К. Дементьевой; проблемам, связанным с увеличением безналичных операций – С. С. Бердышева, В. С. Коханова, А. В. Трачук, В. Л. Достов. Исследования развития инфраструктуры обслуживания банковских карт находят отражение в трудах А. П. Аксенов, А. И. Гризов, А. В. Юров, О. С. Рудакова, А. М. Марьясин.

В процессе развития рынка банковских карт, в связи с увеличением эмиссии и объемов совершаемых операций, происходит повышение потенциальных рисков использования банковских карт: мошенничество по банковским картам, повышение безопасности совершения операций. Отдельным вопросам управления рисками при осуществлении операций с использованием банковских карт посвящены работы М.В. Кузина, Д.А. Аляева, И. В. Каштанов, С. Богданова, А. Л. Кузьмин.

Однако в современной научной литературе лишь незначительное количество авторов (Н.Э. Соколинская, Е. В. Оломская) уделяет внимание исследованию особенностей осуществления расчетов по операциям с использованием банковских карт, в результате которого возникает несоответствие остатков по банковской карте и банковскому счету, что приводит к реализации инцидентов операционного риска (неразрешенный овердрафт). Данное обстоятельство и определило выбор темы, цель и задачи диссертационного исследования.

**Цель диссертационного исследования** – снижение операционных рисков при осуществлении расчетов по банковским картам, в аспекте возникновения неразрешенных овердрафтов.

Достижение поставленной цели исследования предопределяет решение следующих **задач**:

- рассмотреть риски связанные с использованием банковских карт:
- рассмотреть особенности функционирования банковских карт в аспекте осуществления расчетов по операциям с их использованием;
- исследовать сущность возникновения неразрешенного овердрафта и дать определение неразрешенного овердрафта, а также определить факт возникновения неразрешенного овердрафта как инцидент реализации операционного риска;
- проанализировать причины возникновения неразрешенных овердрафтов и классифицировать их;
- дать количественную оценку возникновений неразрешенных овердрафтов для обоснования целесообразности и необходимости учета операционного риска коммерческого банка;
- разработать алгоритм по выявлению и урегулированию случаев возникновения неразрешенного овердрафта;
- разработать предложения по совершенствованию организации процесса управления операционным риском в аспекте неразрешенных овердрафтов и выработать рекомендации по снижению потерь от неразрешенного овердрафта.

**Объектом исследования** является осуществление расчетов с использованием банковских карт.

**Предметом исследования** выступает деятельность кредитной организации, направленная на снижение операционных рисков по операциям с использованием банковских карт.

**Теоретической и методологической базой исследования** являются научные разработки ведущих ученых, посвященные развитию рынка банковских карт и оценке рисков, связанных с их использованием, законодательные акты, регулирующие использование банковских карт.

В качестве инструментария исследования применялись общенаучные методы познания (абстрагирование, анализ, обобщение, логический метод, синтез), метод экспертных оценок, статистического и экономического анализа.

**Информационное обеспечение исследования** составили материалы научно-практических конференций по исследуемой проблематике, отечественные и зарубежные научные публикации, материалы полученные из сети Интернет, периодические издания, материалы Федеральной службы государственной статистики Российской Федерации, статистический материал Банка России, а также материалы, полученные автором непосредственно на объектах исследования.

**Соответствие диссертации паспорту научной специальности.** Отраженные в диссертации научные положения соответствуют формуле специальности 08.00.10 «Финансы, денежное обращение и кредит», в частности пункту 10.12 «Совершенствование системы управления рисками российских банков».

**Научная новизна** диссертационного исследования заключается в минимизации операционных рисков при осуществлении расчетов по банковским картам, посредством исключения возникновения неразрешенного овердрафта, а также урегулирования факта его возникновения.

**К числу наиболее значимых результатов, обладающих научной новизной, относятся следующие:**

1. Исходя из различий в понятиях «банковский счет» и «банковская карта», автором введены понятия «прямой» и «обратный» поток отражения операций по банковским картам, под которым понимается порядок отражения денежных средств по банковской карте и банковскому счету. Прямой поток отражения операций – отражение операций проходит сначала по банковскому счету в банке-эмитенте, а затем по привязанной к этому счету банковской карте в процессинговом центре. Обратный поток – наоборот.

В отличие от других авторов, рассматривающих расчеты по банковским картам, выделены две схемы осуществления расчетов: по прямому и обратному потоку отражения операций, что является принципиальным различием в возможности возникновения неразрешенного овердрафта. При рассмотрении схемы проведения операций, в рамках обратного потока, выявлены

существенные недостатки, приводящие к временному разрыву между датой совершения операции по банковской карте и датой фактического отражения данной операции по банковскому счету, приводящие к возникновению операционного риска.

2. Расширены теоретические положения о видах овердрафта, путем выделения неразрешенного овердрафта в отдельный вид. Отличительной особенностью которого, является рассмотрение данного овердрафта с момента его возникновения как просроченную задолженность.

Предложено рассматривать неразрешенный овердрафт как фактор реализации банковского операционного риска. В отличие от других авторов, сформулировано авторское определение понятия «неразрешенный овердрафт», с точки зрения реализации операционного риска. Неразрешенный овердрафт – это задолженность по банковскому счету держателя карты, возникающая в результате совершения операций по банковской карте сверх доступного остатка по банковскому счету в виду особенностей функционирования международных платежных систем, а также из-за некорректных действий сотрудников банка.

Выделен скрытый неразрешенный овердрафт, который несет в себе потенциальные финансовые угрозы в будущем. Скрытый неразрешенный овердрафт – расхождение между остатком банковской карты и банковского счета, в результате неполного и/или несвоевременного отражения операций с использованием банковской карты, при положительном остатке по банковскому счету. Оценить вероятность его возникновения и масштабы проблемы не предоставляется возможным, т.к. сверка остатка банковской карты и банковского счета не производится. Реализация операционного риска происходит при достижении отрицательного остатка банковского счета, либо при закрытии банковской карты.

3. Определены и исследованы причины возникновения неразрешенных овердрафтов. В современной научной литературе рассматривается три причины возникновения неразрешенных овердрафтов (конверсионные операции, взимание комиссии, списание без авторизации по

карте), в дополнение к ним автор выявил еще шесть причин. Предложена авторская классификация причин возникновения неразрешенного овердрафта по источнику образования задолженности: технические (конверсионные операции, арест банковского счета, нарушение порядка обработки файлов обратного потока, ошибочное или двойное пополнение, взимание комиссии) и некорректные действия сотрудников (списание без авторизации по карте, некорректная привязка «карта-счет», несвоевременная обработка файлов-запросов по отложенным операциям, не установлен лимит овердрафта по счету);

4. Разработан алгоритм выявления и урегулирования неразрешенных овердрафтов в зависимости от причины их возникновения, заключающийся в организации схемы взаимодействия подразделений банка, а также в распределении функциональных обязанностей между ними, что приведет к минимизации операционного риска коммерческого банка;

5. Разработаны критерии выборки банковских счетов для регулирования объема входящего потока случаев возникновения неразрешенных овердрафтов, принимаемых к разбору. К данным критериям автор относит: минимальный порог суммы возникшего неразрешенного овердрафта, периодичность возникновения неразрешенного овердрафта, количество дней просроченной задолженности, максимальная сумма возникновения задолженности. Исходя из чего банк, уменьшая или увеличивая, интегрируя вместе или используя отдельно каждый, определяя степени значимости каждого из критериев, формирует индивидуальную методику выборки банковских счетов для осуществления мониторинга возникновений неразрешенных овердрафтов;

6. Предложены мероприятия по совершенствованию организации расчетов по банковским картам в разрезе причин возникновения неразрешенных овердрафтов. Это позволит минимизировать операционные риски коммерческого банка. Автором выделены мероприятия, направленные на снижение случаев возникновения неразрешенных овердрафтов, в зависимости

от степени оказываемого влияния банком на их возникновение. Под оказанием косвенного влияния понимаются мероприятия, в ходе которых невозможно исключить их возникновение неразрешенных овердрафтов в рамках ответственности одного банка, и требует привлечение других участников расчетов (штрафы, авторизация по карте страховой суммы, осуществление последующего контроля (на уровне процессингового центра)). Под прямым влиянием – мероприятия, проводимые непосредственно банком (обучение сотрудников, синхронизация «баланс карты - баланс счета», осуществление последующего контроля (на уровне банка)).

**Практическая значимость** диссертационного исследования заключается в выработке подходов к организации работы по выявлению, анализу и урегулированию неразрешенных овердрафтов на уровне отдельной кредитной организации в целях повышения качества обслуживания и увеличения лояльности клиентов, а также в применении рекомендаций по совершенствованию осуществления расчетов на уровне участников платежной системы.

**Апробация и внедрение результатов диссертационной работы.** Основные положения и результаты диссертационного исследования докладывались и обсуждались в 2010-2013 гг. на ежегодных научно-практических конференциях аспирантов кафедры «Банковского дела и ценных бумаг» БГУЭП.

Результаты исследования были использованы при организации учебного процесса в ФБГОУ ВПО «БГУЭП» в части разработки курсов «Организация деятельности коммерческого банка» и «Банковский менеджмент», на кафедре «Банковское дело и ценные бумаги». Отдельные положения и рекомендации, сформулированные в работе, составили основу организации работы по разбору и урегулированию неразрешенных овердрафтов в Байкальском банке ОАО «Сбербанка России», что подтверждено справками о внедрении.

**Структура и объем работы.** Поставленные цель и задачи определили логику и структуру диссертационного исследования. Работа состоит из

введения, трех разделов, заключения, списка использованной литературы. Рукопись изложена на 166 страницах машинописного текста, содержит 9 таблиц, 30 рисунков.

**Во введении** обоснована актуальность выбранной темы диссертационного исследования, определены его цель и задачи, предмет и объект исследования, дана его характеристика с точки зрения научной новизны, определена практическая значимость работы и приведены сведения об апробации полученных результатов.

**В первой главе** «Теоретические аспекты операционных рисков, возникающих при использовании банковских карт» определена экономическая сущность банковских рисков, рассмотрены виды банковских рисков; разделение понятий «банковская карта» и «банковский счет», к которому привязана банковская карта; исследованы схемы и технологические особенности осуществления расчетов по банковским картам; автором введены понятия «прямой поток отражения денежных средств» и «обратный поток отражения денежных средств»; автором сформулировано понятие «неразрешенный овердрафт», «скрытый неразрешенный овердрафт»; автором предложено рассматривать неразрешенный овердрафт как фактор реализации банковского операционного риска.

**Во второй главе** «Исследование процесса урегулирования неразрешенных овердрафтов по банковским картам» проведено исследование рынка банковских карт, произведена классификация и структура банковских карт; представлена структура неразрешенных овердрафтов по количеству возникновения и сумме задолженности; произведен анализ причин возникновения неразрешенных овердрафтов; предложена авторская классификация причин возникновения неразрешенных овердрафтов; разработана система критериев для оптимального отбора счетов, по которым возник неразрешенный овердрафт, для его урегулирования;

**В третьей главе** «Совершенствование процесса урегулирования возникновений неразрешенного овердрафта по банковским картам» автором

разработан алгоритм взаимодействия подразделений банка для выявления, анализа и урегулирования возникновений неразрешенных овердрафтов; разработаны методические подходы к совершенствованию управления операционным риском в аспекте неразрешенных овердрафтов, выделены основные этапы данного процесса; предложены мероприятия, направленные на минимизацию операционного риска коммерческого банка. По результатам анализа фактов возникновения неразрешенных овердрафтов разработаны рекомендации по снижению их возникновения; проведение допретензионной работы в целях повышения качества обслуживания клиентов и непрерывности использования банковской карты клиентом, возврат необоснованно списанных процентов за пользование неразрешенным овердрафтом; списание задолженности, восстановление начисленных резервов на возможные потери по ссудам; восстановление положительной кредитной истории; мероприятия по возврату задолженности по неразрешенному овердрафту.

**В заключении** приводятся основные результаты и выводы диссертационного исследования.

# **1. Теоретические аспекты операционных рисков, возникающих при использовании банковских карт**

## **1.1. Экономическая сущность и виды банковских рисков**

В течение всего времени существования банковских учреждений остается неизменным их главное предназначение, которое заключается в организации посредничества при перемещении денежных средств от покупателей к продавцам и от кредиторов к заемщикам. В процессе осуществления своей деятельности банкам приходится сталкиваться с множеством вопросов в организации эффективного управления, основным из которых является поддержание баланса между потребностями в ресурсах и возможностями их привлечения в условиях, обеспечивающих финансовую устойчивость банка и удовлетворение интересов клиентов, а также достаточность ресурсов.

В связи с этим, данный аспект напрямую затрагивает вопрос, связанный с наличием банковского риска, возникающего при достижении максимизации прибыли и одновременном сведении к минимуму потерь в результате проведения рискованных операций. Риск распространяется практически на все операции, осуществляемые банком: расчетно-кассовые, кредитные, депозитные, валютные, инвестиционные. Поэтому проблеме исследования банковских рисков необходимо уделять значительное внимание даже в относительно стабильных условиях развития страны.

Наиболее существенный вклад в развитие экономического аспекта теории риска внесли представители классической, неоклассической и кейнсианской экономической школы. Существенный интерес вызывает сравнение данных теорий риска и их экономического приложения.

Представители классической теории экономического риска (Дж. Милль, Н. У. Сениор) отождествляют риск с математическим ожиданием потерь, которые могут быть понесены в результате выбранного решения. Под риском понимается не что иное, как ущерб, который возникает при осуществлении данного решения.

Данное толкование сущности риска вызвало возражение у другой части экономистов, что повлекло за собой выработку иного понимания экономического содержания риска. В 1930-е гг. экономисты А. Маршалл и А. Пигу разработали основы неоклассической теории экономического риска. В основе которой, лежит следующее:

- экономисты работают в условиях неопределенности;
- экономическая прибыль есть случайная переменная.

Экономисты в своей деятельности руководствуются следующими критериями:

- размерами ожидаемой прибыли;
- величиной ее возможных колебаний.

Согласно неоклассической теории при одинаковой величине потенциальной прибыли экономист выбирает вариант, связанный с меньшим уровнем риска. Таким образом, представители неоклассической теории риска обосновали позицию "противников риска", считающих, что участие в азартных играх, лотереях, пари – невыгодно [81].

Дж. М. Кейнс, напротив, обратил внимание на склонность экономистов принимать больший риск для получения большей потенциальной прибыли. Кроме того, для покрытия возможного отклонения действительной выручки от ожидаемой им обоснована необходимость введения "издержек риска", а также выделены три основных вида риска, которые необходимо учитывать в экономической жизни (риск кредитора, риск предпринимателя или заемщика и риск, связанный с возможным уменьшением ценности денежной единицы).

Фундаментальный подход к экономической категории риска был разработан Ф. Найтом в научном труде "Риск, неопределенность и прибыль". Он различает два вида рисков: риски, объективная вероятность которых неисчислима, которые объясняют существование специфического дохода коммерческих организаций; и риски, объективная вероятность которых исчислима, и которые могут быть застрахованы (такие риски становятся статьей издержек производства, вычитаемой из прибыли).

Существует ряд закономерностей в толковании определения «банковский риск»:

Во-первых, практически все авторы связывают (либо противопоставляют) риск и неопределенность, причем часть исследователей отождествляет риск с неопределенностью, другие указывают на нее как на необходимое условие существования риска, третьи же считают, что риск – ситуация, отличная от неопределенности [33].

Во-вторых, риск связан с субъективным отношением к будущим результатам. Это проявляется в первую очередь в наличии у субъекта определенных ожиданий, возникающих при анализе возможных альтернатив будущих исходов ситуации [78].

В-третьих, при определении риска практически все исследователи делают акцент на негативных последствиях в будущем, что отражается в употреблении терминов «опасность», «угроза» возникновения неблагоприятного результата (потерь) в будущем [79].

В табл. 1.1 отражены некоторые точки зрения относительно сущности категории «банковский риск».

Таблица 1.1

#### Подходы к определению банковских рисков

Авторы и источник	Содержание категории «банковский риск»
Банк России [6]	Под банковским риском понимается присущая банковской деятельности возможность (вероятность) понесения кредитной организацией потерь и (или) ухудшения ликвидности вследствие наступления неблагоприятных событий, связанных с внутренними факторами (сложность организационной структуры, уровень квалификации служащих, организационные изменения, текучесть кадров и т.д.) и (или) внешними факторами (изменение экономических условий деятельности кредитной организации, применяемые технологии и т.д.)

Белоглазова Г.Н., Кроливецкая Л.П. [20]	Под банковским риском принято понимать вероятность, а точнее угрозу, потери банком части своих ресурсов, возникновения убытков, недополучения доходов или совершения дополнительных расходов в результате осуществления финансовых операций по сравнению с планируемым вариантом
Воронин Ю.М. [26]	Банковский риск – ситуативная характеристика деятельности банка, отображающая неопределенность ее исхода и характеризующая вероятность негативного отклонения действительного от ожидаемого
Гаретовский Н. В. [136]	Банковский риск – опасность потерь, вытекающих из специфики банковских операций, осуществляемых кредитными учреждениями
Захаров В.С. [40]	Банковский риск – это гипотетическая возможность наступления ущерба, понесения убытков или упущения выгоды в процессе принятия управленческих решений
Калинина Т.Н., Калинина Ю.В. [45]	Под рисками банковской деятельности понимают возможность потери ликвидности, а также финансовые потери (убытки), связанные с неопределенностью прогноза внутренних и внешних факторов, негативно влияющих на деятельность банка
Лаврушин О.И., Валенцева Н.И. [62]	Банковский риск – это не предположение о вероятности отрицательного события, его опасности, а деятельность экономического субъекта, уверенного в достижении высоких результатов. Риск – это деятельность, рассчитанная на успех, при наличии неопределенности, требующая от экономического субъекта умения и знания, как преодолевать негативные события
Мишальченко Ю.В., Кроли И.О. [72]	Банковский риск – это вероятность потери банком части своих средств, недополучения планируемых доходов или произведения дополнительных расходов в результате осуществления запланированных финансовых операций

Современные экономисты неоднозначно относятся к определению функций риска. Как правило, основными функциями рисков принято считать аналитическую, регулирующую, защитную и инновационную [64].

Аналитическая функция – наиболее важная, она связана с анализом возможных вариантов достижения поставленных целей.

Регулятивная, которая имеет противоречивый характер и может выступать в двух формах – конструктивной и деструктивной. Конструктивная

регулятивная функция риска состоит в исследовании источников риска при проектировании операций и систем, форм сделок, исключаящих или снижающих возможные последствия риска как отрицательного отклонения. Деструктивная регулятивная функция риска проявляется в том, что реализация решений с неисследованным или необоснованным риском может приводить к реализации объектов или операций, которые относят к авантюрным, волюнтаристским.

Другим объективным фактором, обусловившим утверждение о регулирующей функции риска, является его учет человеческим сознанием в момент принятия решений, а точнее – желание избежать или хотя бы снизить потенциальные потери. Более того, только такой подход позволил человечеству выжить в столь опасном мире, а каждый человек в отдельности, а также общество в целом имеет возможность добиваться успехов в достижении поставленных целей, в том числе – экономического благосостояния. Однако в подавляющем большинстве случаев риск действует в противоположном направлении, т.е. большинство людей ограждают себя от риска.

С учетом вышеизложенного, следует сделать вывод о том, что риск выполняет роль своеобразного регулятора в экономике. Прежде всего, данные факты свидетельствуют о существовании возможности использования риска в качестве рычага управления, эффективность применения которого напрямую зависит от степени изученности риска и психологии поведения в условиях риска. Более детальное изучение проблемы специфики принятия решений в ситуации риска позволяет выработать механизмы его превращения в действенный и эффективный рычаг управления экономическим развитием и перераспределения экономических ресурсов в наиболее актуальные направления развития страны. Вероятно, таким образом, не будет ошибкой, используя аллегорию А. Смита, назвать риск "невидимой рукой" рынка [49].

Защитная функция содержит два аспекта: историко-генетический, состоящий в том, что юридические и физические лица вынуждены искать средства и формы защиты от нежелательной реализации риска; социально-

правовой, который заключается в объективной необходимости законодательного закрепления понятия "правомерности риска".

Инновационная функция заключается в поиске креативных решений, которые будут способствовать внедрению инноваций в экономику.

В экономической литературе представлено множество различных подходов к классификации банковских рисков. Это обусловлено, поиском определения совокупности целей и задач проведения систематизации риска, использования классификации для выработки подходов, направленных на снижение данных рисков.

В трудах отечественных и зарубежных ученых приводятся различные признаки, которые лежат в основе классификации банковских рисков. К основным из них относятся [84]:

- сфера влияния или факторы возникновения банковского риска;
- вид отношения к внутренней и внешней среде или по источникам возникновения;
- характер объекта: вид деятельности, отдельная операция или банковская деятельность в целом;
- специфика клиентов банка;
- характер учета риска;
- распределение риска по времени;
- метод расчета риска
- степень (объем) банковского риска;
- возможность управления банковскими рисками.

При рассмотрении банковских рисков в целом, все риски можно разделить по факторам возникновения политические и экономические. Политические риски – риски, обусловленные изменением политической обстановки в стране, которые приводят к отрицательному влиянию на финансовый результат деятельности кредитной организации (запрет на вывоз/ввоз товаров, закрытие границ, военные действия на территории страны и т.д.). Экономические риски –

риски, обусловленные неблагоприятными изменениями в экономике страны или в деятельности самой кредитной организацией. Они могут быть отражены изменением конъюнктуры рынка, уровня управления и т.д. Эти основные виды рисков связаны между собой, и на практике они сливаются воедино.

Практически все банковские риски можно подразделить по виду отношения к внутренней и внешней среде банка. Этот признак является важнейшим для большой группы банковских рисков, и в его основе лежит возможность оказания влияния банка на уровень данных рисков.

К внешним относятся риски, которые напрямую не связаны с деятельностью кредитной организации и его клиентов. Уровень внешних рисков зависит от влияния множества факторов – политические, демографические, экономические, социальные, географические и пр.

Внутренние риски – это риски, которые напрямую связаны с деятельностью самой кредитной организацией, а также ее клиентов или ее контрагентов. Уровень внутренних рисков зависит от влияния следующих факторов: выбор эффективной стратегии развития, деловая активность руководства банка, тактика деятельности банка и т.д.

В зависимости от характера проведения банковских операций, риски могут быть связаны со спецификой балансовых или забалансовых операций; и те, и другие подразделяются на риски пассивных и риски активных операций.

По специфике клиента выделяют банковские риски в зависимости от размера клиента (мелкие, средние и крупные) и по принадлежности к различным видам собственности и отраслям экономики (государственные, частные, кооперативные, акционерные).

По характеру учета бывают риски по балансовым и забалансовым операциям.

По времени риски можно разделить на ретроспективные, текущие и перспективные. Разделение рисков по времени является важной составляющей управлением риском, т.к. проанализировав ретроспективные риски,

руководство банка имеет возможность более точно оценить вероятность возникновения текущих и перспективных рисков.

В зависимости от метода расчета риски подразделяют на комплексные или частные. Комплексный риск включает в себя проведение оценки и определения прогнозной величины потенциального риска банка и соблюдение экономических нормативов банковской ликвидности. Частный риск основывается на создании шкалы коэффициентов риска или взвешивании риска по определенным банковским операциям.

По степени (объему) банковские риски можно разделить на низкие, умеренные и полные, в зависимости от расположения по шкале рисков. Степень банковского риска определяется вероятностью возникновения события, ведущего финансовым потерям со стороны кредитной организации.

В зависимости от возможности управления риском со стороны кредитной организацией, выделяют открытые (не подлежат регулированию) и закрытые (регулируются).

Приведенные выше признаки классификации банковских рисков, используемые для организации эффективного управления ими, не являются исчерпывающими.

Из сказанного выше видно, что существует множество принципиально отличающихся друг от друга классификаций банковских рисков. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, выделяется несколько разновидностей рисков, не объединяя их по какому-либо классификационному признаку. К типичным банковским рискам относят:

1. Кредитный риск - риск возникновения у кредитной организации убытков вследствие неисполнения, несвоевременного либо неполного исполнения должником финансовых обязательств перед кредитной организацией в соответствии с условиями договора.

2. Страновой риск (включая риск неперевода средств) - риск возникновения у кредитной организации убытков в результате неисполнения иностранными контрагентами обязательств из-за экономических,

политических, социальных изменений, а также вследствие того, что валюта денежного обязательства может быть недоступна контрагенту из-за особенностей национального законодательства.

3. Рыночный риск - риск возникновения у кредитной организации убытков вследствие неблагоприятного изменения рыночной стоимости финансовых инструментов торгового портфеля и производных финансовых инструментов кредитной организации, а также курсов иностранных валют и (или) драгоценных металлов.

4. Фондовый риск - риск убытков вследствие неблагоприятного изменения рыночных цен на фондовые ценности торгового портфеля и производные финансовые инструменты под влиянием факторов, связанных как с эмитентом фондовых ценностей и производных финансовых инструментов, так и общими колебаниями рыночных цен на финансовые инструменты.

5. Валютный риск - риск убытков вследствие неблагоприятного изменения курсов иностранных валют и (или) драгоценных металлов по открытым кредитной организацией позициям в иностранных валютах и (или) драгоценных металлах.

6. Процентный риск - риск возникновения финансовых потерь (убытков) вследствие неблагоприятного изменения процентных ставок по активам, пассивам и внебалансовым инструментам кредитной организации.

7. Риск ликвидности - риск убытков вследствие неспособности кредитной организации обеспечить исполнение своих обязательств в полном объеме.

8. Операционный риск - риск возникновения убытков в результате несоответствия характеру и масштабам деятельности кредитной организации и (или) требованиям действующего законодательства внутренних порядков и процедур проведения банковских операций и других сделок, их нарушения служащими кредитной организации и (или) иными лицами (вследствие некомпетентности, непреднамеренных или умышленных действий или

бездействия), несоразмерности (недостаточности) функциональных возможностей (характеристик) применяемых кредитной организацией информационных, технологических и других систем и (или) их отказов (нарушений функционирования), а также в результате воздействия внешних событий.

9. Правовой риск - риск возникновения у кредитной организации убытков вследствие: несоблюдения кредитной организацией требований нормативных правовых актов и заключенных договоров, допускаемых правовых ошибок при осуществлении деятельности, несовершенства правовой системы.

10. Риск потери деловой репутации кредитной организации (репутационный риск) - риск возникновения у кредитной организации убытков в результате уменьшения числа клиентов (контрагентов) вследствие формирования в обществе негативного представления о финансовой устойчивости кредитной организации, качестве оказываемых ею услуг или характере деятельности в целом

11. Стратегический риск - риск возникновения у кредитной организации убытков в результате ошибок (недостатков), допущенных при принятии решений, определяющих стратегию деятельности и развития кредитной организации (стратегическое управление), неправильном или недостаточно обоснованном определении перспективных направлений деятельности, отсутствии или обеспечении в неполном объеме необходимых ресурсов (финансовых, материально-технических, людских) и организационных мер (управленческих решений), которые должны обеспечить достижение стратегических целей деятельности кредитной организации [6].

В процессе функционирования банк осуществляет выбор между избеганием риска, принятием риска или управлением риском. Избежание риска означает отказ от действий, связанных с риском. Принятие риска означает осуществление деятельности до тех пор, пока отрицательные результаты от последствий наступивших рисков не приведут к невозполнимым потерям.

Управление риском предусматривает выбор одной из альтернатив: принятие риска, отказ от деятельности, связанной с риском, или применение мер по снижению риска на основе предварительной оценки степени риска. Особенностью управления риском является достижение поставленных задач посредством разработки научно обоснованной организационной процедуры, регулярно осуществляемой и носящей объективный характер. Но целью деятельности коммерческого банка является получение прибыли от кредитной операции, т.е. банк всегда рискует [62].

В работах экономистов, изучающих проблематику рисков, управление риском рассматривается, как правило, в качестве специфического вида деятельности, состоящего из последовательности определенных этапов [62]. Управление риском включает следующие этапы: идентификацию риска, оценку риска, выбор стратегии риска (принятие решения о принятии риска, отказе от действий, связанных с риском, или о снижении степени риска), выбор и применение способов снижения степени риска, контроль уровня риска.

В широком смысле, управление риском, включает в себя не только управление самим риском, но и организацию деятельности сотрудников банка, проводящих идентификацию риска, оценку степени риска, выбор стратегии действий в условиях риска, применение способов снижения степени риска, контроль уровня риска [98]. Управление как вид деятельности в кредитных организациях идентифицируют с администрацией, управленческим персоналом, руководством. Объектом управления в первую очередь выступает деятельность сотрудников, работающих в банке. Учитывая данное обстоятельство, к числу субъектов управления относится не только персонал, осуществляющий управление непосредственно риском, но и следует отнести сотрудников, осуществляющих управление деятельностью этого персонала. А к объекту управления относится не только риск, но и деятельность персонала организации, занятого в процессе управления им. Таким образом, управление риском в кредитной организации можно определить как определенным образом

организованное воздействие субъекта управления на объект управления с целью минимизации потерь в результате реализации рискового события [98].

Рынок платежных карт - один из наиболее перспективных сегментов банковского бизнеса в России. Его развитие - важнейший фактор в решении задач расширения доступности платежных услуг населению, сокращения наличных и развития безналичных расчетов в области розничных платежей. Универсальный характер пластиковой карты, как платежного инструмента, позволяет успешно решать различные задачи в социальной, бюджетной сферах, в том числе, оказывать влияние на снижение уровня теневой экономики.

В связи с чем, происходит увеличение объема совершаемых операций с использованием банковских карт, что влечет за собой потенциальные операционные риски. Рынок банковских карт, в виду своей массовости и доступности, наиболее подвержен операционному риску, по сравнению с другими направлениями деятельности кредитного учреждения.

Операционные риски при использовании банковской карты могут возникнуть в результате действий или бездействия многочисленных субъектов, определяющих состояние рынка и условия деятельности банка на нем. Наиболее вероятными источниками риска являются непосредственные субъекты рынка: банки, эмитенты и эквайеры, картодержатели, карточные платежные системы, торговые предприятия, карточные мошенники, процессинговые центры.

Основные риски, связанные с использованием банковских карт:

1. риск мошенничества;
2. физический риск;
3. риски, возникающие при обслуживании карт.

Под риском мошенничеством понимаются преднамеренные, обманные действия, направленные на несанкционированное овладение финансовыми средствами, размещенными на карточных счетах клиентов банков-эмитентов пластиковых карт, и основанные на применении технологии пластиковых карт для доступа к счетам. Международные платежные системы (МПС)

классифицируют карточное мошенничество, с которым сталкиваются эмитенты, по семи категориям:

1. мошенничество с утерянными картами;
2. мошенничество с украденными картами;
3. мошенничество с неполученными картами;
4. мошенничество с фальсификацией заявления;
5. мошенничество с поддельной картой;
6. прочие виды карточного мошенничества;
7. «завладение» счетом, мошенническое использование карточного счета.

Под физическим видом риска понимаются риски потерь, связанных с физической утратой ресурсов. Это может означать утрату оборудования, информации, увольнение сотрудников. Наиболее значимыми являются: утрата персонализированных карт, несанкционированный доступ к содержимому банкоматов, несанкционированный доступ в операционные системы банкоматов и терминалов, линий связи, несанкционированный доступ в процессинговые и криптографические системы, нарушение целостности баз данных и систем информационной безопасности.

К рискам, возникающим при обслуживании банковских карт, понимаются риски потенциальных финансовых потерь, связанных с проведением операций по банковскому счету и банковской карте. К ним относятся своевременность и корректность проведения расчетов по операциям с использованием банковских карт.

В целях исследования данного вида риска необходимо детально рассмотреть существующую систему организации расчетов по операциям с использованием банковских карт, с целью выявления проблемных зон в организации данного процесса и выработке рекомендаций по минимизации потенциальных операционных рисков для банка.

## 1.2. Особенности осуществления расчетов по операциям с использованием банковских карт

Расчеты с участием граждан, не связанные с осуществлением ими предпринимательской деятельности, могут производиться наличными деньгами без ограничения суммы или в безналичном порядке.

Расчеты между юридическими лицами, а также расчеты с участием граждан, связанные с осуществлением ими предпринимательской деятельности, производятся в безналичном порядке. Расчеты между этими лицами могут производиться также наличными деньгами, если иное не установлено законом.

Безналичные расчеты производятся через банки, иные кредитные организации, в которых открыты соответствующие счета, если иное не вытекает из закона и не обусловлено используемой формой расчетов.

При осуществлении безналичных расчетов допускаются расчеты платежными поручениями, по аккредитиву, чеками, расчеты по инкассо, а также расчеты в иных формах, предусмотренных законом, установленными в соответствии с ним банковскими правилами и применяемыми в банковской практике обычаями делового оборота. Стороны по договору вправе избрать и установить в договоре любую из форм расчетов [1].

Современные российские ученые приходят к различным выводам о содержании понятия «расчеты».

Так, по мнению Медведева Д. А., «расчетные обязательства опосредуют осуществление платежей за переданное имущество (выполненные работы, услуги) или по иным основаниям. Их цель - надлежащее оформление передачи денег из рук должника в руки кредитора. Расчеты подразделяются на безналичные (через кредитную организацию) и наличные, когда должник вручает кредитору деньги в «натуральной» форме (банковские и казначейские билеты, монеты)» [85].

Похожих взглядов придерживается Рассказова Н. Ю., которая определяет «расчет как способ исполнения обязательства, предполагающий уплату денежной суммы» [50].

Иначе смотрит на категорию расчетов (в частности, безналичных расчетов) Белов В. А. По его мнению «безналичные расчеты – правовые отношения (договор банковского счета при этом является предпосылкой их возникновения), содержание которых составляет право требования владельца счета к обслуживающему его банку о перечислении с указанного банковского счета определенной денежной суммы по указанным реквизитам в определенный срок и за вознаграждение» [19].

Применительно к банковским картам данные определения следует объединить, в связи с этим автор дает свое определение. Расчеты по операциям с использованием банковских карт – процесс исполнения денежного обязательства, путем списания (зачисления) денежных средств со счета, открытого в кредитной организации, осуществляемого посредством удаленного доступа.

Расчеты по операциям с использованием банковских карт объединяет со всеми выше перечисленными формами безналичных расчетов то обстоятельство, что необходимым их условием для осуществления расчетов является наличие денежных средств на банковском счете, открытом в банке, эмитировавшем карту (банке-эмитенте). При осуществлении расчетов с использованием банковских карт, как и в случаях с расчетами чеками, расчетами по аккредитиву или расчетами платежными требованиями, банком проводится банковская операция по выдаче, вносу или перечислению (осуществлению платежа) денежных средств с банковского счета клиента - владельца банковской карты.

Сходство между расчетами по инкассо и расчетами с использованием банковских карт состоит в том, что процесс расчетов с использованием банковских карт шире и включает в себя некоторые элементы инкассирования

расчетных документов, составленных с использованием банковских карт (в платежную организацию или в банк-эмитент).

Однако существуют и особенные признаки осуществления расчетов с использованием банковских карт – для осуществления выпуска и распространения банковских карт кредитной организации необходимо присоединиться к одной из платежных систем, что не относится ни к одной из известных форм безналичных расчетов и, напротив, указывают на то, что расчеты, осуществляемые с использованием банковских карт, следует классифицировать в качестве самостоятельной формы безналичных расчетов [116].

Организация выпуска и обращения банковских карт осуществляется следующими участниками:

1. Банк-эмитент
2. Банк-эквайер
3. Оператор платежной системы
4. Процессинговый центр
5. Расчетный центр
6. Торгово-сервисные предприятия (банкоматы)
7. Держатели банковских карт

Банк-эмитент – кредитная организация, осуществляющая эмиссию карт, которая представляет собой деятельность по выпуску банковских карт, открытию банковских счетов и расчетно-кассовому обслуживанию клиентов при совершении операций с использованием выданных им карт. Банк-эмитент является гарантом выполнения всех платежных обязательств, возникающих в процессе использования выпущенных им банковских карт. При этом карты остаются собственностью банка, а клиент получает право пользования ими. Выдача карты клиенту предваряется открытием ему счета в банке-эмитенте.

Основные функции банка-эмитента:

1. Выпуск банковской карты (эмиссия);

2. Авторизация карты, которая подразумевает ответ банка на запросы торговых терминалов касательно возможности списания средств после проверки данных о карте и её держателе;

3. списание требуемой суммы со счета клиента и оплата счета торговой точки;

4. Обеспечение безопасности путем блокировки счетов по утраченным или украденным картам, ведение отчетности по таким случаям и др.;

5. Осуществление бухгалтерских операций по счетам выпущенных карт;

6. Информирование держателя карты обо всех операциях, осуществляемых с использованием банковской карты;

Банк-эквайер – кредитная организация, осуществляющая расчеты с организациями торговли или услуг по операциям, совершаемым с использованием банковских карт, и выдающая наличные денежные средства держателям банковских карт, не являющимся его клиентами. Эквайер выполняет посредническую деятельность по осуществлению расчетов банковскими картами между держателями карт и торгово-сервисными предприятиями, а также обеспечивает выдачу денег в пунктах выдачи наличных по картам других эмитентов.

Основные функции банка-эквайера:

1. производит обработку запросов на авторизацию карты;

2. осуществляет перечисление на банковский счет торговой точки денежных средств за товары и услуги, оплаченные по банковской карте, а также отвечает за возмещение средств торговым точкам, в которых оплачивались товары или услуги с помощью карт;

3. принимает, сортирует и пересылает электронные и бумажные документы, подтверждающие совершение сделок с использованием банковских карт;

4. распространяет стоп-листы, содержащие перечень банковских карт, по которым операции приостановлены.

Оператор платежной системы - организация, которая определяет правила платежной системы. Оператором платежной системы может являться кредитная организация, организация, не являющаяся кредитной организацией и созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации, Банк России или Внешэкономбанк.

Оператор платежной системы обязан:

1. определять правила платежной системы, организовывать и осуществлять контроль за их соблюдением участниками платежной системы;
2. осуществлять привлечение операторов услуг платежной инфраструктуры, исходя из характера и объема операций в платежной системе, обеспечивать контроль за оказанием услуг платежной инфраструктуры участникам платежной системы, а также вести перечень операторов услуг платежной инфраструктуры;
3. осуществлять оценку и управление рисками в платежной системе;
4. обеспечивать возможность досудебного и (или) третейского рассмотрения споров с участниками платежной системы в соответствии с правилами платежной системы [3].

Процессинговый центр – организация, обеспечивающая информационное, коммуникационное и технологическое взаимодействие между участниками расчетных взаимоотношений. Процессинг – деятельность, включающая в себя сбор, обработку и рассылку участникам расчетов информации по операциям с банковскими картами.

Процессинговый центр хранит сведения о банках, держателях карт и выполняет запросы на авторизацию в том случае, если банк-эмитент не ведет собственную базу. В противном случае центр пересылает полученный запрос в банк-эмитент авторизуемой карты, а также обеспечивает пересылку ответа эквайеру. На основании сформированных за день протоколов транзакций, процессинговый центр подготавливает и производит рассылку реестров

платежей для осуществления взаиморасчетов между банками. Под транзакцией понимается совокупность операций, сопровождающих взаимодействие держателя карты с платежной системой при платеже посредством карты или при получении наличных денег.

Функции процессингового центра:

1. регистрирует эмитентов и эквайеров;
2. учет операций, совершенных с помощью банковских карт;
3. ведет стоп-листы с номерами платежных карт, операции по которым запрещены по различным причинам, и осуществляет проверку по стоп-листам всех проходящих через процессинговый центр операций;
4. маршрутизирует авторизационные запросы от пунктов приема банковских карт к банкам-эмитентам;
5. получает от банков-эквайеров файлы финансовых подтверждений по совершенным операциям и пересылает их банкам-эмитентам для организации взаиморасчетов;
6. участвует в разборе конфликтных ситуаций в соответствии с установленными правилами платежной системы.

Расчетный центр - организация, созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации, обеспечивающая в рамках платежной системы исполнение распоряжений участников платежной системы посредством списания и зачисления денежных средств по банковским счетам участников платежной системы, а также направление подтверждений, касающихся исполнения распоряжений участников платежной системы.

1. технологию, регламент проведения расчетов и порядок обмена информацией с участниками расчетов;
2. проведение расчетов между членами платежной системы на основании платежных сообщений платежной системы согласно правилам платежной системы;

3. принятие мер по обеспечению выполнения членами платежной системы своих обязательств в соответствии с правилами платежной системы и условий договоров

4. порядок урегулирования неплатежеспособности и других случаев невыполнения членами платежной системы своих обязательств, порядок формирования и условия использования страхового фонда для покрытия рисков неплатежей членов платежной системы.

Торгово-сервисные предприятия – организации, принимающие карты в качестве платежного инструмента для расчетов за реализуемые держателям карт товары и услуги. Они заключают договоры об обслуживании держателей карт с эквайером или другой организацией, которой последний делегировал это право. Банковский счет торговой организации может находиться в банке-эквайере. Также к ним относятся пункты выдачи/приема наличных — обменные пункты, банкоматы и т. д., выдающие или принимающие наличные денежные средства с использованием банковских карт.

Функции торгово-сервисных предприятий:

1. обслуживание клиентов - прием от покупателя карты и ее контроль; формирование и выполнение запроса авторизации на сумму оплачиваемого товара/услуги и др. технологических товаров;

2. организационно - технологическое взаимодействие с процессинговым центром и эквайером;

3. разбор конфликтных ситуаций в соответствии с установленными правилами платежной системы.

Держатели банковских карт – физические и юридические лица (клиенты), осуществляющие с использованием карт расчетные и кассовые операции [51].

Следует обратить внимание, что эмиссия карт, эквайринг банковских карт, выполнение функций расчетного центра и процессинг — это виды деятельности, которые могут выполняться в рамках одной организации ее подразделениями, а могут быть распределены между несколькими различными организациями.

Существуют некоторые особенности осуществления расчетов с использованием банковских карт, это связано с особенностями функционирования международных платежных систем.

Банковская карта — это лишь инструмент, дающий возможность доступа к своему личному счету в банке, в связи с этим необходимо акцентировать внимание на разделении таких понятий как банковский счет и банковская карта. Банковская карта - пластиковая карта, зарегистрированная в процессинговом центре, привязывается к банковскому счету клиента в банке-эмитенте, которая служит инструментом, посредством которого клиент может совершать различные операции. Банковская карта фактически является удобным интерфейсом к этому счёту. Баланс банковского счета и баланс банковской карты может отличаться ввиду особенностей проведения расчетов по банковским картам.

Банковская карта является средством доступа к счету, поэтому средства, депонированные на банковском счете, и сама карта учитываются обособленно.

По одному счету клиента могут совершаться операции с использованием нескольких расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт, выданных кредитной организацией - эмитентом. А также по нескольким счетам клиентов могут совершаться операции с использованием одной расчетной (дебетовой) карты или кредитной карты.

Тип карты, кредитная или дебетовая, определяется счетом, к которому она прикреплена, или который является для карты основным. Карта может быть прикреплена сразу к нескольким счетам (например, мультивалютные) и, наоборот, к одному счету может быть прикреплено несколько карт (например, дополнительная карта). Преоплаченные карты не предполагают наличие счета. Чаще всего они используются в качестве подарочных, или как альтернатива дорожным чекам. Такие карты не требуют при выпуске обязательной идентификации владельца и могут использоваться анонимно.

В связи с разделением понятий «банковский счет» и «банковская карта», предоставляется возможность классифицировать расчеты по операциям с

банковскими картами по порядку отражения данных операций по банковскому счету клиента (рис. 1.6).



Рис. 1.6. Классификация расчетов по операциям с банковскими картами\*

\* составлено автором

1. Прямой поток отражения операций – отражение операций происходит сначала по банковскому счету в банке-эмитенте, а затем по привязанной к этому счету банковской карте в процессинговом центре.

2. Обратный поток отражения операций – отражение операций происходит сначала по банковской карте в процессинговом центре, а затем проходят списание/зачисление по банковскому счету.

Условно операции прямого/обратного потока можно разделить по признаку инициации осуществления операции, прямой поток – операции банка, обратный поток – операции клиента. Банковской картой может воспользоваться только клиент, а значит и все операции, осуществляемые с ее помощью, относятся к операциям обратного потока, т.к. операции списания/зачисления сначала проходят по банковской карте, а затем отражаются на банковских счетах. При операциях прямого потока инициатором выступает банк (либо лицо дающее поручение банку), т.к. счет открыт в банке и он напрямую делает списание/зачисление денежных средств, и только потом передает данные в процессинговый центр. Самым распространенным примером прямого потока является зачисление денежных средств по «зарплатному проекту», когда организация для выплаты заработной платы своим сотрудникам предоставляет в банк ведомость, согласно которой банк пополняет банковские счета, после

чего он формирует реестр платежей для передачи в процессинговый центр для отражения пополнения по банковской карте.

Если рассматривать расчеты с использованием банковских карт как процесс исполнения денежных обязательств, то разделение на прямой и обратный поток отражения денежных средств является принципиальным отличием при совершении операций с использованием банковских карт с точки зрения порядка отражения этих операций по банковскому счету. При осуществлении операций прямого потока денежные средства зачисляются сначала на банковский счет, а затем отражаются на карте, при этом клиент может воспользоваться картой только после отражения денежных средств на ней (рис. 1.7).

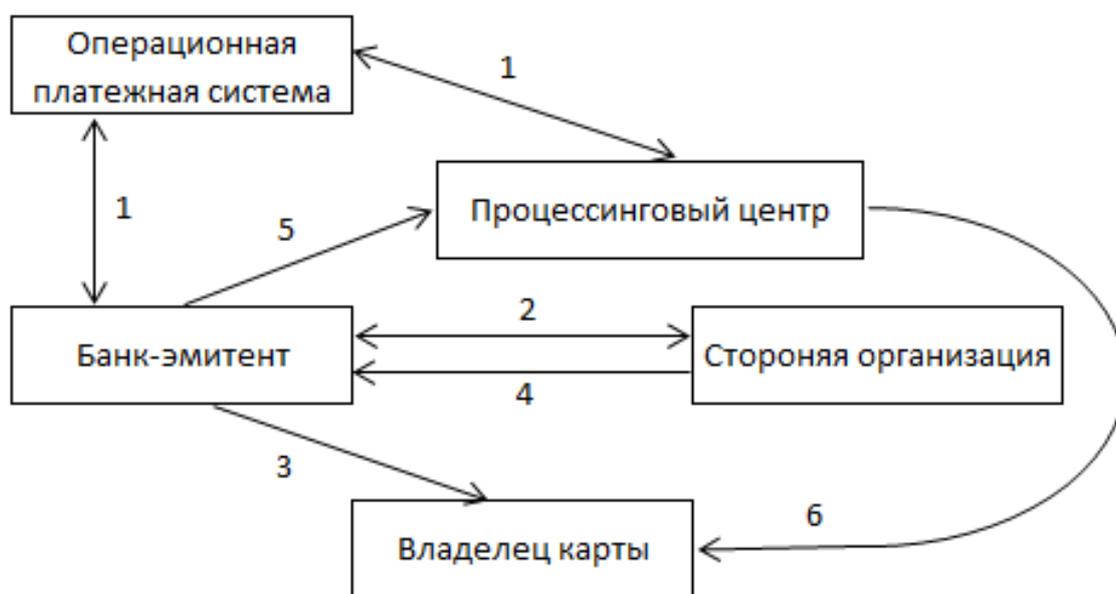


Рис. 1.7. Схема осуществления расчетов с использованием банковских карт по прямому потоку отражения операций\*

\* составлено автором

1. Банк-эмитент заключает с платежной системой договор, на основании которого он приобретает право эмитировать банковские карты, обслуживаемые данной платежной системой.

2. Банк-эмитент заключает со сторонней организацией договор на выпуск и обслуживание банковских карт (например, в рамках «зарплатного проекта»).

3. Банк-эмитент осуществляет выпуск банковской карты и открытие банковского счета.

4. Банк-эмитент (в рамках своих обязательств) или сторонняя организация (в частности, по «зарплатному проекту») формирует ведомость на зачисление денежных средств по счетам своих сотрудников и передает ее в банк-эмитент.

5. Банк-эмитент осуществляет зачисление денежных средств на банковские счета клиентов и формирует реестр платежей для передачи в процессинговый центр.

6. Процессинговый центр осуществляет пополнение банковских карт согласно принятому реестру платежей. Денежные средства становятся доступными на банковской карте для клиента.

В ходе процесса обработки файлов прямого потока могут возникать случаи несоответствия реквизитов открытия (изменения) банковского счета и привязки (изменению) банковской карты, открытой к данному счету, что приводит к невозможности использования банковской карты. Зачастую данные случаи возникают по вине сотрудников банка, в результате некорректной (отсутствия) привязки банковской карты и счета клиента на уровне процессингового центра. Иначе данные ошибки можно назвать эмиссионными, т.к. они совершаются в процессе выпуска банковской карты. Таким образом, при зачислении денежных средств на счет клиента в банке, они не смогут отразиться на банковской карте при передаче информации в процессинговый центр, т.к. не настроена маршрутизация от счета к карте, и клиент не может ей воспользоваться при наличии денежных средств на счете в банке. При обработке реестров платежей и выявлении данных ошибок, процессинговый центр отправляет отказ в пополнении банковских карт. Банк в свою очередь проводит анализ возникновения эмиссионных ошибок и осуществляет работу по их устранению.

После чего отправляет в процессинговый центр скорректированный реестр платежей для повторной обработки. Соответственно, в этих случаях период зачисления денежных средств на карту клиента может увеличиться в разы, что снижает лояльность клиентов и относится к непреднамеренным операционным рискам – при осуществлении эмиссии банковских карт сотрудниками банка.

При осуществлении операций по обратному потоку все происходит с точностью до наоборот, сначала проходят операции списания (зачисления) по карте, а затем по счету. К ним относятся все операции, которые клиент совершает с помощью карты: списание и зачисление денежных средств происходит по карте, поскольку банковские карты обслуживаются на уровне процессингового центра. Однако на счете они отражаются по истечении нескольких дней, поскольку процессинговый центр отправляет реестры платежей по списанию/зачислению денежных средств на банковские счета клиентов в банке только на следующий день.

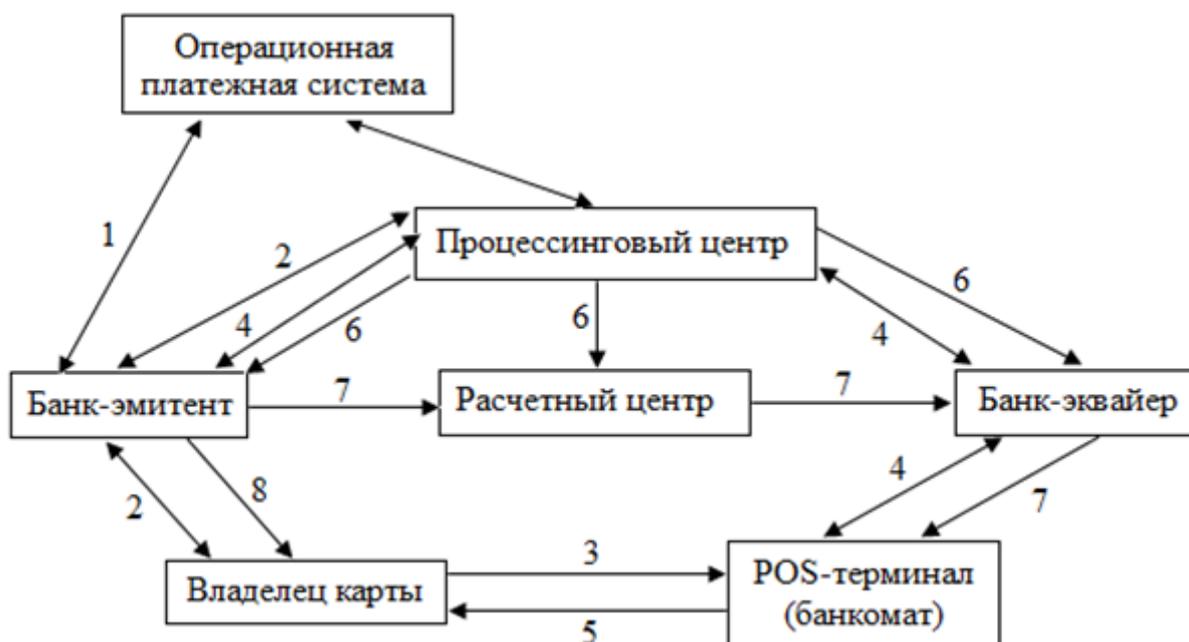


Рис. 1.8. Схема осуществления расчетов с использованием банковских карт по обратному потоку отражения операций\*

\* составлено автором

Для определения периода с момента проведения операции по банковской карте до момента отражения ее на банковском счете необходимо детально рассмотреть схему осуществления расчетов с использованием банковских карт по обратному потоку, с учетом всех участников данного процесса (рис. 1.8).

Процесс совершения расчетов за предоставленные товары и услуги, а также получения наличных денежных средств, предполагает выполнение нижеследующих процедур.

1. Банк-эмитент заключает с платежной системой договор, на основании которого он приобретает право эмитировать банковские карты, обслуживаемые данной платежной системой.

2. Держатель карты открывает в банке-эмитенте специальный банковский счет и заключает с ним договор на обслуживание; банк-эмитент осуществляет регистрацию банковской карты в процессинговом центре.

3. Держатель карты осуществляет операцию с использованием карты в день T (отчетная дата совершения операции)

4. На основании информации, записанной в памяти карты, идентифицирующей клиента, POS-терминал (банкомат) связывается с процессинговым центром через банк-эквайер для осуществления авторизации денежных средств по карте. Процессинговый центр, получив запрос авторизации, проверяет наличие карты в «стоп-листах», по номеру карты определяет эмитента и пересылает ему запрос. Эмитент, получив запрос авторизации, проверяет возможность клиента оплатить по карте и дает подтверждение авторизации. В том случае, если проверки не дали положительного результата (например, требуемой суммы нет на счете и лимит кредитования исчерпан), в процессинговый центр возвращается отказ авторизации с указанием причины. Процессинговый центр, получив ответ авторизации, пересылает его в пункт приема банковской карты.

5. В случае успешного завершения процедуры авторизации, денежные средства списываются/зачисляются на банковскую карту.

6. Процессинговый центр обрабатывает транзакции за операционный день и формирует журнал операций за день в виде файла финансового подтверждения проведенных операций с помощью банковских карт (реестры платежей) в день T+1 для проведения взаиморасчетов между банками — участниками платежной системы, после чего необходимая его часть отправляется банку-эмитенту, банку-эквайеру и расчетному центру.

7. Расчетный центр отправляет эмитенту, согласно реестру платежей, требование по оплате. Эмитент, получив файлы финансового подтверждения в виде реестра платежей из процессингового центра и требование по оплате от расчетного центра, списывает указанные суммы с банковских счетов по номерам карт, которые присутствовали в файле, и перечисляет их расчетному центру для зачисления на свой счет. Расчетный центр на основании полученного реестра платежей списывает средства со счета эмитента и зачисляет их на счет эквайера. Затем расчетный центр отправляет эквайеру извещение о зачислении средств на его счет. Эквайер зачисляет денежные средства на счет торгово-сервисного предприятия, в котором была совершена операция оплаты по карте. Эквайер информирует торгово-сервисное предприятие об операциях по ее счету.

8. Банк-эмитент осуществляет списание/зачисление денежных средств по банковскому счету владельца карты (день T+2).

Основанием для составления расчетных и иных документов для отражения сумм операций, совершаемых с использованием банковских карт, по банковским счетам участников расчетов является реестр операций или электронный журнал. Списание или зачисление денежных средств по операциям, совершаемым с использованием платежных карт, осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления в кредитную организацию реестра операций или электронного журнала [9].

Однако на рис. 1.8 видно, что отражение операций по банковскому счету идет с опозданием как минимум на T+2. Законодательство четко регулирует время отражения операций по счетам клиента именно в кредитной организации,

но существует отрезок времени до момента поступления реестра платежей в банк эмитент. За этот отрезок времени ответственны другие участники расчетов, в частности процессинговый центр, но на него действие существующего законодательства не распространяется, в результате чего фактическое отражение операций с использованием банковской карты по счетам клиентов осуществляется в день T+2 и более.

В результате исследования схемы осуществления расчетов по операциям с использованием банковских карт выявлены существенные недостатки в процессе организации данных расчетов, что влечет за собой потенциальные операционные риски в части своевременности и корректности отражения операций по счетам бухгалтерского учета. При существующей системе организации расчетов по банковским картам баланс банковского счета и баланс банковской карты может быть не равен друг другу. В данной ситуации клиент может совершить расходную операцию при положительном балансе банковской карты и при нулевом (либо отрицательном) балансе банковского счета, согласно действующего законодательства банк обязан осуществить завершение расчетов, тем самым у клиента по банковскому счету возникает задолженность – неразрешенный овердрафт, что ведет к возникновению рискованного события.

### 1.3. Неразрешенный овердрафт, как фактор реализации банковского операционного риска

Повсеместное внедрение пластиковых карт приносит несомненные удобства всем сторонам и участникам системы безналичных расчетов, однако в то же время оно сопровождается дополнительными рисками, как для банков, так и для их клиентов. Риски возникают на всех этапах существования карты: при её выпуске, доставке клиенту и, конечно же, в процессе обращения. Совершенно четко прослеживается основная тенденция – повышение

требований у банков в части управления рисками обращения банковских карт, что неизбежно влечет за собой повышение расходов банков на эти цели.

Риск использования пластиковой карты может возникнуть в результате действий или бездействия многочисленных субъектов, определяющих состояние рынка и условия деятельности банка на нем. Наиболее вероятными источниками риска являются непосредственные субъекты рынка: банки, эмитенты и эквайеры, картодержатели, карточные платежные системы, торговые предприятия, карточные мошенники, процессинговые компании. А также к генераторам риска можно отнести государственные и регулирующие органы.

Риск является неизбежным явлением любого бизнеса, в частности карточного. Риск не может быть сведен к нулю, более того, попытки ведения безрисковой деятельности со стопроцентной вероятностью приведут к экономическому провалу. Также важнейшей характеристикой риска являются предсказуемость и численная измеримость риска.

По данным ЦБ РФ за 2013 год объем операций с использованием банковских карт составил 25 922,8 млрд руб., с учетом оспариваемости операций в 1% (значение, характеризующее платежными ассоциациями как показательное для бизнеса) [124], к потенциальным рисковым событиям можно отнести операции в объеме 259,2 млрд руб. В виду данной статистики банковскому сектору необходимо уделять пристальное внимание операционным рискам с использованием банковских карт, с целью их минимизации.

Операционный риск — риск убытка в результате неадекватных или ошибочных внутренних процессов, действий сотрудников и систем или внешних событий (в соответствии с Базель II) [123].

Более развернуто определение операционного риска дано в Письме Банка России от 24 мая 2005 г. № 76-Т «Об организации управления операционным риском в кредитных организациях». Операционный риск — риск возникновения убытков в результате несоответствия характеру и масштабам

деятельности кредитной организации и(или) требованиям действующего законодательства внутренних порядков и процедур проведения банковских операций и других сделок, их нарушения служащими кредитной организации и(или) иными лицами (вследствие непреднамеренных или умышленных действий или бездействия), несоразмерности (недостаточности) функциональных возможностей (характеристик) применяемых кредитной организацией информационных, технологических и других систем и(или) их отказов (нарушений функционирования), а также в результате воздействия внешних событий.

В соответствии с данным письмом внутренними и внешними факторами операционного риска являются:

1. преднамеренные или случайные действия физических и/или юридических лиц, направленные против интересов банка;
2. несовершенство организационной структуры банка в части распределения полномочий подразделений и служащих, порядков и процедур совершения банковских операций и других сделок, их документирования и отражения в учете;
3. несоблюдение служащими установленных порядков и процедур;
4. неэффективность внутреннего контроля;
5. сбои в функционировании систем и оборудования;
6. неблагоприятные внешние обстоятельства, находящиеся вне контроля банка.

Операционный риск присущ всем банковским продуктам, направлениям деятельности, процессам и системам, и эффективное управление операционным риском всегда является одним из основных элементов системы управления рисками банка. В мировой банковской практике управление операционными рисками является ключевой и первостепенной задачей. Операционный риск проникает во все аспекты возможных рисков — он взаимосвязан со всеми другими типами риска, такими как кредитный риск, рыночный риск, а также риск ликвидности, усложняя их.

Контроль за операционными рисками с использованием банковских карт осложняется постоянным изменением банковских продуктов. Банковские карты - один из самых динамически развивающихся продуктов, сопровождающийся появлением новых сопутствующих услуг. Современная ситуация на рынке свидетельствует об усилении роли дистанционных сервисов, различных совместных карточных продуктов, активном развитии кредитных карт и постепенным внедрением чиповых технологий.

Операции с банковскими картами характеризуются высоким уровнем мошенничества, что является частью операционного риска. Эволюция мошенничества с банковскими картами шла одновременно с совершенствованием самих карт и методов расчетов на их основе. Суть мошеннических операций состоит в выяснении номеров счетов/карт, изготовлении фальшивых карт, перечисление денежных средств с их помощью со счетов истинных владельцев на счета подставных фирм или физических лиц. Теоретически мошенничество может произойти на любой стадии выпуска и функционирования карты: в банке-эмитенте; в банке, обслуживающем торговую-сервисную сеть; в торговой-сервисной сети; непосредственно в среде держателей карт; в организациях, обслуживающий информационный обмен между участниками платежной системы.

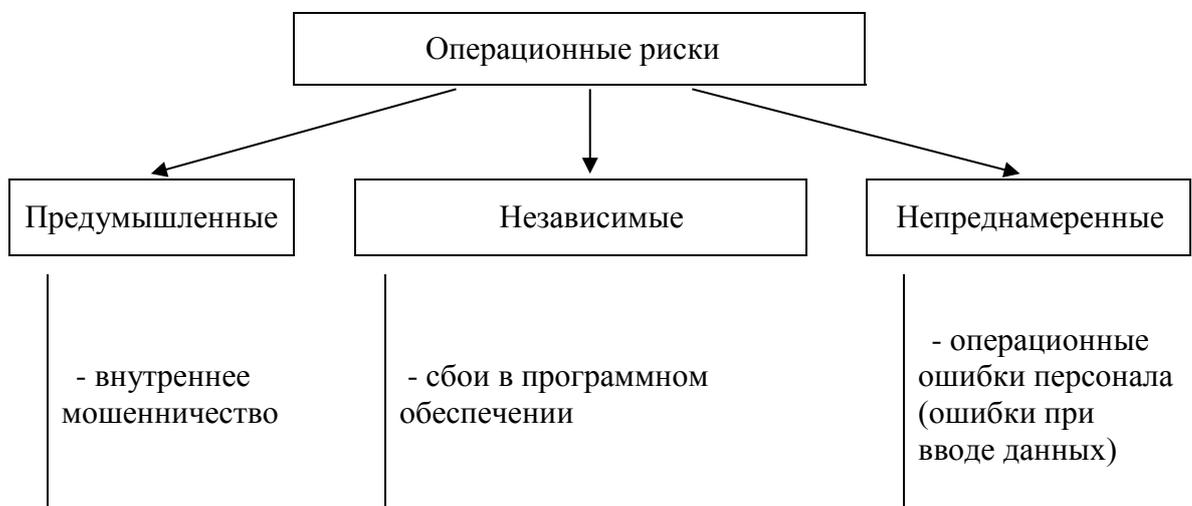
Особенностью операционных рисков использования банковских карт можно назвать необходимость соблюдения не только законодательных требований, но и правил платежных систем; высокий потенциальный уровень мошенничества как среди персонала и клиентов, так и со стороны третьих лиц; высокий уровень автоматизации работы и, соответственно повышенные риски систем (например, банкоматной сети, нарушения в работе каналов связи и т.п.); а также значительные физические риски.

Физический риск в данном случае следует понимать как риск потерь, связанных с физической утратой ресурсов. Это может означать утрату банковских карт, нарушение целостности баз данных и систем

информационной безопасности, несанкционированный доступ к содержимому банкоматов и т.д.

В современной экономической литературе и различных научных исследованиях Севрук В. Т., Лаврушина О. И., Белоглазовой Г. Н., Хохлова Н. В., посвященных совершенствованию управления операционным риском даны различные классификации данного риска (по источнику возникновения, характеру учета, масштабах последствий, распределения во времени) [84]. Единой классификации нет и быть не может, т.к. для рассмотрения различных ситуаций требуются группировка по определенным признакам, характеризующих конкретную ситуацию.

Предлагаю классифицировать операционные риски с использованием банковских карт в зависимости от характера влияния на возникновения событий (рис. 1.9). В ходе применения данной классификации операционных рисков, возможно выделение групп событий, на которые возможно оказать прямое влияние, с целью их минимизации. А также выделить те события, на которые практически невозможно повлиять и которые необходимо рассматривать как постфактум. Для данных рисков событий необходимо выработать рекомендации по эффективному и быстрому устранению последствий их реализации, в том числе создания резерва на возможные потери.



- внешнее мошенничество	- неразрешенные овердрафты	- несовершенство внутренней нормативной базы
- ущерб материальным активам (кража банкомата)	- несовершенство (изменение) законодательной базы	
	- стихийные бедствия, форс-мажорные обстоятельства	

Рис. 1.9. Классификация операционных рисков с использованием банковских карт в зависимости от характера влияния на возникновения событий \*

\* составлено автором

1. Предумышленные операционные риски – риск возникновения потерь, в результате намеренных противоправных действий сотрудников банка, а также субъектов из внешней среды.

2. Непреднамеренные операционные риски – риск возникновения потерь, в результате некомпетентных действий сотрудников или несовершенством организации процессов.

3. Независимые операционные риски – риск возникновения потерь, в результате возникновения событий, на которые банк не имеет прямого воздействия.

Как отмечалось ранее, при исследовании схемы осуществления расчетов по обратному потоку отражения операций выявлены существенные недостатки в части временного интервала между совершением операции по банковской карте и отражения данной операции по банковскому счету клиента, и как следствие отсутствие синхронизации остатков карты и счета.

При действующей системе организации расчетов с использованием банковской карты возможна ситуация когда на остаток по банковской карте будет больше, чем остаток по банковскому счету на определенный момент

времени. В данной ситуации при совершении расходной операции возникает рисковое событие, т.к. у клиента недостаточно собственных средств на счете, при этом банк обязан осуществить завершение расчетов по операциям с использованием карты. Расчеты по указанным операциям могут осуществляться путем предоставления клиенту кредита в порядке и на условиях, предусмотренных договором банковского счета или кредитным договором. При отсутствии в договоре банковского счета, кредитном договоре условия предоставления клиенту кредита по указанным операциям погашение клиентом возникшей задолженности осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации [9]. Предоставление клиенту кредита осуществляется посредством овердрафта.

Овердрафт – это предоставление заемщику денежных средств, путем кредитования банком его банковского счета, при недостаточности или отсутствии на счете денежных средств, с целью оплаты расчетных документов [76].

Отличительной особенностью овердрафта от обычного кредита является то, что в погашение задолженности направляются все суммы, поступающие на счёт клиента.

В современной научной литературе выделяют следующие виды овердрафтов:

1. стандартный овердрафт – предоставляется банком заемщику в пределах установленного лимита для исполнения платежных поручений заемщика и оплаты расходов, связанных с их исполнением, а также кассовых документов заемщика, несмотря на недостаточность или отсутствие денежных средств на счете;
2. овердрафт авансом — предоставляется (в основном, надёжным клиентам) с целью привлечения на расчётно-кассовое обслуживание;
3. овердрафт под инкассацию — предоставляется клиентам, обороты по кредиту расчётного счёта которого не менее чем на 75 % составляет

инкассируемая денежная выручка (в том числе сданная на расчётный счёт самим клиентом);

4. овердрафт технический — предоставляется без учёта финансового состояния клиента, под оформленные на счет заемщика гарантированные поступления на счет (продажа/покупка валюты на Бирже, до возврата срочного депозита и другие) [76].

Однако предоставление кредита банком клиенту (держателю банковской карты) для завершения расчетов по операциям с использованием банковской карты, не относится ни к одному из перечисленных видов овердрафта, т.к. данный кредит не предполагает лимит овердрафта, а также сроки его предоставления. В связи с этим необходимо расширить представленные виды овердрафтов, путем введения понятия – неразрешенный овердрафт. Отличительной особенностью которого, является рассмотрение данного овердрафта с момента его возникновения как просроченную задолженность.

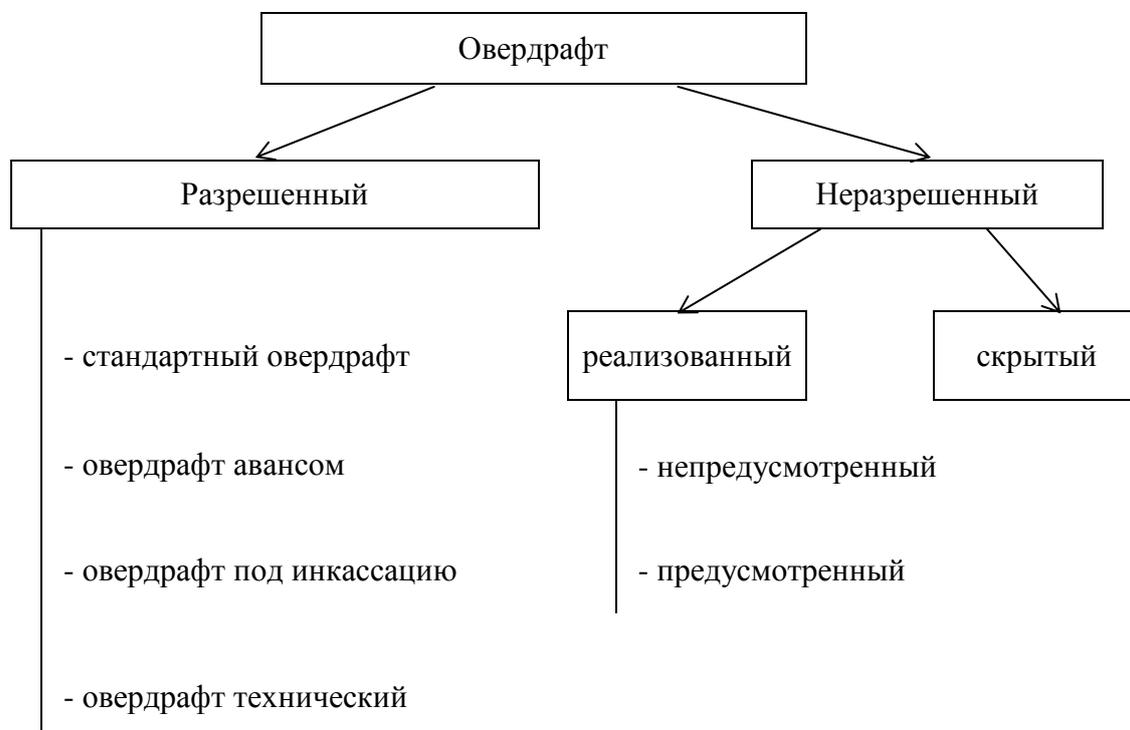


Рис. 1.10. Виды овердрафта\*

\* составлено автором

Понятие «неразрешенный (технический) овердрафт» в официальных нормативных документах Банка России не раскрывается, однако на практике широко используется.

В большинстве экономических словарей понимают под неразрешенным овердрафтом (или несанкционированным, техническим овердрафтом) — превышение суммы расходной операции, совершенной по карте, над суммой остатка по карте [133]. Данное определение рассматривает только факт совершения операции приводящей к возникновению неразрешенного овердрафта.

Понятие неразрешенного (технического) овердрафта в современной научной литературе вводилось Соколинской Н.Э., но с точки зрения отражения данного овердрафта по счетам бухгалтерского учета в коммерческом банке. Под неразрешенным (техническим) овердрафтом понималось завершение расчетов по допущенным к проведению платежными системами операциям с использованием банковских карт [91].

В связи с тем, что данный овердрафт носит вынужденный характер предоставления и является потенциальным риском для финансовых потерь банка, дано авторское определение понятия «неразрешенный овердрафт», как фактора реализации операционного риска.

Неразрешенный овердрафт (НО) – это задолженность по банковскому счету держателя карты, возникающая в результате совершения операций по банковской карте сверх доступного остатка по банковскому счету в виду особенностей функционирования международных платежных систем, а также из-за некорректных действий сотрудников банка.

Кредитные организации при осуществлении эмиссии расчетных (дебетовых) карт, кредитных карт могут предусматривать в договоре банковского счета, кредитном договоре условие об осуществлении клиентом операций с использованием данных карт, сумма которых превышает:

1. остаток денежных средств на банковском счете клиента в случае невключения в договор банковского счета условия предоставления овердрафта;
2. лимит предоставления овердрафта;
3. лимит предоставляемого кредита, определенный в кредитном договоре.

Таким образом, при отражении операций по банковскому счету сверх остатка или установленного лимита можно назвать предусмотренным овердрафтом, хотя и неразрешенным. Расчеты по указанным операциям могут осуществляться путем предоставления клиенту кредита в порядке и на условиях, предусмотренных договором банковского счета или кредитным.

При отсутствии в договоре банковского счета, кредитном договоре условия предоставления клиенту кредита по указанным операциям погашение клиентом возникшей задолженности осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Возникновение данного события будет называться непредусмотренным неразрешенным овердрафтом.

Для корректного описания во внутрибанковских правилах порядка оценки риска по неразрешенным овердрафтам необходимо четко классифицировать все возможные ситуации по видам возникающих активов, в том числе определить порядок бухгалтерского учета по ним. Если возникшая задолженность классифицируется как ссудная и/или приравненная к ней, то ее оценка производится в соответствии с действующим законодательством<sup>1</sup> и внутрибанковскими положениями о порядке формирования РВПС.

Учет операций по банковской карте и банковскому счету осуществляется обособлено и с временным разрывом, поэтому на данном этапе возникает вероятность реализации рискового события, в части полноты и своевременности отражения операций, совершенных с использованием банковских карт. Особо остро стоит вопрос реализации операционного риска

---

<sup>1</sup> "Положение о порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности" (утв. Банком России 26.03.2004 N 254-П) (ред. от 18.12.2014)

при совершении расходной операции сверх доступного остатка (лимита предоставления овердрафта) по банковскому счету.

По классификации операционных рисков, приведенной выше, данное событие относится к группе независимых операционных рисков, т.е. кредитная организация не может оказать прямого влияния на их минимизацию, в результате чего необходимо выработать рекомендации по быстрому и эффективному устранению возникающей задолженности по счетам клиентов. Реализация рискового события может возникнуть в любой момент процесса использования банковской карты клиентом. Это связано с техническими особенностями функционирования платежных систем, ввиду временного разрыва между совершением операции с использованием банковской карты и отражением данной операции по банковскому счету, поэтому реализацию данного операционного риска необходимо рассматривать постфактум, как уже свершившееся событие, которое невозможно исправить, т.к. кредитная организация не может оказать на него прямого влияния.

Реализованный неразрешенный овердрафт – факт возникновения задолженности по банковскому счету клиента, в результате завершения расчетов по операциям с использованием банковской карты.

Выявить возникновение неразрешенного овердрафта, как реализованный операционный риск, возможно только в случае отрицательного остатка банковского счета, либо закрытия банковской карты, ввиду того, что на текущий момент сверка остатка банковской карты и банковского счета не делается на постоянной основе, поскольку требует больших временных и человеческих ресурсов. Таким образом, в части полноты отражения операций, событие, повлекшее за собой возникновение неразрешенного овердрафта, могло возникнуть намного ранее, чем фактическая реализация операционного риска, что усугубляет поиск урегулирования его возникновения. Для описания данной ситуации автором введено понятие – скрытый неразрешенный овердрафт.

Скрытый неразрешенный овердрафт – расхождение между остатком банковской карты и банковского счета, в результате неполного и/или несвоевременного отражения операций с использованием банковской карты, при положительном остатке по банковскому счету.

Реализация скрытого неразрешенного овердрафта, как рискованного события неизбежна, вопрос только во времени: когда это произойдет? Оценить вероятность его возникновения и масштабы проблемы не представляется возможным, т.к. отражение операций списания/зачисления прямого потока по банковской карте идет с запозданием, также как и отражение операций по обратному потоку идет с запозданием по банковскому счету, то сопоставить данные разновременные остатки невозможно.

Исходя из исследований факта возникновения неразрешенного овердрафта, следует сделать вывод о том, что возникновение неразрешенного овердрафта ведет к реализации инцидента операционного риска, в ходе которого возникает прямая угроза финансовых потерь со стороны банка. В связи с этим необходимо произвести оценку фактов возникновения неразрешенных овердрафтов и выявить причины, влияющие на образование неразрешенного овердрафта.

## **2. Исследование процесса урегулирования неразрешенных овердрафтов по банковским картам**

### **2.1. Исследование рынка банковских карт**

В последние десятилетия XX века в жизни современного общества произошли большие изменения, связанные с активным вхождением в жизнь людей новейших информационных технологий. Повсеместный переход к информационному обществу должен сопровождаться адекватными изменениями денежной системы, способной организовать денежные потоки в соответствии с растущими потребностями в обмене информацией. Это предопределяет необходимость качественной трансформации денежной системы в пользу безналичных расчетов с применением электронных устройств и средств связи, способных ускорить и упростить платежный оборот.

В наибольшей степени переход к данной системе связан с развитием платежного оборота на основе банковских карт. Их повсеместное использование позволяет максимально отойти от привычных форм денежного обращения с использованием наличных денег и сформировать переход к использованию безналичных расчетов.

Под рынком банковских карт понимается рынок эмиссии и эквайринга банковских карт в рамках международных и российских платежных систем на территории Российской Федерации. В более широком смысле термин включает также рынок услуг процессинга и иных так или иначе связанных с эмиссией и эквайрингом товаров и услуг (производство и реализация заготовок пластиковых карт, банкоматов, POS-терминалов, импринтеров, шифровальных средств и услуг в области шифрования информации, защищенных информационных и телекоммуникационных систем и т.д.) [135].

Развитие российского рынка банковских карт является одним из основных направлений по развитию безналичных расчетов и сокращению расчетов, с использованием наличных денежных средств. В целях развития безналичных расчетов Банком России проводится работа по совершенствованию

современных инструментов осуществления безналичных операций, с использованием банковских карт.

Развитие системы безналичных операций значительно снижает издержки, по обслуживанию наличных денежных средств, обеспечивает повышение прозрачности финансовых операций, и как следствие увеличивает прирост налоговых отчислений. Использование банковских карт ведет к увеличению объема привлеченных денежных средств, посредством остатков на счетах клиентов, и, соответственно, кредитных возможностей банков.

Считается, что идея создания кредитной карты принадлежит Эдуарду Белламу, который выдвигает ее в своей книге «Глядя назад» в 1880 году. Его идея нашла свое воплощение в жизни лишь в 1914 году, реализовала ее фирма Mobil Oil (более известна, как General Petroleum Corporation of California). Данная компания, занимаясь нефтепродуктами, использовала при оплате торговых операций карты собственного производства. Эти товарные карты были изготовлены из картона с выдавленными или написанными данными [114].

В 1928 году Бостонской компанией Farrington Manufacturing также начала изготавливать собственные карты. Данные карты выдавались самым надежным и важным клиентам и представлены в виде металлической пластины, на которой были с выдавлены данные. Вставляя карту в специальную машину(импринтер), производилось отпечатывание данных оттиска на именном чеке [113].

В течение продолжительного времени происходил поиск новых форм и материалов для изготовления и использования карт. В 1960-е годы начали появляться первые пластиковые карты с магнитной полосой. Затем в 1975 г. французский инженер Ролан Морено изобрел и запатентовал пластиковую карту с электронной памятью. Через некоторое время там же, во Франции, была разработана и запатентована компанией Bull первая смарт-карта со встроенным микропроцессором [115].

Развитие банковских карт началось с появлением карты American Express. Ее выпуск приходится на 1 октября 1958 г., а уже на 1 октября 1959 г. количество обладателей таких карт составило более 475 тысяч человек, которых обслуживали больше 30 тыс. организаций и предприятий [120].

Одной из самых успешных стала финансовая политика Bank of America, которая организовала выпуск карты «BankAmericard». По мере развития собственных программ по использованию банковских карт, перед банками возникла проблема с ограничением инфраструктуры их обслуживания. Это послужило поводом к выдаче лицензии на выпуск своих карт другим банкам, что и сделал Bank of America в 1966 г. [115].

Развитие карточной системы происходило не только в Северной Америке, но и в Европе. В 1951 г. Великобритания впервые начала выпуск карт – британские банки получили лицензию на использование карт от Diners Club [121].

Наряду с европейскими карточными ассоциациями, свою долю рынка Европы стремились занять и американские карточные компании. В этой борьбе BankAmericard первым совершил прорыв, путем подписания соглашения в 1974 г. с британской системой Access Card. С этого момента между американской Межбанковской карточной ассоциацией (МКА) и британской системой Access Card началось сотрудничество, результатом которого стал выпуск карты «Master Charge». Это сотрудничество послужило одной из основных причин, по которой в 1976 г. произошло переименование карты «BankAmericard» в «VISA». Вслед за ней, и американской Межбанковской карточной ассоциацией (МКА) в 1980 г. было произведено переименование своей карты в «MasterCard» [115].

Вслед за Европой представители крупнейших американских платежных систем для расширения рынка пришли и в азиатские страны. Однако, в Японии они встретили сопротивление со стороны компания JCB, которая является крупнейшим представителем банковских карт в этом регионе. Активные попытки «VISA» и «MasterCard» направленные на захват данного рынка, не

увенчались успехом. В 1980 г. JCB занимала значительную долю рынка - количество выпущенных карт JCB было в два раза больше, чем количество карт выпущенных «MasterCard» и «VISA» вместе взятых [130].

Таким образом, на современном этапе развития рынка банковских карт крупнейшей платежной системой является VISA Int. На ее долю приходится практически 60% общего количества выпущенных карт. Второе место по величине занимает Europay/MasterCard Int., контролирующая еще 30 % рынка. На карты других платежных систем приходятся оставшиеся 10% рынка банковских карт [130].

История развития платежной системы в целом представляет собой множество попыток облегчить, ускорить и упростить организацию платежей и расчетов между участниками экономического оборота. Под расчетами понимается обмен информацией между получателем и плательщиком денежных средств, а также между финансовыми посредниками (банками) о способах и порядке погашения обязательств. Под платежом понимается безусловная и безотзывная передача денежных средств плательщиком получателю, которая завершает процесс осуществления расчетов.

Переход от индустриальной экономики к информационной обусловил использование новейших технических достижений в сфере денежного обращения и появление платежных инструментов нового поколения. В последнее время во всем мире развитие платежных систем характеризуется постепенным сужением сферы использования наличных денежных средств и переходом к новым платежным инструментам и современным технологиям платежей [12].

Важным аспектом развития платежных инструментов в современных условиях является влияние технического прогресса на формы и способы осуществления платежей. Увеличение объемов безналичных платежей с использованием различных технологий демонстрирует широкие возможности научно-технического прогресса в этой сфере [34].

Банковская карта является основным инструментом осуществления

безналичных расчетов в сфере денежного обращения.

Спиранов И. А. полагает, что «определение банковской карты как средства составления расчетных документов является наиболее точным». При этом он указывает: «Если держатель получает наличные денежные средства в банкомате или в кассе эмитента, то составляемый с использованием банковских карт документ является только кассовым документом. Если же держатель банковской карты получает наличные денежные средства не у эмитента карты, а в другом банке (банке-эквайрере), то документ, составленный с использованием банковской карты, обладает качествами и расчетного, и кассового документа». «Расчетная операция, - пишет И. А. Спиранов, - имеет место, поскольку происходит исполнение обязательства клиента перед эквайнером по возмещению выданной суммы через другой банк - банк-эмитент. Кассовая операция происходит, потому что выдаются наличные денежные средства» [92].

Е. А. Павлодский определяет банковские карты следующим образом: «Банковские карты (иногда их называют платежными) представляют собой документ, выдаваемый кредитной организацией в подтверждение размещения на банковском счете денежных средств в указанной в договоре валюте, на основании которого держатель карты получает возможность неоднократно снимать со счета наличные денежные средства и (или) осуществлять оплату услуг (произведенных работ, приобретенного товара)» [77].

Ефимова Л. Г. называет банковские карты «инструментом безналичных расчетов» и подчеркивает, что «особенности расчетов с использованием банковских карточек определяются главным образом договорами участников карточных расчетов и внутренними документами платежных организаций» [38].

Рассматривая различные аспекты использования банковских карт, приводятся определения банковской карты, но в них не учитывались технологические особенности отражения расчетов, которые являются потенциальным фактором реализации операционного риска. В связи с этим,

необходимо отдельно выделить такие понятия как «банковский счет» и «банковская карта». Банковский счет - счет в банке-эмитенте, который открывается клиенту в момент подачи заявления на выпуск карты и к которому в дальнейшем привязывается карта, для отражения всех совершаемых клиентом операций с использованием данной карты. Данным счетом клиент может распоряжаться с помощью карты, однако к этому счёту можно обращаться и напрямую - указывая банковские реквизиты этого счёта в платёжных документах. В соответствии с чем, дается авторское определение понятия банковской карты.

Банковская карта - персонифицированный платежный инструмент, предоставляющий удаленный доступ к банковскому счету, открытому в банке-эмитенте, для осуществления безналичной оплаты товаров и/или услуг, а также получения наличных средств в отделениях (филиалах) банков и банкоматах, в соответствии с правилами платежной системы, посредством процессингового центра.

Банковская карта представляет собой пластину стандартных размеров (85.6 мм x 53.9 мм x 0.76 мм), изготовленную из специальной, устойчивой к механическим и термическим воздействиям, пластмассы. На банковскую карту наносят логотипы банка-эмитента и платежной системы, обслуживающей карту, имя держателя карты, номер карты, срок действия карты и пр. [120].



Рис. 2.1. Виды банковских карт\*

\* составлено в соответствии с [9]

Кредитная организация вправе осуществлять эмиссию банковских карт, держателями которых являются физические лица, в том числе уполномоченные

юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, следующих видов (рис. 2.1) [9].

Расчетная (дебетовая) карта как электронное средство платежа используется для совершения операций ее держателем в пределах расходного лимита - суммы денежных средств клиента, находящихся на его банковском счете, и (или) кредита, предоставляемого кредитной организацией - эмитентом клиенту при недостаточности или отсутствии на банковском счете денежных средств (овердрафт) [9].

Кредитная карта как электронное средство платежа используется для совершения ее держателем операций за счет денежных средств, предоставленных кредитной организацией - эмитентом клиенту в пределах расходного лимита в соответствии с условиями кредитного договора [9].

Предоплаченная карта как электронное средство платежа используется для осуществления перевода электронных денежных средств, возврата остатка электронных денежных средств в пределах суммы предварительно предоставленных держателем денежных средств кредитной организации – эмитенту [9].

Рынок банковских пластиковых карт в России демонстрирует в настоящее время высокие темпы роста. Развитие российского рынка платежных карт является одним из важнейших факторов при достижении целей по сокращению расчетов наличными денежными средствами и развитию безналичных расчетов в сфере розничных платежей. Платежные карты занимают одну из главных позиций среди платежных инструментов, используемых на рынке розничных платежей. Благодаря универсальности платежной карты, стало возможным решение различных задач не только в сфере розничных услуг, но и в социальной, бюджетной сферах.

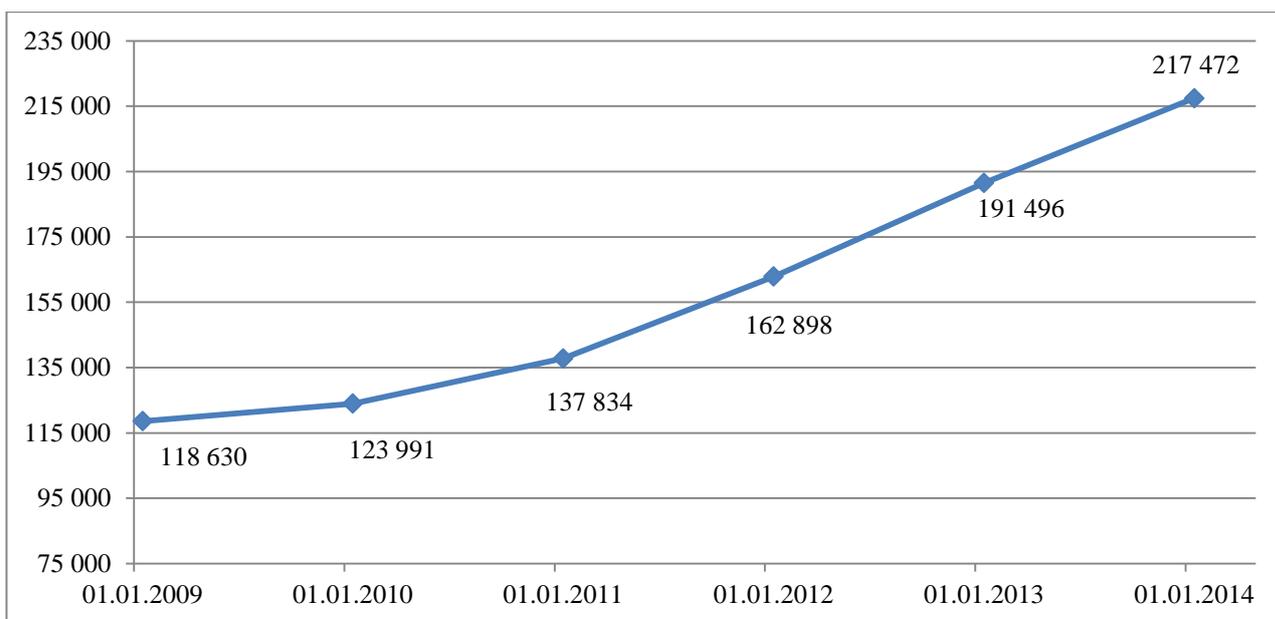


Рис. 2.2. Количество банковских карт, эмитированных российскими кредитными организациями в 2009-2014 гг., тыс. шт.\*

\* составлено автором по данным [123]

За исследуемый период 2009-2014 гг. количество банковских карт, эмитированных российскими кредитными организациями, увеличилось в 1,8 раза и составило 217,4 млн карт, из них 86,5% приходилось на расчетные (дебетовые) карты, 13,5% — на кредитные карты (рис. 2.2). Однако при этом количество кредитных организаций, осуществляющих эмиссию банковских карт, начиная с 2008 г. (1 136 шт.) постепенно сокращалось на 01.01.2014 г. составило 923 шт. По данным Банка России, по состоянию на конец 2013 г. около половины всех эмитированных банковских карт в стране оказались «спящими». К такой категории Банк России относит карты, по которым в отчетный квартал не было проведено ни одной операции. У системы Visa чуть более 55 %, а у MasterCard активно всего 33,4 %. Анализ ситуации на российском рынке пластиковых карт позволяет отметить, что Россия по сравнению с другими странами с переходной экономикой демонстрирует относительно высокий коэффициент восприятия карточных платежных технологий, однако большая часть эмитированной базы — это дебетовые карты, выданные в рамках «зарплатных» схем, т. е. не по требованию потребителей, а по распоряжению работодателей [43].

Наибольшими темпами в течение исследуемого периода росло предложение кредитных карт, их количество по состоянию на 01.01.2014 увеличилось в 3,3 раза по сравнению с 2009 г. и составило до 29,1 млн карт, что касается темпов роста расчетных (дебетовых) карт, то их темп роста был меньше, увеличение их количества за 5 лет произошло в 2 раза, что в количественном выражении составило на 01.01.2014 188,3 млн карт (рис. 2.3).

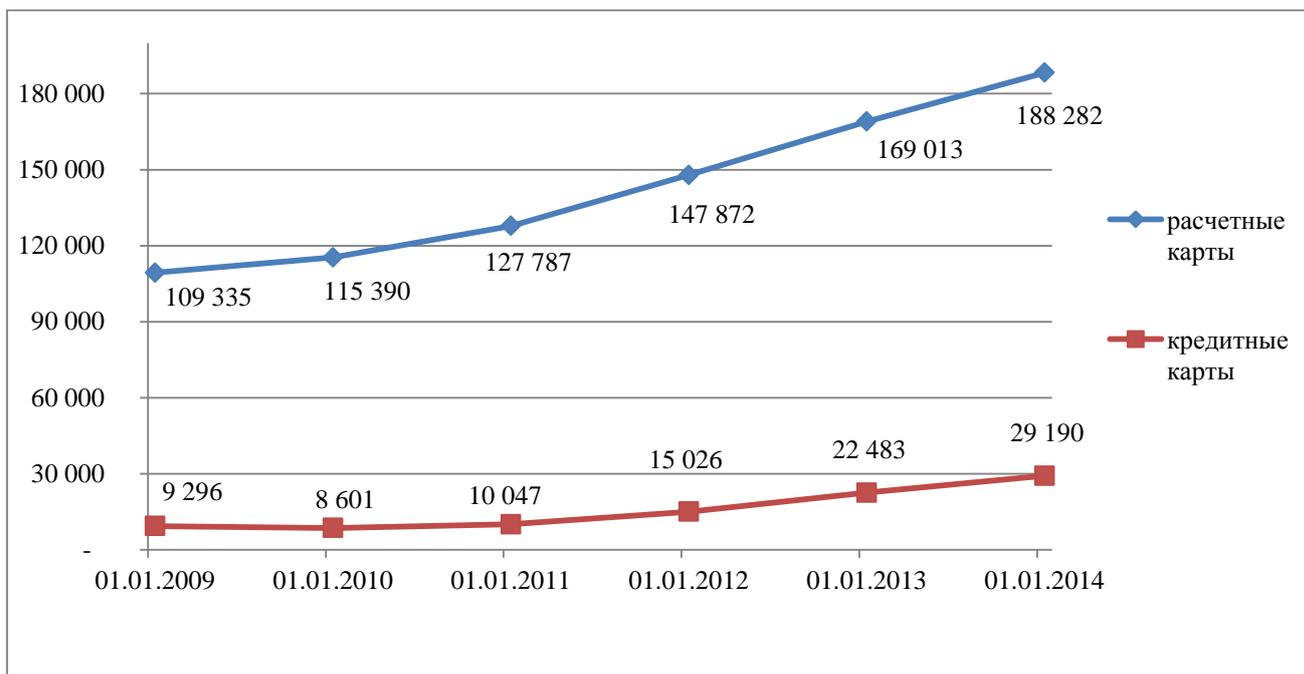


Рис. 2.3. Динамика количества банковских карт, выпущенных в РФ в 2008-2014 гг. (по типам карт), тыс. шт.\*

\* составлено автором по данным [123]

Распространенной является практика «принудительного» выпуска банковских карт для клиентов банка, в качестве дополнительного средства стимулирования их финансовой лояльности. Весомый процент данных карт не используется вовсе и отображается лишь в документах. В таблице 2.1 представлен рейтинг банков-эмитентов по количеству активных банковских карт.

**Рейтинг банков-эмитентов по количеству активных  
банковских карт в обращении, по состоянию на 1 июля 2013 года**

№	Банк-эмитент	Количество активных карт в обращении на 1 июля 2013 года (шт.)	Количество активных карт в обращении на 1 июля 2012 года (шт.)	Изменение (шт.)	Общее количество собственных банкоматов по России на 1 июля 2013 года (шт.)
1	Сбербанк	58 262 731	47 792 488	10 470 243	48 957
2	ВТБ 24	12 019 072	10 338 679	1 680 393	6 467
3	Уралсиб	5 360 071	6 385 571	-1 025 500	2 951
4	Росбанк	2 625 578	3 404 527	-778 949	2 954
5	СКБ-банк	2 146 911	1 360 289	786 622	630
6	ТрансКредитБанк	1 959 828	2 040 356	-80 528	2 576
7	Кредит Европа Банк	1 738 474	1 516 545	221 929	822
8	Москомприватбанк	1 623 413	1 434 813	188 600	1 933
9	Райффайзенбанк	1 504 314	1 245 761	258 553	2 101
10	Промсвязьбанк	1 430 312	1 218 885	211 427	1 407

\* Источник: [131]

Таблица 2.1 демонстрирует стремительный рост количества выданных платежных карт ОАО «Сбербанк России» в количественном выражении, который упрочил свои лидерские позиции. Если рассматривать с качественной стороны, то увеличение числа активных карт у ОАО «Сбербанк России» произошло на 21,9%, которое закрепляет его на 3 строчке рейтинга. Лидером же является АКБ «СКБ-банк», которой нарастил количество активных карт практически на 60%. Но в связи со спецификой российского рынка по преимущественному снятию наличных денежных средств через банкомат, следует учесть показатель – количество карт на 1 банкомат. У ОАО «Сбербанк России» данный показатель колеблется в районе 1000-1200 карт на 1 банкомат, тогда как у АКБ «СКБ-Банк» он составляет 3400 карт на 1 банкомат. Данный факт говорит о том, что у АКБ «СКБ-банк» темпы роста распространения банковских карт опережают темпы развития инфраструктуры по обслуживанию банковских карт.

Лидирующие позиции ОАО «Сбербанк России» объясняются тем, что банк является монополистом на рынке оплаты жилищно-коммунальных услуг, также он является обслуживающим банком по социальным выплатам, гарантируемых государством, что позволяет привлечь в качестве клиентов преобладающее количество студентов, государственных служащих, пенсионеров.

Своеобразной является позиция «ВТБ 24», который имеет как значительное отставание от первого места, так и непоколебимый отрыв от потенциальных преследователей. Третье место прочно занимает «Уралсиб», в то время как в нижней части таблицы 1.1 имеется довольно плотное по статистическим показателям размещение кредитных организаций.

Основной характеристикой рынка банковских карт является объем совершаемых операций с использованием банковских карт, как в количественном выражении, так и в суммарном.

Клиент - физическое лицо может осуществлять с использованием банковской карты следующие операции:

1. получение наличных денежных средств в валюте Российской Федерации или иностранной валюте на территории Российской Федерации;
2. получение наличных денежных средств в иностранной валюте за пределами территории Российской Федерации;
3. оплату товаров (работ, услуг, результатов интеллектуальной деятельности) в валюте Российской Федерации на территории Российской Федерации, а также в иностранной валюте - за пределами территории Российской Федерации;
4. иные операции в валюте Российской Федерации, в отношении которых законодательством Российской Федерации не установлен запрет (ограничение) на их совершение;
5. иные операции в иностранной валюте с соблюдением требований валютного законодательства Российской Федерации [9].

Клиент - юридическое лицо, индивидуальный предприниматель может осуществлять с использованием банковских карт следующие операции:

1. получение наличных денежных средств в валюте Российской Федерации для осуществления на территории Российской Федерации в соответствии с порядком, установленным Банком России, расчетов, связанных с деятельностью юридического лица, индивидуального предпринимателя, в том числе оплатой командировочных и представительских расходов;

2. оплата расходов в валюте Российской Федерации, связанных с деятельностью юридического лица, индивидуального предпринимателя, в том числе оплатой командировочных и представительских расходов, на территории Российской Федерации;

3. иные операции в валюте Российской Федерации на территории Российской Федерации, в отношении которых законодательством Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России, не установлен запрет (ограничение) на их совершение;

4. получение наличных денежных средств в иностранной валюте за пределами территории Российской Федерации для оплаты командировочных и представительских расходов;

5. оплата командировочных и представительских расходов в иностранной валюте за пределами территории Российской Федерации;

6. иные операции в иностранной валюте с соблюдением требований валютного законодательства Российской Федерации [9].

Доля операций по снятию наличных денег за 2013 г. в общем количестве операций с использованием платежных карт, эмитированных российскими кредитными организациями, сократилась на 7,5 процентных пункта, до 43,2%, что впервые перешагнуло 50% рубеж в соотношении количества наличных/безналичных операций (рис. 2.4). Эта положительная тенденция свидетельствует о развитии в РФ инфраструктуры по обслуживанию банковских карт, а также о смене «стереотипа» наличного денежного оборота.

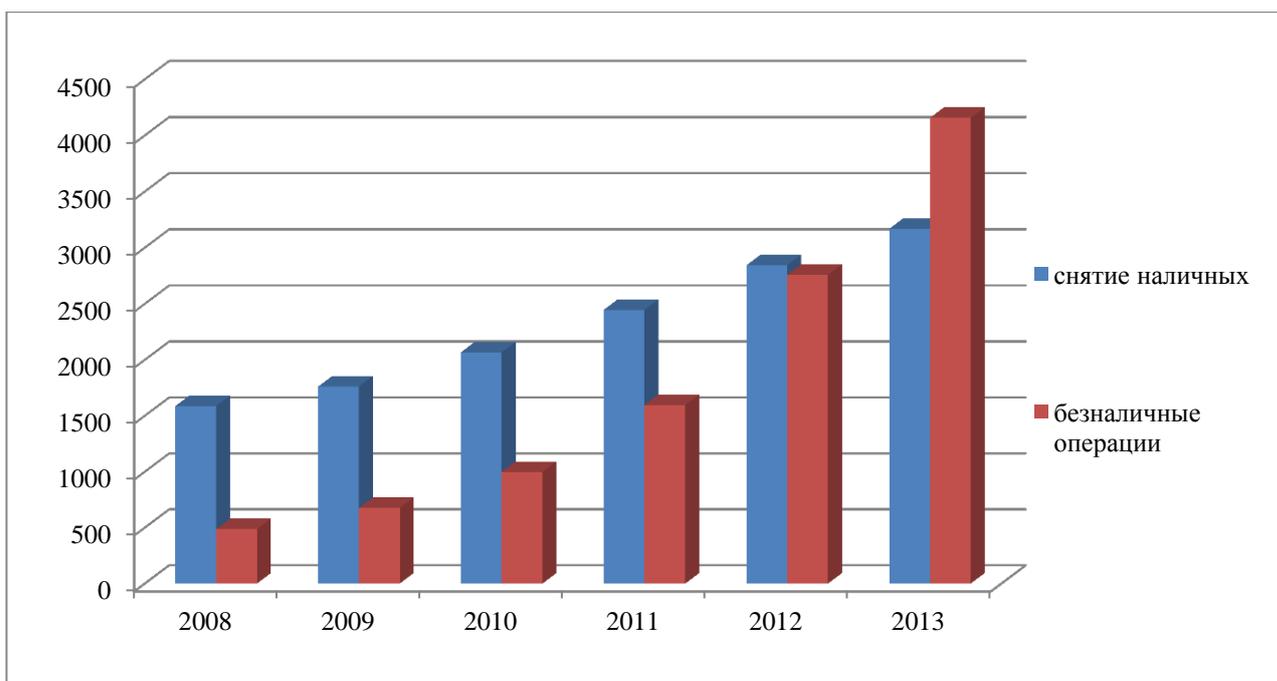


Рис. 2.4. Динамика количества операций, совершенных в РФ с использованием банковских карт в 2008-2013 гг., млн ед.

\* составлено автором по данным [123]

В общем объеме операций ситуация не столь стремительная. За рассматриваемый период 2008-2013 гг. доля безналичных операций с использованием банковских карт стабильно растет (на 2-3% в год), но до сих пор остается незначительной. По состоянию на 01.01.2014 г. объем операций с использованием банковских карт составил 25 922,8 млрд руб., в том числе операции по снятию наличных денежных средств 21 362,7 млрд руб., что составило 82,4% от общего объема (рис. 2.5). Для дальнейшего развития пластиковых карт необходимо переходить от количественного к качественному использованию пластиковых карт – увеличению безналичных операций. Для решения этой проблемы необходимы проекты для стимулирования безналичных платежей – кобрендинговые программы, программы лояльности по безналичным операциям, перевод клиентов в удаленные каналы обслуживания (интернет-банкинг).

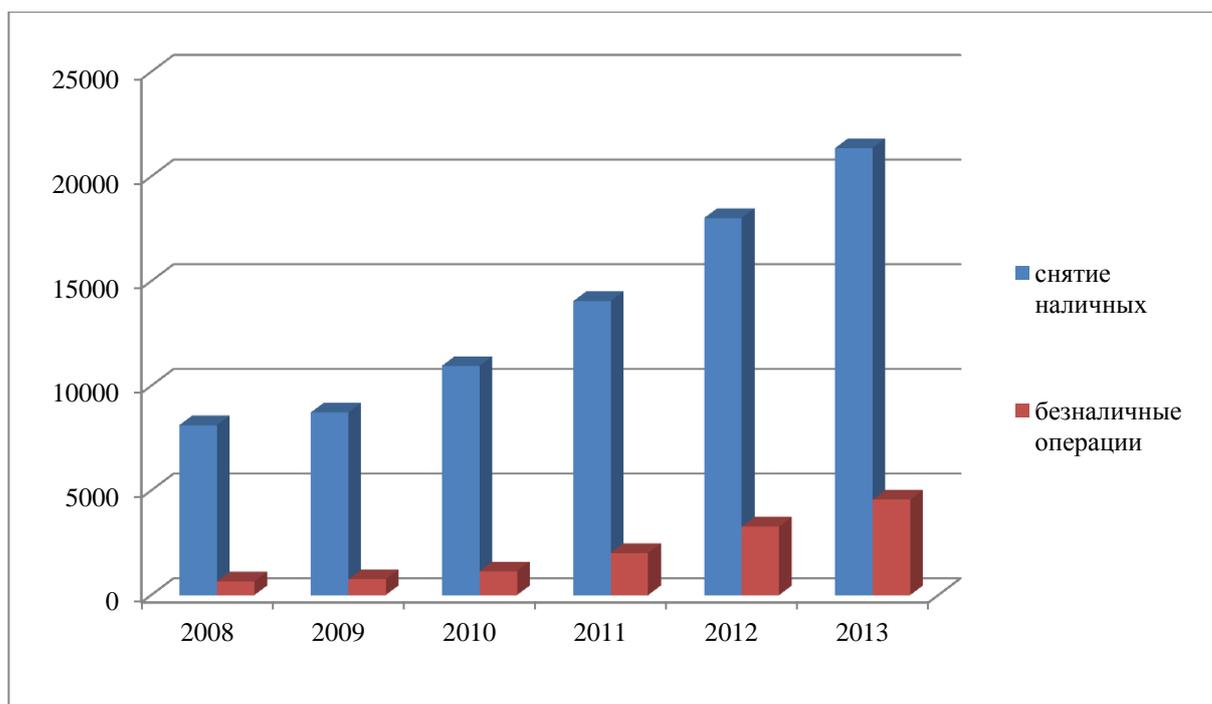


Рис. 2.5. Объем операций, совершенных с использованием банковских карт, млрд руб.\*

\* составлено автором по данным [123]

При современном уровне развития науки и техники, информатизации различных областей жизни в современном обществе, появилось множество новых технических возможностей проведения денежных расчетов и взаимозачетов без использования денег так таковых. Коммерческие банки в современных условиях, просто обязаны идти в ногу со временем, и предоставлять клиентам усовершенствованные банковские услуги, связанные с применением электронных систем расчетов.

Активно развивающимся направлением, способствующим развитию безналичных операций, является внедрение дистанционного банковского обслуживания («интернет-банкинг», «мобильный банк»). В современных условиях спектр услуг, предоставляемых в рамках дистанционного банковского обслуживания, существенно расширился. Интерес кредитных организаций к развитию указанных услуг основывается на повышении к ним интереса держателей карт, а также сравнительной незначительностью затрат на их внедрение.

Еще один из вариантов – кобрендинговая карта – это совместное предложение банка и одной или нескольких компаний-партнеров, которое

позволяет при оплате картой получать скидки или бонусы. С одной стороны банки наращивают объем безналичных операциях, а с другой компании-партнеры с их помощью увеличивают объем продаж. Средняя скидка по карте составляет 5-10%.

Доля безналичных расчетов в розничном сегменте будет возрастать в силу динамичного развития информационно-коммуникационных технологий. По данным Банка России, за 2009-2013 гг. количество банкоматов выросло в 2,9 раза, количество электронных терминалов – в 2,7 раза. На начало 2014 г. Россия занимает одно из первых мест в Европе по оснащению банкоматами, количество банкоматов на тысячу жителей нашей страны составило 1,63 ед. (для примера, во Франции – 0,87, в Германии – 0,71) [24]. А по оснащению электронными терминалами, которые позволяют расплачиваться безналичным способом за покупки в магазинах, Россия на одном из последних мест. На тысячу жителей в стране приходится 6,24 терминала, а во Франции – 22 терминала [67]. Что касается банковских карт, то на начало 2014 г. на одного человека приходится 1,63 карты, тогда как на начало 2009 г. – меньше одной карты (0,83) (табл. 2.2).

Таблица 2.2

Динамика инфраструктуры обслуживания  
банковских карт в РФ в 2009-2014 гг.

На начало года	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Количество банковских карт, млн ед.	118,6	123,9	137,8	162,8	191,4	210,8
Количество банкоматов, тыс. ед.	79,3	92,5	156,6	184,1	220,8	233,5
Количество электронных терминалов, установленных в организациях торговли (услуг), тыс. ед.	333,2	354,3	434,5	528,5	695	892
Количество банкоматов на 1000 чел., ед.	0,55	0,65	1,10	1,29	1,54	1,63
Количество электронных терминалов на 1000 чел., ед.	2,33	2,48	3,04	3,70	4,86	6,24
Количество банковских карт на душу населения, ед.	0,83	0,87	0,96	1,14	1,34	1,47

\* Источник: [68]

Преимущества безналичных платежей, таких как удобство и безопасность совершения операций, обеспечивают отказ населения от использования наличных денежных средств. Однако полностью отказаться от наличных денег не предоставляется возможным, так как есть неоспоримые преимущества наличных денежных средств, которые невозможно заменить электронными аналогами.

Во-первых, использование наличных денег осуществляется там, где отсутствует инфраструктура обслуживания банковских карт, а также во время непредвиденных ситуаций.

Во-вторых, использование наличных денег предполагает домохозяйствам более экономное расходование бюджета, так как наличные деньги представляют собой материальную вещь, их можно пощупать, и при оплате товаров или услуг человек оценивает, насколько ему необходим данный товар или услуга, тогда как электронные деньги обладают виртуальной составляющей. Различные научные эксперименты и исследования многократно подтверждали данный тезис.

Динамика развития инфраструктуры за весь рассматриваемый период показывает положительную динамику, тем не менее, подавляющее большинство расчетов в России до сих пор осуществляется с использованием наличных денежных средств. Так, по данным социологического исследования, доля населения, отдающего при оплате товаров и услуг предпочтение наличным деньгам, в 2012 г. составила 88,5% [69].

Исследуя рынок банковских карт, можно сделать вывод о том, что объем совершаемых операций с использованием банковских карт значительный, как в количественном выражении, так и суммарном. Рассматривая динамику развития – данный рынок показывает постоянно высокие темпы прироста, причем границы использования банковских карт все расширяются с внедрением инновационных технологий. С другой стороны, стремительные темпы развития рынка банковских карт все более усложняют систему организации расчетов между участниками платежной системы, создавая угрозу

возникновения различных операционных рисков. В связи с этим необходимо рассмотреть существующую схему осуществления расчетов с использованием банковских карт.

## 2.2. Классификация и оценка случаев возникновения неразрешенных овердрафтов

В целях выявления операционного риска необходимо производить анализ всех условий функционирования банка на предмет возможности или наличия возникновения факторов операционного риска. Возникновение неразрешенного овердрафта автором отнесено к инцидентам операционного риска банка. Для эффективного выявления операционного риска, а также его оценки необходима аналитическая база данных, посредством которой ведется полная информация о понесенных операционных убытках, их видах и размерах в разрезе направлений деятельности, банковских подразделений, обстоятельств их возникновения и выявления. Для дальнейшей работы над сокращением возникновения неразрешенных овердрафтов необходимо классифицировать причины возникновения неразрешенных овердрафтов.

Предложена авторская классификация причин возникновения неразрешенного овердрафта по источнику образования задолженности (рис. 2.6).



- нарушение порядка обработки файлов обратного потока	- несвоевременная обработка файлов-запросов по отложенным операциям
- ошибочное или двойное пополнение	- не установлен лимит овердрафта по счету
- комиссии	

Рис. 2.6. Причины возникновения неразрешенного овердрафта\*

\* составлено автором

В настоящее время информационные технологии и вычислительная техника настолько глубоко интегрированы в банковские процессы, что стали неотъемлемой частью банковских продуктов, а не просто средствами сбора и обработки информации о выполняемых операциях. Создание автоматизированных систем обработки данных в первую очередь связано с уменьшением времени обработки операций и со снижением затрат, а также снижением операционного риска за счет исключения влияния человеческого фактора. Однако с другой стороны, автоматизированные системы не могут быть абсолютно совершенными и хранят в себе потенциальную угрозу технического сбоя, в результате которого возможны значительные финансовые потери. При обработке операций с использованием банковских карт применяется один из самых крупных программно-автоматизированных комплексов, в котором синхронизация всех его отдельных компонентов невозможна. Исходя из этого, определяются временные интервалы между совершением операции с использованием карты и отражением данной операции по счетам бухгалтерского учета в автоматизированных системах банка. И как следствие происходит реализация операционного риска, посредством возникновения неразрешенного овердрафта.

Технические причины возникновения неразрешенного овердрафта:

1. конверсионные операции;
2. арест банковского счета;

3. нарушение порядка обработки файлов обратного потока;
4. ошибочное или двойное пополнение;
5. комиссии.

Риск персонала - риск потерь, связанный с возможными ошибками сотрудников, мошенничеством, недостаточной квалификацией, неустойчивостью штата организации. Следует также разделять понятия неумышленных и умышленных действий сотрудников, приводящих к реализации данного вида рисков [32].

Результатом неумышленных действий или бездействий персонала являются ошибки, возникающие из-за невнимательности, халатности, небрежности, неосторожности или из-за непонимания и/или незнания правил, норм, а также несоответствия квалификации сотрудников предъявляемым к ним требованиям.

Под умышленными действиями (бездействиями) следует понимать совершение незаконных действий (бездействий) одним или несколькими сотрудниками в корыстных целях, по принуждению, со злым умыслом, для извлечения собственных выгод. Такие действия приводят также к реализации операционных рисков и могут приводить к существенным потерям.

События, связанные с некорректными действиями сотрудников, всегда будут иметь место в реализации операционного риска. В целях минимизации данных рисков необходимо тщательно подходить к подбору персонала, проводить постоянное обучение персонала и осуществлять поддержание квалификации на должном уровне. Также одним из путей снижения операционного риска является система разделения функциональных обязанностей сотрудников, таких как исполнительная и контролирующая, а также построение грамотной системы внутреннего контроля и мониторинга работы сотрудников. А система поощрений и наказаний служит инструментом мотивирования сотрудников с учетом их вклада в достижение общих целей организации.

Однако эти действия направлены только на минимизацию данных рисков, но полностью их исключить невозможно, что в итоге приводит к реализации операционного риска, посредством возникновения неразрешенного овердрафта:

1. несвоевременная обработка файлов-запросов по отложенным операциям, по которым требуется подтверждения проведения операции;
2. списание без авторизации по карте;
3. некорректная привязка «карта-счет»;
4. не установлен лимит овердрафта по счету.

Детальное исследование каждой из причин возникновения неразрешенных овердрафтов приводится в разделе 2.3. [С. 85-98]

В целях получения репрезентативных данных для банковских учреждений Российской Федерации, в качестве исходных данных в ходе исследования будет использована информация ОАО «Сбербанка России», как наиболее показательная, так как количество эмитированных банковских карт ОАО «Сбербанка России» превышает 100 млн. шт. [132]. По состоянию на 01.01.2014 количество расчетных и кредитных карт, эмитированных кредитными организациями составило 217,4 млн. шт., соответственно на долю ОАО «Сбербанк России» приходится более 45%.

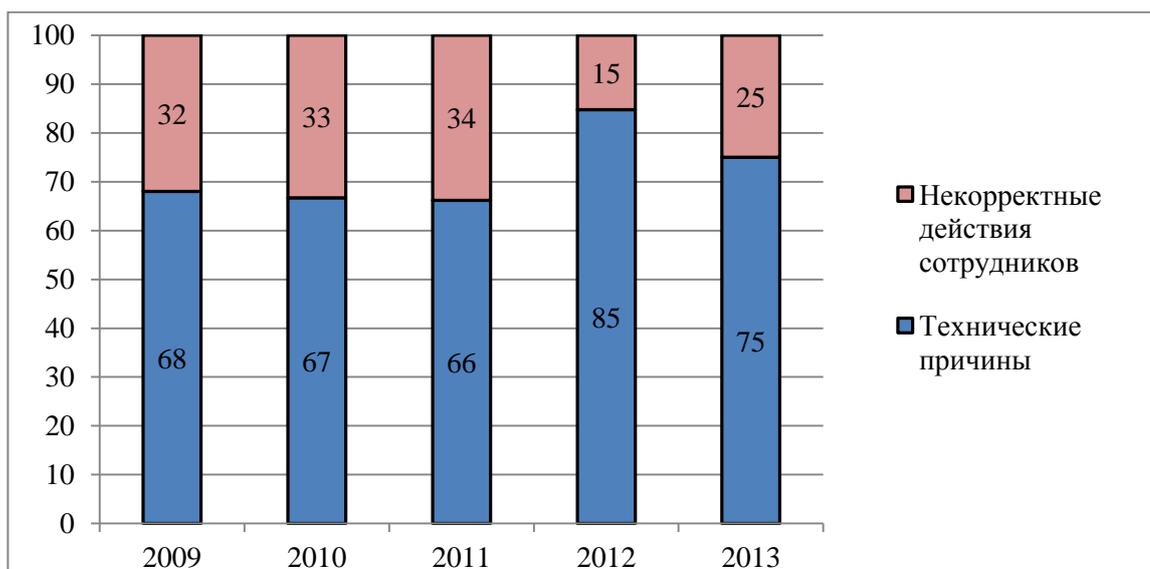


Рис. 2.7. Структура неразрешенных овердрафтов, в зависимости от причин возникновения, за 2009-2013 гг.

\* составлено автором по данным Байкальского банка Сбербанка России

За период 2009-2013 гг. структура неразрешенных овердрафтов, в зависимости от причин возникновения представлена на рис. 2.7. По состоянию на 01.01.2014 г. в общем объеме возникших неразрешенных овердрафтов по техническим причинам возникло 75% (83 847 тыс. руб.) неразрешенных овердрафтов, соответственно из-за некорректных действий сотрудников – 25% (28 699 тыс. руб.). Определяющую роль на протяжении последних пяти лет в возникновении неразрешенных овердрафтов играет техническая сторона. Несовершенство технологических особенности осуществления расчетов с использованием банковских карт, а также технические сбои, возникающие на различных этапах данного процесса, приводят к значительным операционным рискам, посредством возникновения неразрешенных овердрафтов. Человеческий фактор также играет не маловажную роль, на него приходится в среднем около 1/3 суммы возникших неразрешенных овердрафтов. Однако в последний годы, показатель снизился, но все же остается достаточно значительным. Некорректные действия сотрудников носят более частный и локальный характер влияния на сумму возникновений неразрешенных овердрафтов.

Структура исследуемых причин возникновения неразрешенных овердрафтов по сумме образованной задолженности представлено на рис.2.8 на примере Байкальского банка Сбербанка России.

Наибольший удельный вес среди причин, влияющих на возникновение неразрешенных овердрафтов, принадлежит ошибочным пополнениям – 32% (36 015 тыс. руб.). Из-за технического сбоя данные в реестре платежей могут дублироваться, в ходе чего по всем банковским картам, содержащимся в данном реестре, пройдут ошибочные пополнения. Массовость данных зачислений определяет наибольшую долю в общей структуре возникновений неразрешенных овердрафтов. Подобным образом объясняется ситуация с нарушением порядка обработки реестров платежей по обратному потоку – 19% (21 384 тыс. руб.), когда при совершении клиентом операции пополнения, затем списания с банковской карты, по банковскому счету отражение происходит в

обратном порядке: сначала списание, затем пополнение. И так как реестр платежей содержит большое количество банковских карт, то и возникновения неразрешенного овердрафта происходят по всем указанным картам в значительном количественном и суммарном выражении.



Рис. 2.8. Структура пофакторного влияния на сумму возникновения неразрешенных овердрафтов по состоянию на 01.01.2014 г.\*

\* составлено автором по данным Байкальского банка Сбербанка России

Таким образом, более 50% реализации рискованных событий неразрешенных овердрафтов обусловлено некорректными данными реестров платежей по банковским картам, следовательно, первостепенной задачей является получение/передача качественной информации.

Динамика объема неразрешенных овердрафтов  
в разрезе причин возникновения за 2009-2013 гг., руб.\*

Причина возникновения неразрешенного овердрафта	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Конверсионные операции	2 174 479	1 123 842	1 985 708	3 038 356	4 501 874
Арест банковского счета	27 543 395	23 975 304	29 785 626	15 191 780	20 258 433
Нарушение порядка обработки файлов обратного потока	15 946 176	22 476 848	26 476 112	21 268 493	21 383 902
Ошибочное или двойное пополнение	49 288 180	47 950 609	43 023 681	44 562 556	36 014 993
Комиссии	2 899 305	4 495 370	8 273 785	1 772 374	1 688 203
Несвоевременная обработка файлов-запросов по отложенным операциям	724 826	1 873 071	1 323 806	1 012 785	562 734
Списание без авторизации по карте	15 946 176	20 978 391	19 857 084	2 278 767	5 627 343
Некорректная привязка «карта-счет»	23 194 438	17 981 478	23 166 598	7 089 498	12 380 154
Не установлен лимит овердрафта по счету	7 248 262	8 990 739	11 583 299	5 063 927	10 129 217
Итого:	144 965 236	149 845 653	165 475 698	101 278 536	112 546 852

\* составлено автором по данным Байкальского банка Сбербанка России

В таблице 2.3 представлено детальное изменение количественных показателей суммы неразрешенных овердрафтов за период 2009-2013 гг. в разрезе причин возникновения. В течение исследуемого периода неизменно наибольшую долю возникновения неразрешенных овердрафтов занимает ошибочное пополнение, а также арест банковского счета и нарушение порядка обработки файлов обратного потока, которые все относятся к техническим причинам возникновения неразрешенных овердрафтов. Что касается некорректных действий сотрудников, то в части списаний без авторизации по карте и некорректной привязке «карта-счет» наблюдается тенденция на уменьшение данных показателей, снижение в 2,8 и 1,9 раза соответственно.

Динамика количества неразрешенных овердрафтов  
в разрезе причин возникновения за 2009-2013 гг., шт.

Причина возникновения неразрешенного овердрафта	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
Конверсионные операции	419	511	437	363	638
Арест банковского счета	7 825	9 578	10 200	8 292	11 688
Нарушение порядка обработки файлов обратного потока	17 887	19 157	18 215	14 511	12 750
Ошибочное или двойное пополнение	19 005	22 988	30 601	17 621	14 875
Комиссии	2 236	1 277	1 093	1 037	956
Несвоевременная обработка файлов-запросов по отложенным операциям	140	128	291	259	213
Списание без авторизации по карте	1 677	2 554	2 550	2 073	2 338
Некорректная привязка «карта-счет»	2 795	3 512	4 372	2 488	2 869
Не установлен лимит овердрафта по счету	3 913	4 151	5 100	5 183	6 800
Итого:	55 896	63 856	72 859	51 825	53 125

\* составлено автором по данным Байкальского банка Сбербанка России

Динамика неразрешенных овердрафтов в количественном выражении (табл. 2.4) схожа с динамикой в суммарном выражении. Арест банковского счета нарушения порядка обработки файлов обратного потока и ошибочное пополнение являются основной массой неразрешенных овердрафтов, подлежащих урегулированию. Однако по причинам, относящихся к некорректным действиям сотрудников, ситуация противоположная. Количество неразрешенных овердрафтов обратно пропорционально сумме их возникновения. Количество случаев возникновения возрастает, а сумма снижается, соответственно средняя сумма возникновения неразрешенного овердрафта снижается.

В общей картине средняя сумма неразрешенного овердрафта имеет тенденцию снижению (рис. 2.9), за исследуемый период данный показатель был

снижен на 22% и составляет 2 119 руб. на 01.01.2014 г. Данный показатель достигается за счет первоочередного разбора неразрешенных овердрафтов значительных по сумме и далее по нисходящей. В результате чего остается большое количество не урегулированных неразрешенных овердрафтов мелких по сумме. Что в свою очередь снижает среднюю сумму неразрешенного овердрафта.

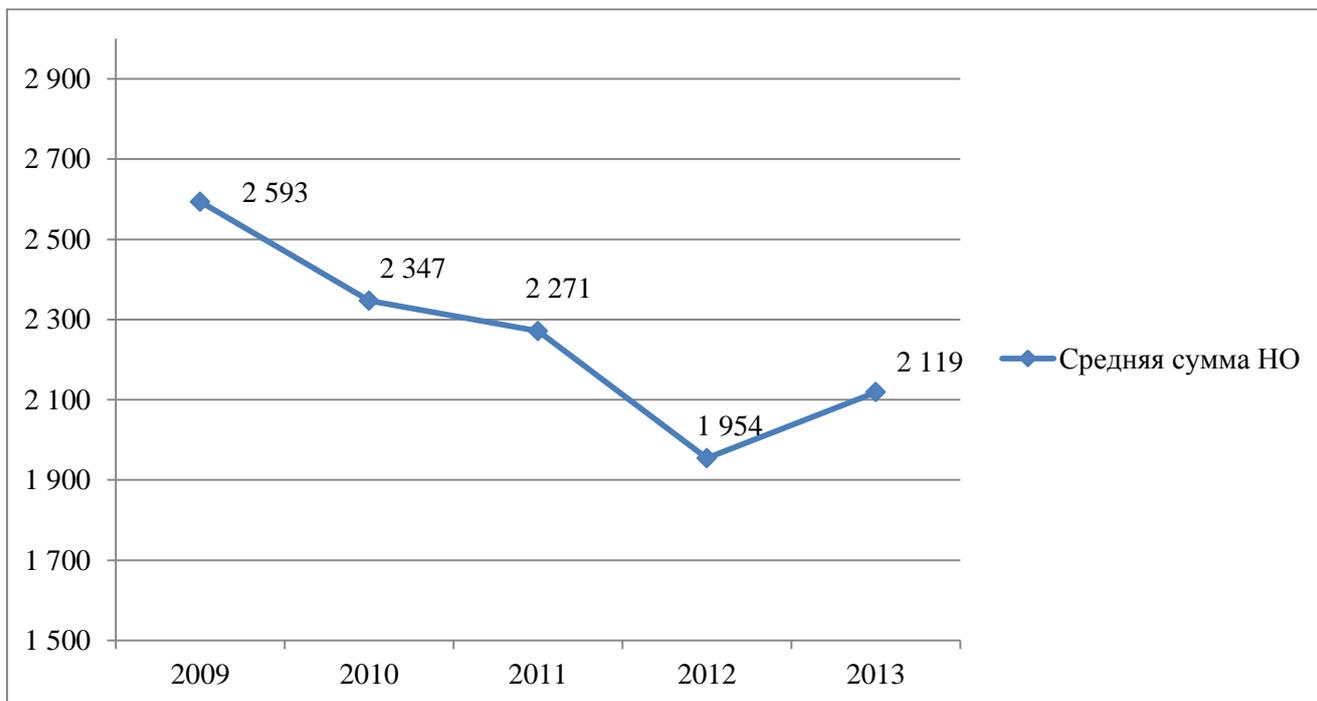


Рис. 2.9. Динамика средней суммы неразрешенного овердрафта за 2009-2013 гг., руб.

\* составлено автором по данным Байкальского банка Сбербанка России

Кредитные операции являются высокорисковым видом деятельности коммерческих банков. В целях снижения этих рисков банки с 1 января 1995 г. стали формировать специальный резерв на возможные потери по ссудам.

Указанный резерв обеспечивает создание банкам более стабильных условий финансовой деятельности и позволяет избегать колебаний величины прибыли банков в связи со списанием потерь по ссудам. Резерв создается в обязательном порядке и формируется за счет отчислений, относимых на расходы банка, и используется для списания потерь по нереальным для взыскания ссудам. Таким образом, резерв представляет собой целевой фонд

денежных средств, предназначенный только для покрытия непогашенной клиентами ссудной задолженности по основному долгу.

Резерв формируется в пределах суммы основного долга (балансовой стоимости ссуды – остатка задолженности по ссуде, отраженному на счетах бухгалтерского учета на момент ее оценки) по конкретной ссуде либо по портфелю однородных ссуд, то есть по группе ссуд со сходными характеристиками кредитного риска. К ссудам, группируемым в портфели однородных ссуд, относятся ссуды, которые предоставляются всем заемщикам на стандартных условиях, определенных внутренними правилами кредитной организации. К таким ссудам могут быть отнесены ссуды физических лиц.

Классификация ссуд и формирование резерва осуществляются на основании следующих принципов:

- соответствие фактических действий по классификации ссуд и формированию резерва требованиям Положения №254-П ЦБ РФ и внутренних документов кредитной организации;
- комплексный и объективный анализ всей информации, относящейся к сфере классификации ссуд и формирования резервов;
- своевременность классификации ссуды и формирования резерва и достоверность отражения изменений размера резерва в учете и отчетности.

Ссуды, предоставленные физическим лицам, в зависимости от продолжительности просроченных платежей по ссудам разделяются на 6 портфелей [4]. Размер расчетного резерва определяется исходя из результатов классификации ссуды. Размеры расчетного резерва в зависимости от качества ссуды приведены в приложении 1.

Размер резерва на возможные потери по ссудам корректируется банком ежедневно в соответствии с изменением величины и качества кредитного портфеля, то есть в связи с выдачей (погашением) кредитов, переходом из одной категории качества в другую, изменением ставки риска по отдельным ссудам. Определение ставки резерва производится банком не реже одного раза

в квартал на основании профессиональных суждений по индивидуальным кредитам и портфелям однородных ссуд.

Таблица 2.5

Динамика объема неразрешенных овердрафтов по длительности просроченной задолженности за 2009-2013 гг., руб.\*

Продолжительность просроченной задолженности	2009 г.	2010 г.	2011 г.	2012 г.	2013 г.
от 1 до 30 календарный дней	94 227 403	92 904 305	97 630 662	62 792 692	66 965 377
от 31 до 90 календарный дней	26 093 742	28 470 674	31 440 383	22 281 278	30 387 650
от 91 до 180 календарных дней	8 697 914	10 489 196	9 928 542	10 634 246	10 691 951
свыше 180 календарный дней	15 946 176	17 981 478	26 476 112	5 570 319	4 501 874
Итого:	144 965 236	149 845 653	165 475 698	101 278 536	112 546 852

\* составлено автором по данным Байкальского банка Сбербанка России

Исходя из табл. 2.5 видно, что за исследуемый период более половины суммы возникновений неразрешенных овердрафтов по продолжительности просроченной задолженности приходится до 30 дней, по которым начисляются резервы на возможные потери по ссудам от 1,5 до 5%, в зависимости от категории заемщика. Также следует отметить, что в 2009-2011 гг. наблюдалось значительная доля неразрешенных овердрафтов с просроченной задолженностью свыше 180 календарных дней. По данной задолженности начисляются резервы на возможные потери по ссудам от 75% и более, что предполагает значительное отвлечение денежных средств. В связи с этим, приоритетной задачей банка является урегулирование неразрешенных овердрафтов продолжительных по сроку, а также значительных по сумме, что и наблюдалось в 2012 г, когда произошло резкое сокращение задолженности по неразрешенным овердрафтам со сроком свыше 180 календарных дней.

Возникновение неразрешенного овердрафта происходит в виду особенностей функционирования международных платежных систем, которые

могут привести к значительным репутационным, а также финансовым потерям. Для этого необходимо производить оценку данных рисков и осуществлять мониторинг расчетов по банковским картам в части полного и своевременного отражения операций по банковской карте и по банковскому счету, а также разбор причин возникновения неразрешенных овердрафтов и их минимизацию, что приведет к снижению операционного риска и повышению качества обслуживания клиентов.

В последнее время на рынке банковских услуг все больше увеличивается конкуренция. Перечень предоставляемых услуг однотипен, поэтому для удержания своих клиентов банк должен быть максимально клиентоориентированным. Одной из самых распространенных услуг является выпуск и обслуживание международных банковских карт. Но с другой стороны карточный бизнес для банка несет значительные операционные риски. Следовательно, необходимо уделять внимание изучению потенциальных проблем клиентов, которые могут возникнуть при использовании банковских карт. Одной из таких проблем является вопрос возникновения неразрешенного овердрафта. При этом клиентам должны предлагаться наиболее удобные и выгодные способы их решения.

Возникновение неразрешенного овердрафта в любом случае приводит к реализации операционного риска. В целях минимизации операционных рисков и увеличению лояльности клиентов необходимо осуществлять мониторинг и анализ причин возникновения неразрешенного овердрафта по счетам банковских карт.

Существует определенный период времени от реализации рискового события до момента выявления неразрешенного овердрафта по банковской карте клиентом. Для допретензионного урегулирования неразрешенных овердрафтов необходимо выработать эффективную методику выборки счетов для выяснения и устранения возникновения неразрешенных овердрафтов в соответствии с масштабами деятельности банка в сфере обслуживания банковских карт.

Необходимо отметить тот факт, что неразрешенный овердрафт возникает только при отрицательном остатке на банковском счете клиента, однако расхождение между остатком на банковском счете и банковской карте может появиться намного раньше, чем у клиента возникнет неразрешенный овердрафт. Таким образом, у клиента будет скрытый неразрешенный овердрафт до тех пор, пока на банковском счете клиента будет находиться пороговая сумма, равная сумме возникшего в определенный момент расхождения между остатком карты и счета. Выявить клиентов с данным скрытым неразрешенным овердрафтом не представляется возможным, поэтому анализ причин возникновения и урегулирование неразрешенного овердрафта осуществляется постфактум, т.е. при образовании задолженности.

Возникновение неразрешенного овердрафта негативно сказывается на клиенте, в части испорченной кредитной истории, т.к. у клиента возникает просроченная задолженность. Для банка же реализация операционного риска ведет к увеличению просроченной задолженности, и как следствие увеличению резерва на возможные потери по ссудам, а также в отказе потенциальному заемщику. Негативным вариантом развития ситуации также является наличие (возникновение) претензии клиента и потеря его лояльности к банку. Для сохранения лояльности клиента и повышения качества его обслуживания необходимо осуществлять мониторинг возникновения неразрешенных овердрафтов, в части контроля сроков возникновения и суммы образовавшейся задолженности.

Предлагаются авторские критерии выборки банковских счетов для мониторинга возникновения неразрешенных овердрафтов:

1. Минимальный порог суммы возникшего неразрешенного овердрафта.
2. Периодичность возникновения неразрешенного овердрафта.
3. Количество дней просроченной задолженности.
4. Максимальная сумма возникновения задолженности.

Для получения оптимальной выборки необходимо установить значимость каждого из критериев, исходя из объема обрабатываемых операций с использованием банковских карт.

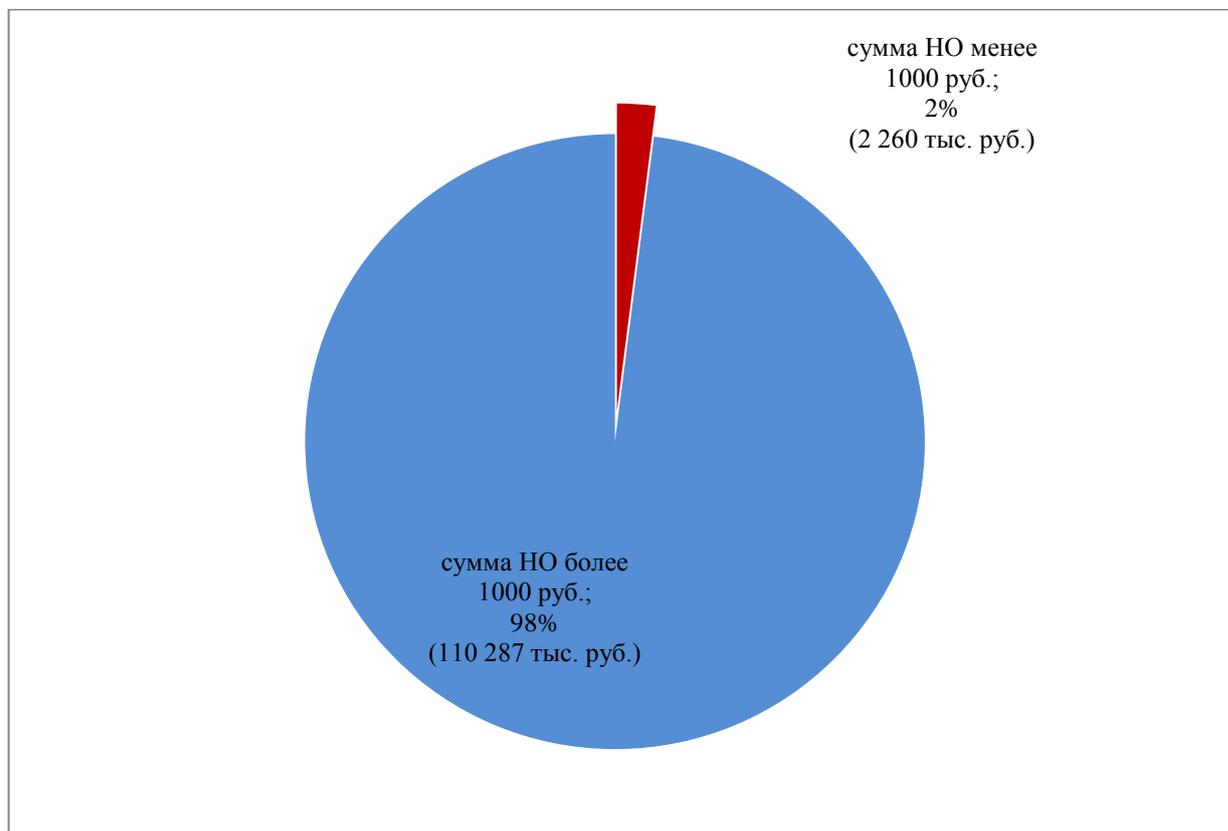


Рис. 2.10. Структура неразрешенных овердрафтов, в зависимости от суммы образованной задолженности за 2013 г.\*

\* составлено автором по данным Байкальского банка Сбербанка России

В Байкальском банке Сбербанка России по данным за 2013 г. было зафиксировано 13 922 неразрешенных овердрафта на общую сумму 2 260 тыс. руб., с задолженностью менее 1 тыс. руб., и 39 203 неразрешенных овердрафтов на общую сумму 110 287 тыс. руб., с задолженностью более 1 тыс. руб. (рис. 2.10). Неразрешенные овердрафты, с задолженностью по счету менее 1 тыс. руб., в общем объеме по сумме составляют незначительную часть – 2% (2 260 тыс. руб.), однако по количеству счетов с данной задолженностью имеют достаточно весомую долю – 26,2% (13 922 шт.). В виду ограниченности ресурсов, выделяемых для разбора и урегулирования неразрешенных

овердрафтов, целесообразно определить порог суммы по отбору счетов для урегулирования задолженности.

Определение минимального порога суммы возникшего неразрешенного овердрафта необходимо для отсека большого количества возникновений незначительных по сумме задолженности, которые несоизмеримы с трудозатратами сотрудников банка. А также первоочередной разбор и урегулирование крупных сумм, что приводит к быстрому снижению резерва на возможные потери, в части неразрешенных овердрафтов.

Периодичность возникновения неразрешенных овердрафтов необходимо использовать с целью сужения зоны выборки по неразрешенным овердрафтам, которые образуются в результате нарушения порядка обработки файлов обратного потока, и как следствием имеют единственный выход в неразрешенный овердрафт. Таким образом, неразрешенный овердрафт перекрывается без вмешательства сотрудников банка. Если по счетам клиентов периодически возникает неразрешенный овердрафт, то имеется определенное расхождение между остатками на банковском счете и банковской карте. При совершении расходной операции большей, чем данное расхождение банковский счет клиента выпадает в неразрешенный овердрафт. Соответственно для устранения данного расхождения необходимо произвести анализ причин возникновения, в ходе чего определить рекомендации по урегулированию задолженности. Поэтому периодичность возникновения неразрешенного овердрафта по счету клиента необходимо использовать в качестве основного инструмента отбора счетов для урегулирования задолженности. Информация о периодичности возникновения неразрешенных овердрафтов за 2013 г., по данным Байкальского банка Сбербанка России, представлена на рис. 2.11.

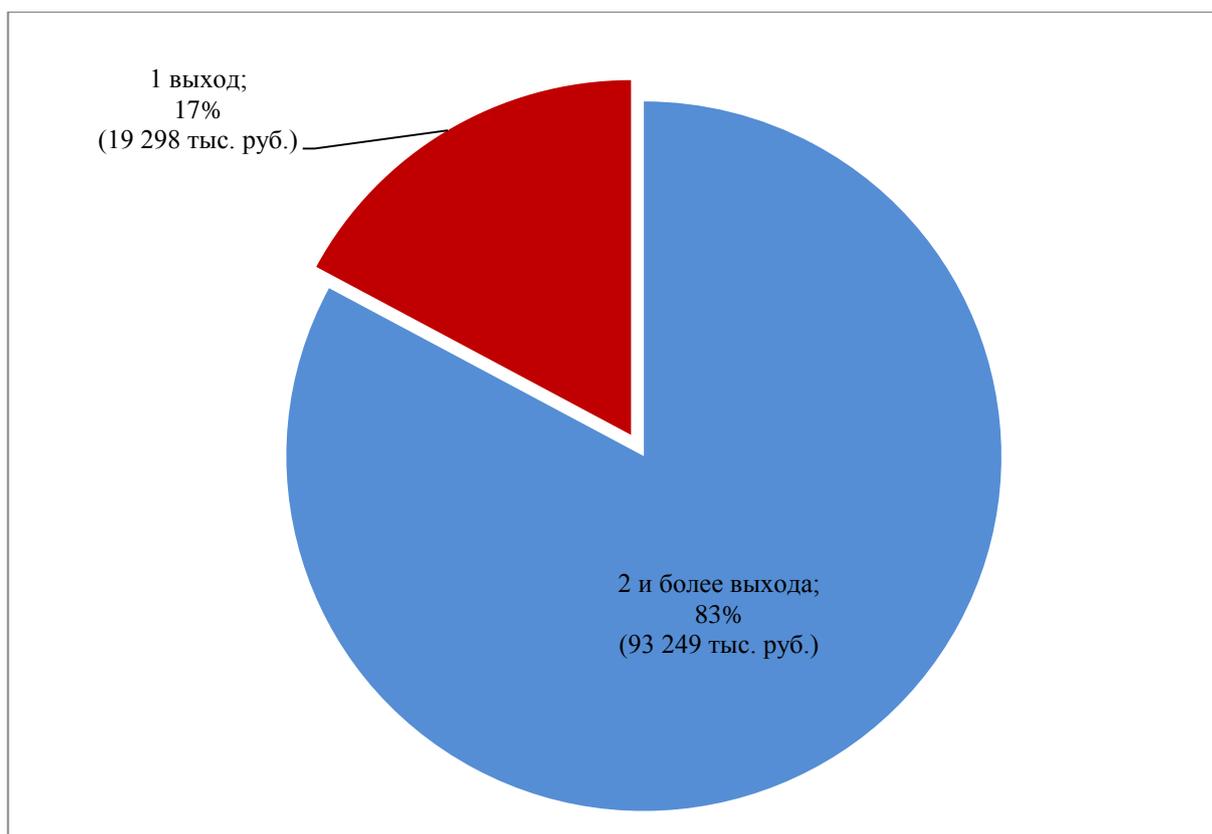


Рис. 2.11. Структура неразрешенных овердрафтов по объему задолженности, в зависимости от периодичности их возникновения за 2013 г. \*

\* составлено автором по данным Байкальского банка Сбербанка России

В Байкальском банке Сбербанка России по данным за 2013 г. был зафиксирован 29 001 неразрешенный овердрафт на общую сумму 93 249 тыс. руб., с периодичностью возникновения задолженности по счету 2 и более раз, и 24 124 неразрешенных овердрафтов на общую сумму 19 298 тыс. руб., с периодичностью возникновения задолженности по счету 1 раз (рис. 2.11). Соотношение по количеству возникновений неразрешенных овердрафтов примерно одинаковое - 56% (2 и более выхода) и 44% (1 выход). А по сумме наблюдаются значительные диспропорции – 83% (2 и более выхода) и 17% (1 выход). Исходя из этого следует сделать вывод, что неразрешенные овердрафты, возникающие единственный раз по счету, имеют значительные по количественные показатели, но мелкие по сумме задолженности. В результате чего, при ограниченности ресурсов, экономически не целесообразно заниматься разбором и урегулированием данных неразрешенных овердрафтов.

При формировании реестров платежей нарушается последовательность совершения операций, в ходе чего по счетам клиентов сначала проходят операции списания, а потом зачисления. Данные неразрешенные овердрафты урегулируются сами собой, однако, в случае временного интервала между обработкой операций более одного дня необходимо произвести сторнирование начисленных процентов за пользование овердрафтом.

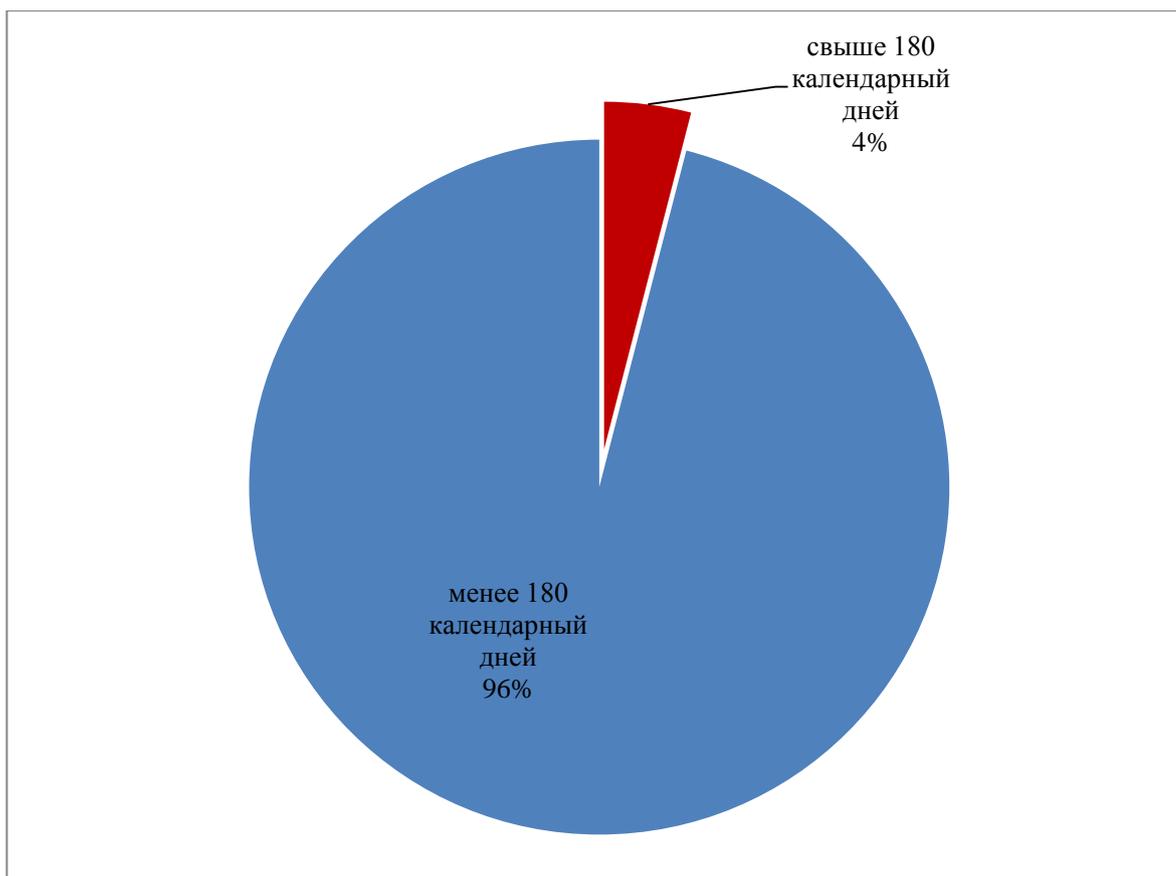


Рис. 2.12. Структура неразрешенных овердрафтов, по количеству дней просроченной задолженности за 2013 г.\*

\* составлено автором по данным Байкальского банка Сбербанка России

На рис. 2.12 представлена структура неразрешенных овердрафтов, по количеству дней просроченной задолженности, на примере Байкальского банка Сбербанка России за 2013 г. Доля просроченной задолженности свыше 180 календарных дней небольшая и составляет всего 4% (4 502 тыс. руб.). Однако данные неразрешенные овердрафты являются наиболее проблемными в части

урегулирования их возникновения и взыскании задолженности, а также по данным неразрешенным овердрафтам начисляются максимальные резервы.

По количеству дней просроченной задолженности определяются самые проблемные неразрешенные овердрафты. В большинстве своем это банковские карты, по счетам которых длительное время не проводились операции, т.е. клиенты переставили ими пользоваться, снимая с карты все доступные денежные средства, приближая остаток банковской карты к нулю, а остаток банковского счета становился отрицательным. В результате происходило образование просроченной задолженности, при этом клиент не закрывал банковскую карту и более не совершал никаких операций с данной картой, и как следствие просроченная задолженность начинает постоянно числиться по данному счету.

Максимальная сумма возникновения неразрешенного овердрафта также является основным критерием по отбору счетов для урегулирования задолженности. В Байкальском банке Сбербанка России за 2013 г. возникло 189 неразрешенных овердрафтов свыше 30 тыс. руб. на общую сумму 7 541 тыс. руб. и 52 396 шт. на 105 006 тыс. руб., с задолженностью менее 30 тыс. руб. (рис. 2.13) Из данной статистики видно, что небольшая часть возникновений неразрешенных овердрафтов – 0,35% (в количественном выражении), дает значительные показатели в суммарном выражении – 6,7%. Поэтому разбор и урегулирование данных неразрешенных овердрафтов является приоритетной задачей для банка.

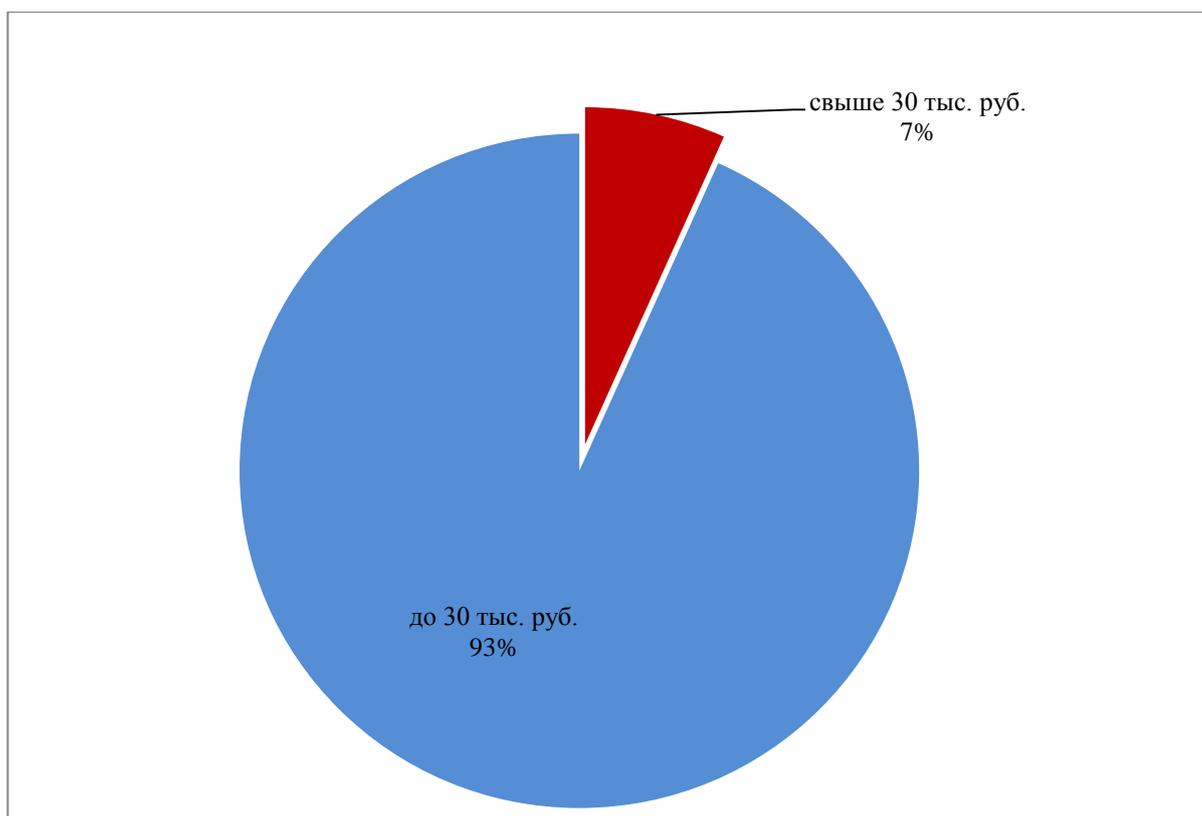


Рис. 2.13. Структура неразрешенных овердрафтов, в зависимости от суммы возникновения за 2013 г.\*

\* составлено автором по данным Байкальского банка Сбербанка России

Согласно данным критериям выборки банк, уменьшая или увеличивая, интегрируя вместе или используя отдельно каждый, определяя степени значимости каждого из критериев, формирует индивидуальную методику выборки счетов для осуществления мониторинга возникновений неразрешенных овердрафтов. Мониторинг возникновения неразрешенных овердрафтов должен осуществляться на постоянной основе, с целью определения проблемных точек и оптимального распределения имеющихся в банке ресурсов.

Исходя из проведенной оценки объемов возникновений неразрешенных овердрафтов, делаем вывод о существенности данной проблематики для банков, активно развивающих сегмент рынка банковских карт и имеющих значительный оборот по операциям с использованием банковских карт. В связи с этим необходимо рассмотреть детально каждую причину, влияющую на

возникновение неразрешенного овердрафта и произвести анализ их образования.

### 2.3. Исследование причин возникновения неразрешенных овердрафтов

В целях минимизации операционного риска в аспекте возникновения неразрешенных овердрафтов необходимо производить анализ реализации данных рискованных событий и выработать рекомендации по урегулированию возникающей задолженности. В ходе проведения анализа необходимо рассмотреть возможные причины их возникновения и оценить возможность прямого или косвенного влияния банка на их сокращение. Рассмотрим причины возникновения неразрешенных овердрафтов в соответствии с приведенной выше классификацией (рис. 2.6).

Конверсионные операции. В связи с распространением банковских карт, все больше держателей карт используют их для оплаты товаров и услуг за границей, а также используют для обналичивания через банкоматы, т.к. денежные средства на карте не декларируются и банковская карта безопаснее, чем сумка с наличными денежными средствами.

При осуществлении расчетов по операциям, совершенным с использованием банковских карт в торговых точках, банкоматах, пунктах выдачи наличных за пределами России, сумма в валюте операции пересчитывается в валюту расчетов банка с платежной системой по курсу платежной системы, и далее в валюту счета карты по курсу банка, установленному на дату отражения операции по банковскому счету. Таким образом, при совершении клиентом операций в валюте, отличной от валюты счета карты, процессинговый центр производит авторизацию денежных средств по карте в соответствии с установленным курсом валюты на этот день. А банк-эмитент производит списание денежных средств с банковского счета спустя некоторое время, в течение которого курс валюты существенно изменился, и сумма к списанию превышает остаток по счету. В результате чего возникает

неразрешенный овердрафт на сумму превышающую остаток по банковскому счету клиента.

Также следует отметить, что если валюта операции будет отличается от валюты расчетов банка с платежной системой (доллары США или Евро) и валюты счета банковской карты, произойдет двойная конвертация. Например, при оплате товаров или услуг в Таиланде, где национальная валюта тайский бат, первая конверсионная операция произойдет из тайского бата в доллар США (для расчетов с платежной системой), а вторая из доллара США в российский рубль (для расчетов с банком-эмитентом). Поэтому во избежание двойной конвертации, в странах, где официальной валютой является евро, целесообразнее использовать карты платежной системы MasterCard. Для расчетов в странах, где официальной валютой являются доллары США, одинаково подойдут карты Visa и MasterCard.

Для исключения данного операционного риска автором предлагается при совершении операции опрашивать запрос на авторизацию денежных средств по карте с учетом возможного колебания курсов валют (например, текущий курс ЦБ РФ + 5%). Окончательный расчет производится банком при получении расчетных документов от платежной системы. Полученные суммы списываются с банковского счета клиента, при этом конвертация осуществляется по курсу банка, установленному на день списания по банковскому счету. А дополнительно авторизованные 5% служат «подушкой безопасности» для исключения возможности возникновения неразрешенного овердрафта. При завершении расчетов разница между окончательным списанием с банковского счета и суммой авторизацией по карте в момент совершения операции становится доступной клиенту.

Реализация данного операционного риска полностью зависит от технологических особенностей осуществления расчетов с использованием банковских карт. Урегулирование неразрешенного овердрафта должно производиться путем взыскания задолженности с клиента банка, т.к. им

совершена операция сверх его остатка по счету и банк должен осуществить завершение расчетов в соответствии с действующим законодательством [9].



Рис. 2.14. Динамика объема возникновений неразрешенного овердрафта по конверсионным операциям за 2009-2013 гг., тыс. руб.

\* составлено автором по данным Байкальского банка Сбербанка России

В Байкальском банке Сбербанка России за 2013 г. возникло 638 неразрешенных овердрафтов на общую сумму 4 502 тыс. руб. (рис. 2.14). В последние годы по данному направлению наблюдается тенденция на увеличение объема возникающей задолженности. В общей структуре объема возникновений неразрешенных овердрафтов они занимают небольшую долю (от 0,75% до 4% в различные периоды), но продолжают ее увеличивать. В будущем, за счет увеличения использования банковских карт за пределами России, а также развития зарубежных интернет-магазинов, будет происходить рост валютных операций с использованием банковских карт, в результате чего возрастает риск возникновения неразрешенных овердрафтов.

Арест банковского счета. На денежные средства и иные ценности юридических и физических лиц, находящиеся на счетах и во вкладах или на хранении в кредитной организации, а также на остаток электронных денежных средств арест может быть наложен не иначе как судом и арбитражным судом,

судьей, а также по постановлению органов предварительного следствия при наличии судебного решения [2].

При наложении ареста на денежные средства, находящиеся на счетах и во вкладах, или на остаток электронных денежных средств кредитная организация незамедлительно по получении решения о наложении ареста прекращает расходные операции по данному счету (вкладу), а также перевод электронных денежных средств в пределах величины остатка электронных денежных средств, на которые наложен арест.

Взыскание на денежные средства и иные ценности физических и юридических лиц, находящиеся на счетах и во вкладах или на хранении в кредитной организации, а также на остаток электронных денежных средств может быть обращено только на основании исполнительных документов в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае недостаточности денежных средств на счете, арест накладывается и на поступающие на счет денежные средства до момента накопления указанной для ареста суммы. Арест денежных средств на счете производится банком на основании соответствующего исполнительного документа. Постановление об аресте денежных средств и прекращении по нему всех расходных операций (в сумме ареста) безусловно выполняется банком.

Необходимо акцентировать внимание на том, что наложение ареста и списание денежных средств по исполнительным документам осуществляется не по банковской карте, а по банковскому счету, к которому привязана карта. В виду этих обстоятельств, возможна реализация операционного риска, в части возникновения неразрешенного овердрафта по банковскому счету клиента. Так как списание денежных средств происходит в пределах остатка по счету клиента, а не в пределах доступности денежных средств на банковской карте. Остаток денежных средств на банковской карте не всегда равен остатку на банковском счете в виду технологических особенностей осуществления расчетов с использованием банковских карт. Данные особенности предусматривают временной разрыв между датой совершения операции и

датой отражения данной операции по банковскому счету, в результате чего наложение ареста по банковскому счету происходит незамедлительно, а отражение операций, совершенных с использованием банковской карты, осуществляется после поступления реестров платежей. При такой последовательности событий возникает неразрешенный овердрафт по банковскому счету клиента.

Для минимизации данного операционного риска при наложении ареста на денежные средства клиента на банковском счете необходимо сопоставлять данные из фронтальных систем банка по обслуживанию банковских карт, в части текущего баланса банковской карты и текущего остатка на банковском счете клиента. В случае равенства или превышения остатка по банковскому счету над картой, осуществлять наложение ареста денежных средств на счет клиента в полном объеме. В обратной же ситуации, когда остаток по банковскому счету больше, чем остаток по карте, следует производить арест денежных средств в пределах остатка по банковской карте, что исключит возникновение неразрешенного овердрафта по счету клиента. А также сумму расхождения между остатком счета и карты резервировать на счете клиента в течении 45 дней с момента наложения ареста на денежные средства, с целью ожидания реестров платежей от платежной системы для завершения расчетов с использованием банковской карты.

Возникновение неразрешенного овердрафта в связи с арестом банковского счета по данным Байкальского банка Сбербанка России стабильно занимает 15-20% в общем объеме задолженности по неразрешенным овердрафтам. Динамика возникновения рискованных событий неоднозначная (рис. 2.15). Законодательная база по этому вопросу стабильная, поэтому определить внешние факторы, влияющие на увеличение/снижение объемов сумм к взысканию довольно сложно, в результате чего оценить потенциальный операционный риск по данным неразрешенным овердрафтам затруднительно.

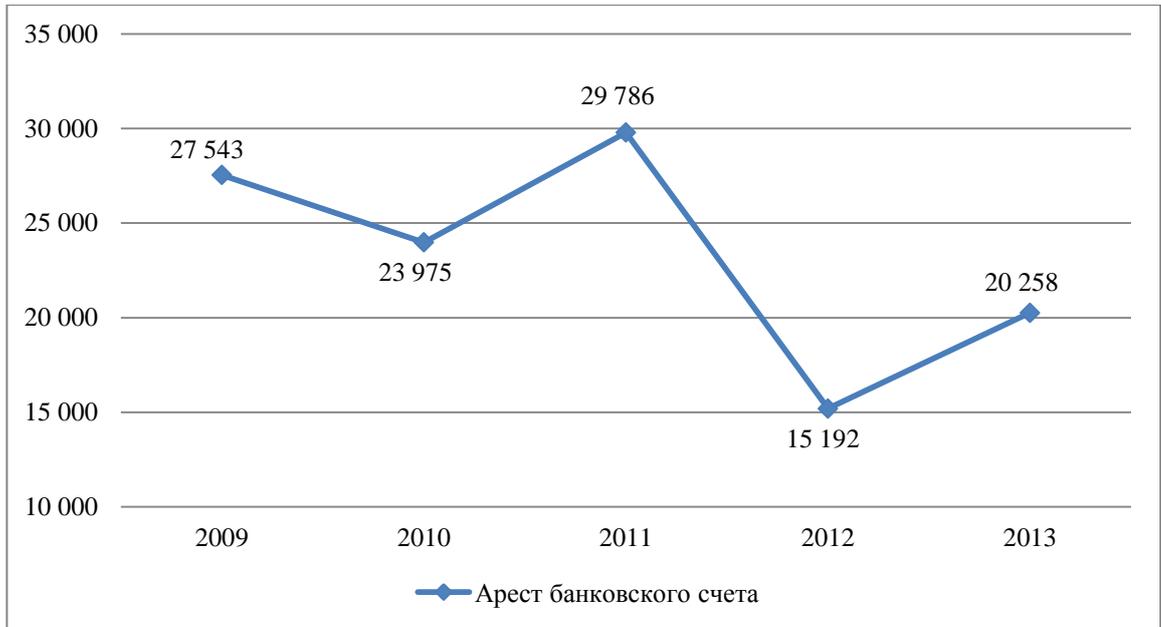


Рис. 2.15. Динамика объема возникновений неразрешенного овердрафта в результате ареста банковского счета за 2009-2013 гг., тыс. руб.

\* составлено автором по данным Байкальского банка Сбербанка России

В частности для Сбербанка России и других крупных кредитных организаций арест банковского счета, как причина возникновения неразрешенного овердрафта, будет являться стабильно высоким в суммарном и количественном выражении. Это объясняется тем, что служба судебных приставов направляет запрос о розыске счетов должника не во все кредитные организации, а только в те, где предположительно у должника могут находиться открытые счета, т.е. в 5-7 кредитных организаций из 1000.

Нарушение порядка обработки файлов обратного потока. Процессинговый центр - организация, которая обеспечивает технологическое и информационное взаимодействие между участниками платежной системы. Он располагает информацией о состоянии банковских карт участников системы и соответственно осуществляет авторизацию всех операций по ним. В функции процессингового центра также включают сбор, обработку и рассылку участникам системы данных по операциям с банковскими картами.

Расчётный центр - кредитная организация, осуществляющая взаиморасчеты между банками - участниками платежной системы на основе данных, полученных из процессингового центра. Для этого между банками

устанавливаются корреспондентские отношения. Таким образом, расчетный центр зачисляет средства на корреспондентские счета банков-эквайеров и списывает средства со счетов банков — эмитентов карт. Значение расчетного центра повышается по мере того, как растет количество участников платёжной системы, усложняются взаимозачеты между ними.

На основании накопленных за день протоколов транзакций, процессинговый центр готовит и рассылает итоговые реестры платежей для проведения взаиморасчетов между банками. Рассмотрим ситуацию, когда клиент сначала осуществлял взнос на карту, а затем расходную операцию по карте. При формировании реестров платежей на уровне процессингового центра по техническим причинам могут происходить задержки в обработке некоторых транзакций, в результате чего в день  $T$  в банк-эмитент поступает реестр платежей по списанию денежных средств по счету клиента, и так как у клиента еще не отражена операция пополнения банковского счета возникает неразрешенный овердрафт. А в день  $T+1$  приходит следующий реестр платежей, который содержит операции, не вошедшие по техническим причинам в предыдущий реестр. В соответствии с данным реестром платежей происходят операции по зачислению денежных средств, и неразрешенный овердрафт перекрывается на следующий день, а за этот день начисляются проценты за пользование овердрафтом в соответствии с тарифами банка.

В Байкальском банке Сбербанка России возникновение неразрешенных овердрафтов, в результате нарушений порядка обработки файлов обратного потока являются одной из самых многочисленных по количеству возникновений, а также значительных по сумме и составляют 19% от общей суммы задолженности неразрешенных овердрафтов. Также отличительной особенностью данных неразрешенных овердрафтов является то, что они краткосрочные и в среднем составляют 1-5 дней, после чего перекрываются сами собой. Возникновение данных неразрешенных овердрафтов не зависит от клиентов и имеет место из-за несовершенства информационно-технического процесса, в ходе чего работа по данному направлению должны быть построена

на сторнирование образовавшейся задолженности и восстановление резервов на возможные потери.

В качестве предупреждения данной проблемы необходимо заключать с участниками расчетов с использованием банковских карт, ответственными за обработку и предоставление реестров платежей, соглашения об уровне предоставления сервиса, в части корректности, полноты и своевременности передачи информации об операциях совершенных с использованием банковских карт. А также в данном договоре необходимо предусматривать штрафные санкции в случае невыполнения взятых ими обязательств.

Ошибочное или двойное пополнение. При формировании реестров платежей в процессинговом центре либо при непосредственной их загрузки в автоматизированные системы банка возможно некорректное (например, двойное пополнение) отражение операций по банковской карте, в результате различных технических сбоев программного обеспечения. При обработке файлов обратного потока, когда происходит некорректное отражение операций по банковскому счету, исправить ситуацию проще сторнировав данные операции, т.к. пополнение банковской карты в данном случае не происходит и клиент не может ими воспользоваться, за исключением случаев снятия денежных средств в банке непосредственно со счета.

По-другому выглядит ситуация, когда реализация данного рискового события происходит при обработке файлов прямого потока. Если двойное пополнение происходит на уровне банка, то зачисление проходит и по банковскому счету, и по банковской карте. В случае технического сбоя на уровне процессингового центра пополнение проходит только по банковским картам, а остаток банковского счета остается прежним. При развитии любого из случаев денежные средства становятся доступными для клиентов посредством банковской карты. При обнаружении операционного риска двойного пополнения банковских карт, банк осуществляет сторнирование ошибочно зачисленных денежных средств по счетам клиентов. Однако клиент может воспользоваться доступными ему денежными средствами на банковской карте,

в результате чего при завершении расчетов с использованием банковских карт возникнет задолженность по счету клиента, и как следствие неразрешенный овердрафт.

Реализация данного операционного риска событие достаточно редкое, но масштабы последствий могут быть значительными, т.к. в реестрах платежей содержится большое количество реквизитов карт, в соответствии с которыми производят операции списания/зачисления денежных средств по счетам клиентов. Поэтому для минимизации операционного риска необходимо построение многоуровневое последующего контроля, в части подготовки реестров платежей и осуществления их загрузки в автоматизированные системы банка.

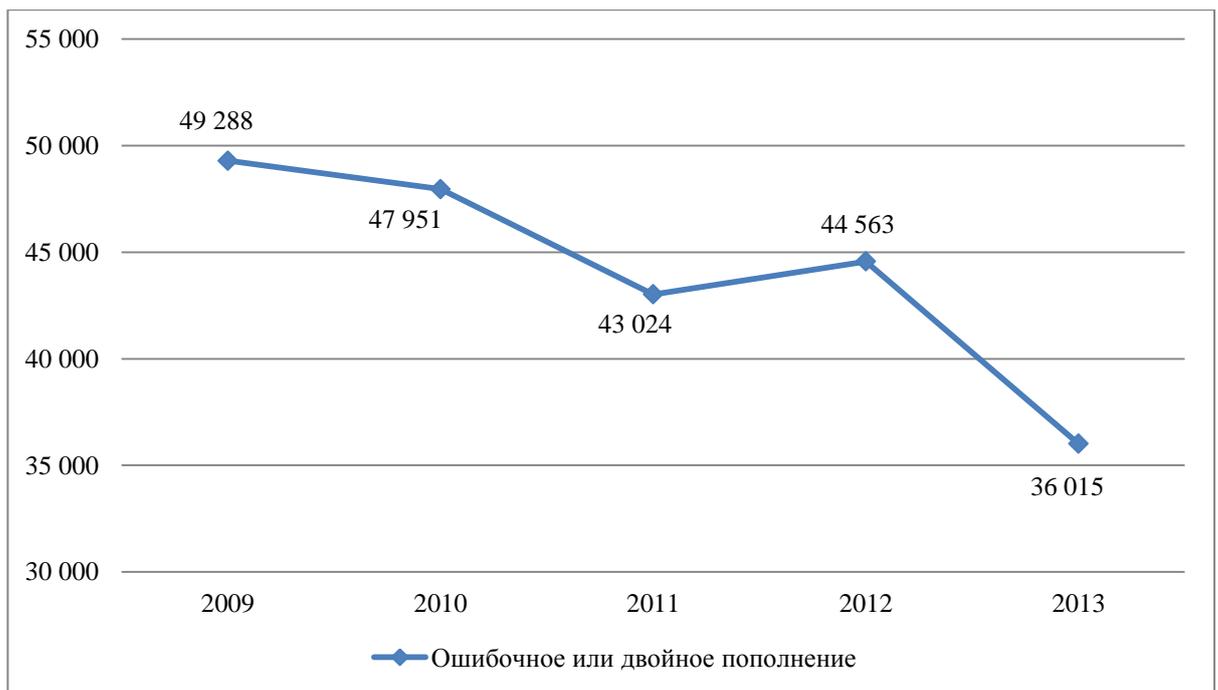


Рис. 2.16. Динамика объема возникновений неразрешенного овердрафта в результате ошибочного пополнения за 2009-2013 гг., тыс. руб.

\* составлено автором по данным Байкальского банка Сбербанка России

По данным Байкальского банка Сбербанка России возникновение неразрешенных овердрафтов в результате ошибочного пополнения является основным источником возникновения задолженности как в количественном выражении, так и в суммарном. За 2013 г. возникло 14 875 неразрешенных

овердрафтов на общую сумму 36 015 тыс. руб. (рис. 2.16). Если рассматривать динамику возникновений данных неразрешенных овердрафтов, то просматривается тенденция на снижение возникающей задолженности, по количеству тоже происходит спад с 19 005 шт. в 2009 г. до 14 875 шт. в 2013 г.

Комиссии. В процессе выпуска и использования банковских карт клиентом уплачиваются различные комиссии за проведение определенных операций. Банки-эмитенты и банки-эквайеры могут в соответствии со своей тарифной политикой определять перечень операций, по которым будет взиматься комиссия, а также устанавливать ее размер. Список наиболее распространенных комиссий за пользование банковскими картами:

- 1) годовая комиссия за обслуживание банковской карты;
- 2) установление суточного расходного лимита банковской карты на получение наличных денежных средств через устройства самообслуживания (на все виды операций);
- 3) Комиссия за выдачу наличных денежных средств в:
  - кассах отделений/филиалов банка
  - банкоматах банка и банков-партнеров
  - отделениях другого банка
  - банкоматах других банков
- 4) комиссия за переводы между банковскими картами;
- 5) комиссия за перевыпуск банковской карты в случае ее утраты;
- 6) комиссия за экстренную выдачу наличных денежных средств при утрате банковской карты за границей;
- 7) комиссия за совершение операций за границей в валюте, отличной от валюты счета;
- 8) комиссия за пользование услугой смс-информирования о совершенных операциях с использованием банковской карты.

При выдаче всего остатка денежных средств с карты не всегда учитывается сумма комиссии за проведение данной операции (например, при снятии наличных денежных средств через банкомат стороннего банка). При

поступлении по обратному потоку реестров платежей сначала списывается сумма комиссии за совершенную операцию в доходы банка, а затем сумма самой расходной операции по банковской карте, в результате чего при недостаточности денежных средств на счете клиента возникает задолженность, и как следствие неразрешенный овердрафт. А также сюда можно отнести различные комиссии, связанные с годовым обслуживанием, внеплановым перевыпуском карты, мобильным банком и т.д.

В качестве исключения возникновения данного рискового события необходимо настроить автоматическое включение комиссии в сумму авторизованного запроса направляемого в банк-эмитент, в этом случае при недостаточности денежных средств на банковском счете клиента будет приходиться отказ в проведении данной операции.

Несвоевременная обработка файлов-запросов по отложенным операциям, по которым требуется подтверждения проведения операции. При совершении операций с использованием банковских карт через устройства самообслуживания возможны случаи обрыва связи, отключением электроэнергии и т.д., в результате которых запрос на авторизацию операции отправляется в процессинговый центр, процессинговый центр получает положительный ответ от банка-эмитента и переправляет его на устройство самообслуживания, но не получает подтверждения совершенной операции. По таким операциям процессинговый центр осуществляет блокировку суммы проводимой операции на банковской карте (срок блокировки составляет 30 дней) и формирует файл-запрос отложенных операций в банк-эквайер.

Банк-эквайер на основании данного запроса осуществляет просмотр электронных журналов устройства самообслуживания и определяет факт совершения данной операции. В ответе на файл-запрос по отложенным операциям он либо опровергает, либо подтверждает ее, предоставляя фрагмент электронного журнала в качестве подтверждения. На основании данного ответа процессинговый центр осуществляет списание денежных средств с банковской карты (в случае подтверждения), либо снимает блокировку с данной суммы.

В случае несвоевременной обработки файлов-запросов по отложенным операциям, денежные средства становятся вновь доступны клиенту на банковской карте и он может ими воспользоваться, а после подтверждения банком-эквайером отложенной операции, процессинговому центру ничего не остается, как списывать сумму этой операции с клиента, и как следствие у него счета возникает неразрешенный овердрафт.

В статистике Байкальского банка Сбербанка России за исследуемый период возникновения данных неразрешенных овердрафтов составляло менее 1% в общей сумме задолженности, и носит точечный характер влияния на возникновения неразрешенных овердрафтов.

Возникновение неразрешенных овердрафтов по причине несвоевременной обработки файлов-запросов по отложенным операциям происходит из-за некачественного исполнения своих обязанностей сотрудниками. Поэтому покрытие финансовых потерь при реализации данного рискованного события необходимо перекладывать на виновного участника расчетов, который несвоевременно предоставил информацию.

Списание без авторизации по карте. При совершении операции выдачи наличных денежных средств в отделении банка без предъявления карты сотрудник банка осуществляет списание денежных средств с банковского счета и инициирует авторизацию данной сумме по банковской карте, в результате расходная операция проходит и по карте, и по счету. Однако не редкие случаи, когда сотрудник банка совершает ошибку и списывает денежные средства только с банковского счета, а на банковской карте они остаются доступными клиенту, в ходе чего появляется расхождение между остатком на банковской карте и банковском счете. При осуществлении расходной операции сверх доступного остатка по банковскому счету образуется неразрешенный овердрафт.

В Байкальском банке Сбербанка России за исследуемый период наблюдается резкое сокращение возникновения неразрешенных овердрафтов в 2012-2013 гг. (рис. 2.17).

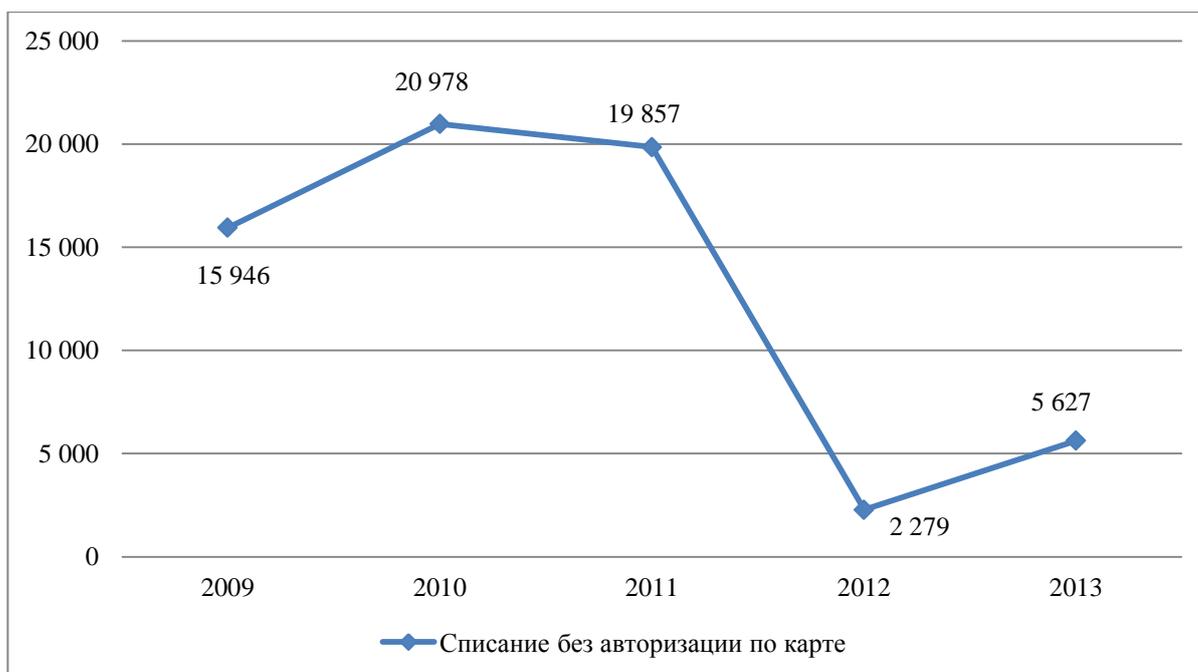


Рис. 2.17. Динамика объема возникновений неразрешенного овердрафта в результате списания без авторизации по карте за 2009-2013 гг., тыс. руб.

\* составлено автором по данным Байкальского банка Сбербанка России

Некорректная привязка «карта-счет». Как уже отмечалось ранее, различают понятия банковский счет и банковская карта. Банковский счет открывается клиенту в момент подписания заявления на выпуск банковской карты. На выпуск самой банковской карты (именной) и регистрацию в процессинговом центре уходит около двух недель, в момент выдачи банковской карты клиенту осуществляется привязка данной банковской карты к банковскому счету. Из-за неверной привязки (либо карта вообще не привязана к счету) отражение операций происходит не корректно. Таким образом операции совершаемые с использованием банковской карты могут отражаться по банковскому счету совершенно другого клиента. При недостаточности денежных средств на счете другого клиента при совершении расходной операции по банковской карте, которая некорректно привязана к нему, возникнет неразрешенный овердрафт.

Данные неразрешенные овердрафты возникают по ошибке сотрудников банка, поэтому для их минимизации необходимо производить обучение

персонала, а также ввести систему депремирования за реализацию рискованных событий.

Не установлен лимит овердрафта по счету. Лимит овердрафта устанавливается по банковскому счету клиента на основании заявления на выдачу банковской карты, а также устанавливается в процессинговом центре для банковской карты. В случае отсутствия лимита овердрафта по счету, либо уровень данного лимита меньше, чем он установлен по банковской карте, то может возникнуть рискованное событие при отражении расходной операции по счету сверх данного лимита, в результате чего возникает неразрешенный овердрафт.

Также из-за временного интервала проведения операций по банковским картам необходимо выделить некорректные действия сотрудников по несвоевременному отражению операций по счетам, которые могут привести к недостаткам банка:

1. Счет закрыт. При закрытии банковской карты клиент пишет заявление, банк-эмитент блокирует и изымает банковскую карту. В течение 45 дней банк-эмитент производит завершение расчетов с использованием банковской карты, только после этого клиенту выдается остаток по счету. При нарушении данного порядка клиент может воспользоваться денежными средствами на карте при закрытом счете.

2. Смерть клиента. На основании свидетельства о смерти сотрудник банка закрывает все счета. При наличии банковской карты родственник может совершить расходную операцию, которая спишется с карты, но не сможет пройти по счету.

По всем исследуемым причинам возникновения неразрешенного овердрафта банк несет потенциальные риски финансовых потерь, для исключения которых необходимо разработать эффективную систему мониторинга возникновения неразрешенных овердрафтов в разрезе факторов, оказывающих влияние на их образование, с четким закреплением определенного функционала за каждым ответственным подразделением банка.

### **3. Совершенствование процесса урегулирования возникновений неразрешенного овердрафта по банковским картам**

#### **3.1 Методические рекомендации по организации мониторинга неразрешенных овердрафтов**

Рынок банковских карт является одним из наиболее стремительно развивающихся направлений в банковской деятельности. Со временем рынок банковских карт становится для потребителя более клиентоориентированным и более разнообразным. Так, большинство банков вводят новые продукты, направленные на определенные сегменты рынка: для постоянных клиентов, для студентов, для привлечения внешних клиентов и др. Некоторые кредитные организации организуют проекты по развитию кобрендинговых карт, преимуществом которых является разработка система скидок для владельцев данных карт в магазинах-партнерах банка.

Целью политики банков является постоянное увеличение линейки продуктов, основанных на банковских картах, и как следствие расширение клиентской базы и захват новых сегментов рынка, а также повышение лояльности (постоянства) клиентов за счет качества обслуживания. Особенностью маркетинга банковских карт является то, что банк является поставщиком специфического товара. Реализация данного товара основана на ценностях нематериальных активов банка, таких как репутация (имидж) банка, лояльность к банку клиента, надежность банка.

В результате различных технических сбоев, мошеннических действиях, а также проведения некорректных расчетов происходит отток клиентской базы, банк теряет доверие как к надежной финансовой организации, а в условиях высокой конкуренции на рынке банковских карт этот вопрос становится наиболее острым. Поэтому необходимо уделять особое внимание оценке, анализу и устранению последствий реализации операционного риска при использовании банковских карт.

Необходимо выделить основные этапы процесса управления операционными рисками:

1. идентификация - определение причин и предпосылок, вследствие которых банку причинен или может быть причинен ущерб;
2. оценка операционного риска - анализа информации, полученной в результате идентификации операционного риска, и определение вероятности наступления событий операционного риска, приводящих к потерям, а также размера понесенного и потенциального ущерба;
3. анализ проблемных зон процессов, выработка и принятие решения по оптимизации/изменению процессов в целях снижения уровня операционного риска.
4. мониторинг операционного риска - выявление событий, способствующих изменению степени подверженности деятельности банка операционному риску, а также изменению уровня операционного риска; отслеживание динамики показателей, характеризующих уровень операционного риска, с целью выявления отклонений и определения тенденций в изменении уровня операционного риска;
5. контроль и/или снижение операционного риска - принятие управленческого решения в отношении выявленного операционного риска, контроль выполнения заявленных мероприятий по снижению уровня операционного риска и устранению проблемных зон в процессах [8].

Целью управления операционным риском возникновения неразрешенных овердрафтов, в составе общего процесса управления рисками банка, является предотвращение факта возникновения данного риска или сведение к минимуму угрозы потенциальных убытков (прямых и/или косвенных), связанных с организацией внутренних процессов обслуживания банковских карт, а также с внешними факторами (событиями).

Проведение прогнозирования и оценки уровня операционного риска банка необходимо осуществляется на постоянной основе, с использованием статистической информации о фактах реализации инцидентов операционных

рисков, накопленной за предыдущие периоды, и иной доступной информации. На основе сформированной базы данных банк осуществляет анализ рисков событий с использованием современных математических методов.

На начальном этапе одновременно с формированием базы данных необходимо проводить комплексную оценку, распределение по уровню понесенных потерь и определение степени значимости реализованных инцидентов операционного риска.

Управление операционным риском направлено предотвращение возникновения рисков события и основано на анализе количественных и качественных показателей, а также на создании эффективной системы внутреннего контроля.

Задачами банка в области управления операционными рисками являются:

- создание и постоянное совершенствование эффективного механизма по идентификации рисков событий;
- установление оптимального уровня операционных рисков возникновения неразрешенных овердрафтов с точки зрения определения экономической целесообразности затрат на их оценку, анализ и прогнозирование;
- создание культуры контроля операционного риска в подразделениях банка;
- повышение эффективности организации системы внутреннего контроля;
- принятие адекватных мер для избежания/снижения потерь, а также страхование рисков (передачи рисков третьим лицам) [8].

В целях адекватной оценки и прогнозирования уровня операционных рисков, на основе принятой классификации рисков событий банк формирует базу данных о реализованных операционных рисках, включающую подробную информацию о дате реализации рисков события, его содержании, источниках, причинах, продолжительности воздействия факторов риска,

размере прямых и/или косвенных потерь, частоте повторений конкретного рисковогo события и т.п.

Особенностью реализации операционного риска в аспекте возникновения неразрешенных овердрафтов является невозможность его предопределения, т.е. нет индикативных предпосылок, на основании которых можно было бы построить прогноз возникновения неразрешенного овердрафта. Как уже отмечалось ранее, рассмотрение риска возникновения неразрешенного овердрафта осуществляется постфактум. В связи с этим для анализа возникновений неразрешенных овердрафтов необходимо особое внимание уделить сбору информации о фактах реализации рисковогo событий.

Сбор информации о фактах возникновения неразрешенных овердрафтов является отправной точкой, фундаментом для построения дальнейшей работы по урегулированию данных неразрешенных овердрафтов. Поэтому база данных о реализованных операционных рисках должна содержать полную и качественную информацию о возникшем неразрешенном овердрафте. А также она должна быть четко структурирована для возможности оперативного получения информации. Для этого необходимо выработать единую унифицированную форму сообщения о реализации инцидента возникновения неразрешенного овердрафта с закреплением обязательных полей для заполнения, на основании которых будет осуществляться классификация данных рисков. Учет инцидентов по данной схеме позволяет оперативно выявлять зоны концентрации риска и недостатки в системе контроля.

При вводе информации о возникновении неразрешенного овердрафта также следует установить минимальный порог по сумме возникновения для обязательного рассмотрения подразделением по управлению операционным риском. Минимальный порог должен определяться каждым банком индивидуально исходя из объема совершаемых операций с использованием банковских карт, а также соотношением затрат на привлечение штатных единиц к сумме потенциальных финансовых потерь в связи с возникновением неразрешенного овердрафта.

С учетом характера и масштабов деятельности по операциям с использованием банковских карт, а также в целях концентрации ресурсов и усилий по управлению операционным риском кредитной организации рекомендуется оценить целесообразность создания штатных единиц подразделения, отвечающих за координацию и централизацию управления риском возникновения неразрешенных овердрафтов. В случае принятия решения о создании штатных единиц подразделения необходимо во внутренних документах определить их полномочия, порядок взаимодействия с подразделениями, осуществляющими банковские операции и отвечающими за управление другими банковскими рисками, а также со службой внутреннего контроля. На указанных сотрудников следует возложить обязанности по разработке и (или) апробацию методов оценки и проведение оценки операционного риска, разработку и внедрение процедур, мер, технологий и механизмов по снижению и (или) ограничению возникновения неразрешенного овердрафта.

Для оценки операционного риска банком используются следующие источники информации:

1. внутренние данные;
2. внешние данные [84].

В целях обеспечения условий для эффективного выявления и оценки операционного риска в банке должна формироваться собственная база данных о понесенных операционных убытках. Внутренние данные банка об убытках должны быть всеобъемлющими и учитывать все существенные события и риски всех подсистем и географических регионов.

Дополнительно к аналитической базе данных о понесенных операционных убытках кредитным организациям рекомендуется на постоянной основе с использованием различных источников информации осуществлять сбор и проводить анализ информации о случаях операционных убытков в других кредитных учреждениях. Внешние данные, используемые для оценки операционного риска, должны включать информацию о реальных суммах

убытков, масштабе операций по банковским картам, информацию о причинах и обстоятельствах событий, вызвавших убытки, или прочую информацию, позволяющую оценить актуальность этих событий для банка.

Под оценкой операционного риска понимается оценка размера потенциальных убытков, и оценка вероятности наступления обстоятельств или событий, приводящих к операционным убыткам.

Методы и подходы к оценке операционного риска, применяемые банком, определяются на основании нормативных требований и рекомендаций Банка России, рекомендаций Базельского комитета по банковскому надзору, положений внутренних нормативных документов, с учетом наличия необходимых условий и предпосылок для их внедрения.

Для оценки операционного риска могут применяться следующие методы оценки и/или их комбинации:

1. метод, основанный на статистическом анализе распределения убытков;
2. балльно-весовой метод (метод экспертной оценки);
3. математические методы и модели оценки [123].

В соответствии с рекомендациями Базельского комитета банк должен осуществлять последовательный, поэтапный переход от применения простых методов и подходов к оценке операционного риска к более сложным, перемещаясь вдоль цепочки возможных подходов по мере разработки более продвинутых систем и практики измерения операционного риска.

Методы, в основе которых лежит статистический анализ распределения фактических убытков, позволяют построить прогноз потенциальных операционных убытков, рассчитанный исходя из размеров операционных убытков, которые понесла данная кредитная организация в прошлом. При применении этих методов для исходных данных необходимо использовать информацию, накопленную за предыдущие периоды в аналитической базе данных о понесенных операционных убытках.

Сущность балльно-весового метода заключается в оценке операционного риска в сопоставлении с мерами по его минимизации.

В основе экспертного анализа находятся информативные показатели управления операционным риском, определяется их относительная значимость (весовые коэффициенты). Затем данные показатели сводятся в таблицы (оценочные карты) и оцениваются с применением различных шкал. Полученные результаты, с учетом весовых коэффициентов, обрабатываются и сопоставляются в разрезе отдельных видов банковских операций и направлений деятельности кредитной организации.

Применение балльно-весового метода (метода оценочных карт) наряду с оценкой операционного риска позволяет выявить слабые и сильные стороны в управлении операционным риском.

В целях использования метода моделирования (сценарного анализа) на основе экспертного анализа для отдельных видов банковских операций и направлений деятельности кредитной организации определяются возможные сценарии возникновения обстоятельств или событий, приводящих к операционным убыткам, и вырабатывается модель потенциальных размеров убытков и распределения частоты их возникновения, которая затем используется для оценки операционного риска.

В ходе анализа собранной информации о возникновении неразрешенных овердрафтов следует их классифицировать по источнику возникновения операционного риска. Источник операционного риска – операционная деятельность банка (бизнес-процессы, процедуры (включая процедуры управления), технологии и системы, включая системы обработки информации, системы и процедуры внутреннего контроля), персонал, а также внешние процессы и события, в результате которых может реализоваться операционный риск.

Анализ информации об инцидентах возникновения неразрешенных овердрафтов необходимо проводить с целью выявления наиболее проблематичных зон осуществления расчетов, а также с целью выработки рекомендаций по снижению возникновения данных рисков событий. В ходе анализа возникновения неразрешенных овердрафтов по данным статистики

Байкальского банка Сбербанка России подавляющее большинство случаев возникновения неразрешенного овердрафта как в количественном, так и в суммарном выражении происходят из-за технических особенностей осуществления расчетов с использованием банковских карт. Исходя из этого, особое внимание необходимо уделить развитию ИТ-инфраструктуры банковских карт.

В целях минимизации неразрешенных овердрафтов по линии ИТ-инфраструктуры, банку необходимо осуществлять следующие мероприятия:

1. обеспечение сокращения числа нештатных ситуаций и минимизация влияния сбоев в ИТ-инфраструктуре на деятельность подразделений банка в рамках процессов управления инцидентами и проблемами;

2. обеспечение проведения только авторизованных изменений в согласованные сроки, повышение стабильности и надежности функционирования ИТ-инфраструктуры банка в рамках процессов управления изменениями, релизами и конфигурациями;

3. обеспечение оптимальных характеристик АС в соответствии с требованиями бизнеса, исключение ситуаций недостатка ресурсов для решения операционных задач банка в рамках процесса управления возможностями ИТ-инфраструктуры;

4. проведение аудита ИТ-процессов банка, позволяющего осуществлять контроль правильности ИТ-процессов на всех этапах жизненного цикла, а именно:

- планирования и организации ИТ-процессов;
- приобретения и внедрения АС;
- эксплуатации и сопровождения АС;
- мониторинга состояния ИТ-процессов;
- определения области совершенствования и приоритетных направлений развития АС;

- оценки текущей эффективности и безопасности функционирования АС;
- определения необходимости модернизации оборудования и программного обеспечения;
- определения необходимых способов повышения эффективности инвестиций в ИТ.

Исходя из приведенной выше классификации, второй причиной возникновения неразрешенных овердрафтов являются некорректные действия сотрудников. По данному направлению для минимизации возникновения инцидентов операционного риска необходимо проводить следующие мероприятия:

- система разделения полномочий и иерархии подчиненности;
- реализация принципа двойного контроля при совершении операций, их отражении в бухгалтерском учете, вводе данных в учетные и операционные системы;
- система предварительного, текущего и последующего контроля осуществления операций;
- создание эффективной системы внутреннего контроля;
- регулярная ревизия адекватности действующих внутренних нормативных документов;
- проведение кадровой политики, определяющую систему подбора, расстановки, аттестации, повышения квалификации и мотивации персонала; реализация принципа «знай своего сотрудника»;
- наличие внутренних документов, определяющих функции и полномочия структурных подразделений банка;
- наличие должностных инструкций, определяющих полномочия, функциональные обязанности и заменяемость сотрудников;
- установление пределов полномочий на совершение операций.

В целях предупреждения возможности повышения уровня операционного

риска рекомендуется проводить мониторинг инцидентов возникновения неразрешенного овердрафта. Кредитной организации необходимо определить периодичность осуществления мониторинга инцидентов возникновения неразрешенного овердрафта на основе его существенности по направлению развития банковских карт, внутреннего процесса или информационно-технологической системы.

Одновременно с процессом накопления и систематизации внутренних данных о понесенных операционных убытках, банк, в целях развития и совершенствования процедур мониторинга уровня операционного риска, осуществляет последовательное формирование системы индикаторов операционного риска посредством подбора, согласования, определения пороговых значений и тестирования индикаторов операционного риска.

В качестве индикаторов уровня операционного риска могут быть использованы сведения о количестве и сумме возникновений неразрешенных овердрафтов, сроках просроченной задолженности, увеличении их частоты и (или) объемов, текучести кадров, частоте допускаемых ошибок и нарушений, сбоях информационно-технологических систем и других показателях.

Основой для определения пороговых значений индикаторов операционного риска и оценки ожидаемых потерь в будущем является информация базы данных о значениях понесенных операционных убытков.

Для каждого индикатора необходимо установить лимиты (пороговые значения), что позволит обеспечить выявление значимых для кредитной организации операционных рисков и оперативное воздействие на них.

Применяемые банком индикаторы операционного риска и их пороговые значения подлежат уточнению и корректировке в процессе моделирования и обратного тестирования, с учетом оценки “чувствительности” конкретного индикатора и анализа его эффективности.

Минимизация операционного риска предполагает осуществление комплекса мер, направленных на снижение вероятности наступления событий или обстоятельств, приводящих к операционным убыткам, и (или) на

уменьшение (ограничение) размера потенциальных операционных убытков. Методы минимизации операционного риска рекомендуется применять с учетом характера и масштабов деятельности кредитной организации.

Учитывая особую важность управления операционными рисками на первичном уровне, банку необходимо применять следующие подходы к оценке и управлению операционными рисками:

- «снизу вверх» - при котором происходит выявление и оценка источников, а также определяются причины и последствия (потенциальные и реализованные) возникновения неразрешенного овердрафта. Осуществляется на постоянной основе сотрудниками отдела банковских карт в соответствии с функциональными обязанностями, в рамках операционных регламентов, положениях о подразделении, других внутренних нормативных документов;
- «сверху вниз» - при котором происходит оценка последствий реализации риска (прямые и косвенные затраты/потери, их влияние на конечные результаты по направлению деятельности на рынке банковских карт), в целях проведения мероприятий, направленных на совершенствование системы управления операционными рисками. Руководство банка, а также коллегиальные органы на регулярной основе рассматривают предоставленные отчеты об уровне реализованных инцидентов возникновения неразрешенного овердрафта, фактах нарушений установленных полномочий, лимитов и ограничений, а также операционных регламентов и других внутренних нормативных документов.

Основным методом минимизации операционного риска, который возможно напрямую контролировать с уровня кредитной организации, является разработка эффективной организационной структуры, внутренних правил и процедур совершения операций с использованием банковских карт таким образом, чтобы исключить (минимизировать) возможность возникновения факторов операционного риска. При этом особое внимание необходимо

уделить соблюдению принципов разделения полномочий, порядка утверждения (согласования) и подотчетности по проводимым операциям с использованием банковских карт.

Снижению операционного риска может способствовать развитие систем автоматизации банковских технологий и защиты информации. Однако необходимо отметить, что банковские карты один из самых массовых банковских продуктов, по которым осуществляется значительное количество операций. Передача и обработка данных операций между участниками расчетов осуществляется посредством формирования реестров платежей, содержащих всю информацию о проведенных операциях с использованием банковских карт. В связи с этим кредитной организации необходимо принимать во внимание возможную трансформацию операционного риска: при высоком уровне автоматизации вероятность реализации рискового события, приводящего к убыткам, снижается, но размер потенциальных убытков может быть весьма значительным (например, системный сбой или ошибка в программном обеспечении, приводящей к двойному пополнению банковских карт), в то время как при ручной (неавтоматизированной) обработке существует более высокая вероятность реализации рискового события, приводящего к убыткам (например, ошибка при вводе данных), а размер потенциальных убытков - небольшим или умеренным.

В целях ограничения операционного риска необходимо предусмотреть комплексную систему мер по обеспечению непрерывности осуществления расчетов с использованием банковских карт, включая планы действий на случай непредвиденных обстоятельств в целях обеспечению непрерывности проведения расчетов.

При разработке планов по обеспечению непрерывности осуществления расчетов с использованием банковских карт необходимо производить оценку возможного ущерба от непредвиденных обстоятельств (событий) по сравнению с предполагаемыми затратами на подготовку и реализацию данных планов с учетом всех возможных (предполагаемых) сценариев развития рисков

событий, которые несут прямую угрозу убытков. Это особенно актуально для рискованных событий, характеризующихся низкой вероятностью, и значительным для кредитной организации размером потенциальных убытков, источники возникновения которых, находятся вне сферы влияния кредитной организации.

Под планом по обеспечению непрерывности осуществления расчетов с использованием банковских карт понимается документ, который содержит следующие элементы:

- определение критичного участка процесса;
- степень обеспечиваемой защиты (поддержание в течение определенного времени работы на минимально приемлемом уровне, наиболее быстрое и (или) безопасное прекращение работы или нарушенного процесса, обеспечение последующего восстановления нормального режима работы прерванного процесса);
- процедуры перехода в аварийный режим и порядок работы в этом режиме;
- необходимые ресурсы (например, помещения, обеспечение квалифицированным персоналом, оборудованием и вычислительной техникой, программным обеспечением, средствами связи);
- перераспределение функций, полномочий и обязанностей подразделений и служащих;
- порядок восстановления работоспособности нарушенных внутренних процессов и систем и возврата к режиму нормальной работы;
- дополнительные процедуры нормального режима работы, направленные на создание условий перехода в аварийный режим и возможности работы в нем (например, резервное копирование информации, ведение архива автоматизированной системы на бумажных носителях).

В связи с высоким уровнем автоматизации процесса обработки операций по банковским картам, кредитным организациям необходимо уделять особое внимание обеспечению сохранности и возможности восстановления

информационных систем и ресурсов. Применение резервного оборудования или оборудования, на которое должно производиться резервное копирование информации, необходимо осуществлять так, чтобы минимизировать риск одновременной утраты первичной и резервной копии данных или одновременного выхода из строя основного и резервного оборудования.

Также периодически на регулярной основе необходимо осуществлять соответствие планов по обеспечению непрерывности осуществления расчетов с использованием банковских карт характеру и масштабам деятельности кредитной организации по данному направлению посредством проведения испытаний (тестов). При необходимости или с учетом производимых испытаний планы могут пересматриваться и корректироваться.

Кредитным организациям необходимо определять порядок осуществления контроля за эффективностью управления операционным риском, в аспекте возникновения неразрешенных овердрафтов.

Целью контроля операционных рисков является получение объективной информации об уровне возникновения неразрешенных овердрафтов, сумме задолженности по ним, выполнении внутренних нормативных документов, соблюдении установленных полномочий и лимитов для оценки эффективности политики и адекватности системы управления операционными рисками и их совершенствования.

Для закрепления данного процесса кредитной организации необходимо установить во внутренних документах:

- порядок рассмотрения и расследования фактов реализации операционного риска и причин их возникновения, а также порядок применения административных мер к сотрудникам, виновным в их возникновении;
- периодичность оценки органами управления кредитной организации (в соответствии с их полномочиями, установленными уставом и внутренними документами кредитной организации) результатов указанных расследований, а также оценки достигнутого уровня

операционного риска по направлению банковских карт;

- систему оценки эффективности управления операционным риском.

В случае возникновения операционных убытков кредитным организациям необходимо производить сопоставление прогнозных оценок с размерами понесенных операционных убытков, имевших место за соответствующий период, анализировать причины полученных расхождений и вносить необходимые изменения в применяемые методики и математические модели.

Кредитным организациям необходимо на регулярной основе пересматривать существующие внутренние процессы и процедуры, используемые информационно-технологические системы с целью выявления не учтенных ранее источников операционного риска.

А также банку необходимо постоянно совершенствовать элементы системы управления операционными рисками, включая информационные системы, процедуры и технологии на основе информации о реализованных рисках, с учетом поставленных стратегических задач, изменений во внешней среде, нововведений в мировой практике в части управления рисками.

Процесс управления операционными рисками следует выстраивать на принципах использования современных информационных технологий. Необходимо осуществлять разработку и внедрение информационных систем, позволяющие своевременно идентифицировать, анализировать, оценивать и контролировать операционные риски.

Для поддержания высокого уровня качества предоставляемых услуг с использованием банковских карт и поддержания непрерывности осуществления расчетов необходимо осуществлять контроль за проведением данных операций, посредством мониторинга фактов возникновения неразрешенных овердрафтов.

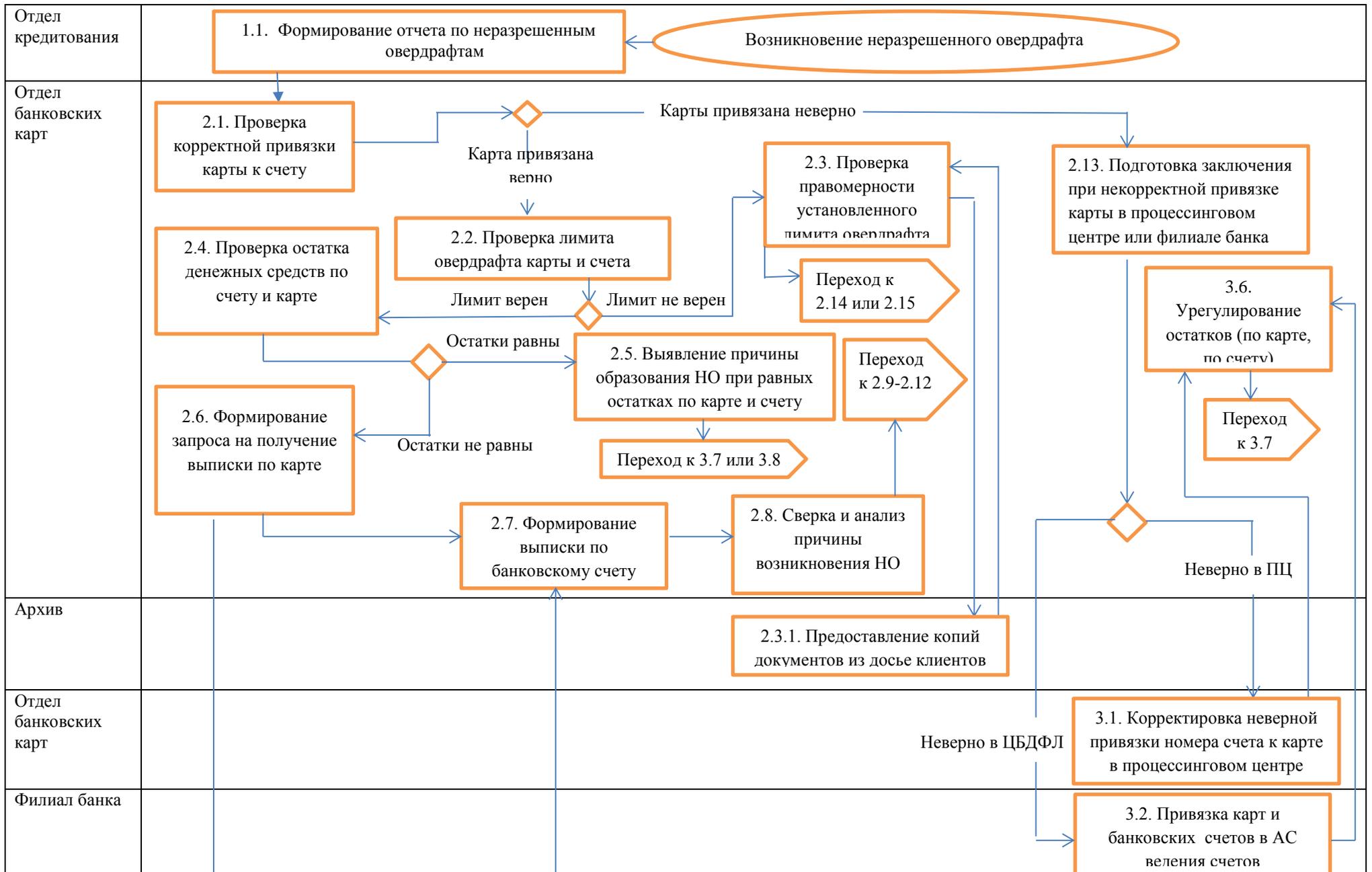
Выявлению фактов возникновения неразрешенных овердрафтов отводится немаловажная роль индикатора полноты и своевременности проведения расчетов с использованием банковских карт, посредством которого банк представляет объем и структуру возникающих неразрешенных овердрафтов.

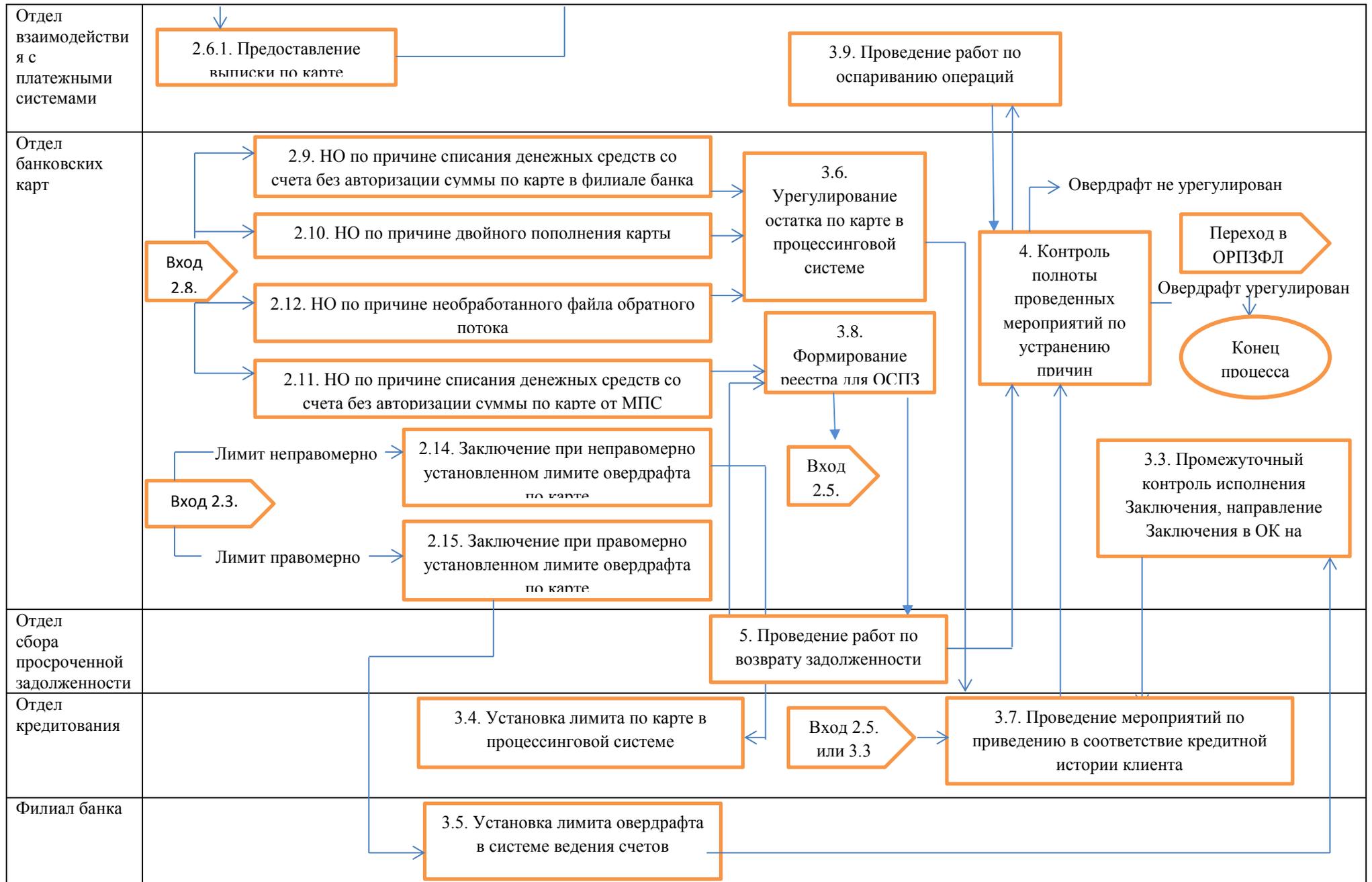
Следующим логическим этапом мониторинга выявления и урегулирования возникновений неразрешенных овердрафтов является классификация образованных неразрешенных овердрафтов в зависимости от причин их возникновения и проведения анализа факторов, повлиявших на их возникновение, с целью их устранению в будущем.

Заключительным этапом мониторинга выявления и урегулирования возникновений неразрешенных овердрафтов является урегулирование факта возникновения неразрешенного овердрафта путем исправления ошибок допущенных банком либо проведения мероприятий по возврату задолженности возникшей у клиента.

Для соединения данных этапов мониторинга выявления и урегулирования возникновений неразрешенных овердрафтов в единый процесс, а также в целях эффективной организации работы в рамках проведения мероприятий по выявлению, анализу и урегулированию причин возникновения неразрешенных овердрафтов по счетам банковских карт необходимо выработать алгоритм взаимодействия между подразделениями банка (рис. 3.1). Детальное описание построения процесса взаимодействия различных подразделений для выявления и урегулирования возникновений неразрешенных овердрафтов, а также разделения функционала, закрепляемого за ответственным подразделениям банка представлено в таблице 3.1.

Рис. 3.1. Алгоритм взаимодействия подразделений банка по мониторингу и урегулированию возникновений неразрешенных овердрафтов\*





\* составлено автором

Описание процесса взаимодействия подразделений банка по мониторингу и урегулированию возникновений  
неразрешенных овердрафтов\*

Элемент процесса	Операция	Описание	Переход к пункту
1. Выявление неразрешенных овердрафтов	1.1. Формирование отчета по неразрешенным овердрафтам	Формирование перечня счетов просроченной задолженности по предоставленным кредитам, в части неразрешенных овердрафтов физических лиц (критерии выборки счетов для выяснения и устранения причин неразрешенных овердрафтов определяет банк). Формирование отчета по неразрешенным овердрафтам, направление отчета в отдел банковских карт для проведения анализа причин возникновения неразрешенных овердрафтов.	2.1.
2. Анализ причин возникновения неразрешенных овердрафтов	2.1. Проверка корректной привязки карты к счету	Осуществление проверки корректной привязки карты к банковскому счету: - по данным автоматизированной системы ведения счетов; - по данным процессингового центра. В случае, если привязка не корректна, проверка в какой системе имеются несоответствия данных.	2.2. или 2.13.
	2.2. Проверка лимита овердрафта карты и счета	Проверка наличия установленных лимитов овердрафта по счету и по карте, проверка случаев несоответствия лимитов овердрафта.	2.3. или 2.4.
	2.3. Проверка правомерности установленного лимита овердрафта по карте	Проверка правомерности установленного лимита овердрафта по карте. При необходимости направление запроса в архив, для предоставления документов об установлении лимита овердрафта из досье держателя банковской карты (заявление на получение банковской карты, положительное решение о выпуске карты с разрешенным овердрафтом, ходатайство о предоставлении лимита овердрафта).	2.3.1. или 2.14. или 2.15.

2.3.1. Предоставление копий документов из досье клиента	Направление сканированных копий запрашиваемых документов из досье клиента в отдел банковских карт	2.3.
2.4. Проверка остатка денежных средств по счету и карте	Проверка остатка денежных средств по счету и карте	2.5. или 2.6.
2.5. Выявление причины образования неразрешенного овердрафта при равных остатках по карте и счету	<p>Причины образования неразрешенного овердрафта:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Задержка обработки операции: в случае несовпадения времени совершения операции (дата транзакции) и обработки файлов в процессинговой системе (дата обработки транзакции) – заключение передается в Отдел кредитования (п. 3.7.)</li> <li>2. Списание средств по исполнительным документам – заключение передается в Отдел кредитования (п. 3.7.)</li> <li>3. Совершение клиентом конверсионной операции – установлено, что клиентом были использованы денежные средства банка, при отсутствии достаточности собственных денежных средств на счете. Необходимо осуществление мероприятий по взысканию задолженности с клиента. Формирование реестра (п. 3.8.).</li> <li>4. Остатки в автоматизированной системе ведения счетов и процессинговой системе совпадают и отрицательные. Установлено, что клиентом были использованы денежные средства банка, при отсутствии</li> </ol>	3.7. или 3.8.

		<p>достаточности собственных денежных средств на счете. Необходимо осуществление мероприятий по взысканию задолженности с клиента. Формирование реестра (п. 3.8.).</p> <p>5. Нарушение порядка обработки файлов обратного потока: при формировании реестров платежей нарушается порядок операций зачисления и списания. В результате при обработке реестров по счетам клиентов сначала проходят операции списания, а потом зачисления - заключение передается в Отдел кредитования (п. 3.7.)</p> <p>6. Отмена ошибочного пополнения по карте при недостаточности средств - установлено, что клиентом были использованы денежные средства банка, при отсутствии достаточности собственных денежных средств на счете. Необходимо осуществление мероприятий по взысканию задолженности с клиента. Формирование реестра (п. 3.8.).</p> <p>7. Совершение клиентом расходных операций в условиях доступности ему денежных средств, превышающих фактический остаток по карте - установлено, что клиентом были использованы денежные средства банка, при отсутствии достаточности собственных денежных средств на счете. Необходимо осуществление мероприятий по взысканию задолженности с клиента. Формирование реестра (п. 3.8.).</p>	
2.6. Формирование запроса для получения выписки по карте		Запрос для получения выписки по карте за весь доступный период	2.6.1. или 2.7.

2.6.1. Предоставление выписки по карте	Подготовка и предоставление выписки по карте по запросу отдела банковских карт.	2.7.
2.7. Формирование выписки по банковскому счету	Формирование выписки по банковскому счету с момента открытия счета.	2.8.
2.8. Сверка и анализ причин возникновения неразрешенных овердрафтов	Анализ причины возникновения неразрешенных овердрафтов путем сравнения операций по счету и по карте.	2.9. или 2.10. или 2.11. или 2.12.
2.9. НО, образовавшийся по причине списания денежных средств со счета без авторизации суммы по карте в филиале банка	Причины образования НО: Списание со счета клиента без авторизации сотрудником банка	3.6.
2.10. НО, образовавшийся по причине двойного пополнения карты	Причины образования НО: 1. Дважды направлено уведомление о зачислении денежных средств с уровня отдела банковских карт либо сотрудниками филиала банка ошибочно проведено пополнение без отражения по счету клиента.	3.6.

	<p>2. При переводе средств со вклада на карту через устройство самообслуживания средства отражаются по карте (доступны клиенту), но при этом со вклада не списываются, на счет не зачисляются.</p> <p>3. В результате неверной привязки карты к счету в определенный момент времени, операция пополнения счета была ошибочно отражена по другой карте.</p>	
2.11. НО, образовавшийся по причине списания денежных средств со счета без авторизации суммы по карте от МПС	<p>Причины образования НО:</p> <p>1. Операции проведены в сети сторонних банков-эквайеров и обработаны с нарушением правил платежных систем (операции, обработанные дважды, обработанные с нарушением установленных сроков, операции без авторизации);</p> <p>2. Немошеннические операции, проведенные по картам одного банка в торгово-сервисной организации, обслуживаемой другим банком, и обработанные с нарушением установленных сроков/процедур.</p> <p>Установлено, что клиентом были использованы денежные средства банка, при отсутствии достаточности собственных денежных средств на счете. Необходимо осуществление мероприятий по взысканию задолженности с клиента. Формирование реестра.</p>	3.8.
2.12. НО, образовавшийся по причине	<p>Причины образования НО:</p> <p>1. Наложение ареста по банковскому счету (после снятия ареста и обработки несписанных сумм).</p>	3.6.

	необработанного файла обратного потока	2. Сбой при обработке файлов обратного потока.	
	2.13. Подготовка заключения при некорректной привязке карты в процессинговом центре или филиале банка	Подготовка заключения при некорректной привязке карты в автоматизированной системе ведения счетов/процессинговом центре	3.1. или 3.2.
	2.14. Заключение при неправомерно установленном лимите овердрафта по карте	Подготовка заключения при неправомерно установленном лимите овердрафта по карте	3.4.
	2.15. Заключение при правомерно установленном лимите овердрафта по карте	Подготовка заключения при правомерно установленном лимите овердрафта по карте	3.5.
3. Устранение	3.1. Корректировка неверной привязки номера счета к карте	Корректировка неверной привязки номера счета к карте в процессинговом центре. Направление заключения об исполнении в отдел банковских карт.	3.6.

в процессинговом центре		
3.2. Привязка карт и банковских счетов в автоматизированной системе ведения счетов фронтального уровня	Урегулирование причин неразрешенного овердрафта, возникшего по вине банка согласно мероприятиям, указанным в заключении отдела банковских карт.	3.6.
3.3. Промежуточный контроль исполнения заключения, направление заключения в Отдел кредитования для исполнения	Контроль корректности проведенной корректировки. Направление заключения на исполнение в Отдел кредитования.	3.7.
3.4. Установка лимита по карте в процессинговом центре	Установка лимита разрешенного овердрафта по карте в процессинговом центре в соответствии с данными, указанными в заявлении клиента	3.8.
3.5. Установка лимита овердрафта в	Установка лимита овердрафта в системе ведения счетов. Направление заключения с отметкой филиала банка об исполнении в отдел банковских карт.	3.3.

	системе ведения счетов		
	3.6. Урегулирование остатков (по карте, по счету)	Урегулирование остатка по карте в процессинговом центре. Урегулирование остатка по счету в автоматизированной системе ведения счетов. Направление заключения с отметкой об исполнении в Отдел кредитования.	3.7.
	3.7. Проведение мероприятий по приведению в соответствие кредитной истории клиента	Проведение мероприятий по приведению в соответствие кредитной истории клиента. Направление заключения с отметкой Отдела кредитования об исполнении в отдел банковских карт.	4.
	3.8. Формирование реестра для ОСПЗ	Установлено, что клиентом были использованы денежные средства банка, при отсутствии достаточности собственных денежных средств на счете. Необходимо осуществление мероприятий по взысканию задолженности с клиента. Формирование реестра для передачи в ОСПЗ.	5.1.
	3.9. Проведение работ по оспариванию операций	Проведение работ по оспариванию операций в сторонних банках-эквайерах	4.

4. Контроль	4. Контроль полноты проведенных мероприятий по устранению причин возникновения НО	Контроль полноты проведенных мероприятий по устранению причин возникновения НО.	Овердрафт урегулирован или принято решение о передаче задолженности в ОРПЗФЛ или п. 3.9.
5. Проведение мероприятий по	5.1. Направление отделом банковских карт реестра задолженности	Направление отделом банковских карт реестра задолженности	5.2.
возврату задолженности и	5.2. Поступление реестра от отдела банковских карт в ОСПЗ	Проведение телефонных звонков клиентам. Реестр задолженности передается в отдел банковских карт после полной его обработки.	5.3.
по неразрешенному овердра	5.3. Фиксирование результатов проведенных телефонных звонков	По итогам проведенных телефонных звонков в реестре задолженности фиксируются итоговые договоренности: 1. Клиент обещает погасить задолженность; 2. Клиент отказывается от оплаты – фиксируется отказ от оплаты;	5.4.

фту		<p>3. Клиентом подано заявление о несогласии с задолженностью по НО/клиент планирует обратиться в отделение с целью выяснения причины возникновения задолженности по НО;</p> <p>4. Номер телефона не принадлежит клиенту;</p> <p>5. Нет контакта с клиентом.</p>	
	<p>5.4. Направление реестра обработанной задолженности в адрес ответственного сотрудника отдела банковских карт для анализа погашения задолженности</p>	<p>По итогам проведенных мероприятий в соответствии с п.5.2-5.3 ОСПЗ направляет реестр обработанной задолженности с указанием итогов совершенных звонков в отдел обработки банковских карт для анализа погашения задолженности НО</p>	4.

В рамках настоящей схемы можно выделить следующих участников выявления и урегулирования возникновений неразрешенных овердрафтов:

1) Отдел кредитования:

- осуществляет выборку счетов для выяснения и устранения причин возникновения неразрешенных овердрафтов в соответствии с критериями, определенными банком;
- осуществляет контроль установки лимитов в автоматизированных системах банка на основании полученных заключений;
- выполняет мероприятия по исправлению кредитной истории клиента с перерасчетом процентов за пользование овердрафтом;
- проводит работу по установлению лимита овердрафта в процессинговом центре.

2) Отдел банковских карт:

- проводит анализ причин возникновения неразрешенных овердрафтов, в том числе:
  - проверку корректности привязки «карта-счет»;
  - проверку наличия установленных лимитов овердрафта по счету и по карте;
  - проверку случаев несоответствия лимитов овердрафта в системе ведения счетов и в процессинговом центре;
  - запрашивает в архиве копии документов об установлении лимитов овердрафта из досье держателя банковской карты;
- осуществляет уменьшение расходного лимита карты в процессинговом центре;
- передает в ОСПЗ информацию о клиентах, по которым необходимо проведение мероприятий по возврату суммы неразрешенных овердрафтов на ранних сроках сбора просроченной задолженности;

- передает в ОРПЗФЛ информацию о клиентах, по которым необходимо проведение мероприятий на этапе позднего сбора задолженности, в том числе в случае выявления подозрения на мошеннические действия.

3) Архив:

- осуществляет предоставление копий документов из досье клиентов по запросам отдела обработки банковских карт.

4) Отдел взаимодействия с платежными системами:

- проводит работу по оспариванию операций, проведенным в сети сторонних банков-эквайеров и обработанных с нарушением правил платежных систем.

5) Отдел по работе с задолженностью физических лиц:

- проводит мероприятия по возврату задолженности по неразрешенным овердрафтам.
- проводит мероприятия в рамках работы с проблемной задолженностью при отказе клиента от погашения возникшего неразрешенного овердрафта.

Практическая значимость проведенного исследования заключается в разработке конкретных путей решения по созданию технологической схемы взаимодействия различных подразделений банка, участвующих в процессе мониторинга, анализа и урегулирования возникающих неразрешенных овердрафтов.

### 3.2 Методические подходы к совершенствованию управления операционным риском в аспекте неразрешенных овердрафтов

Возникновение неразрешенного овердрафта происходит в результате технологических особенностей осуществления расчетов с использованием банковских карт из-за невозможности синхронизировать остаток по банковской карте и остаток по банковскому счету в виду несовершенства банковских технологий, а также некорректных действий сотрудников банка. Реализация

данного события относится к операционным рискам банка, поэтому в целях минимизации операционных рисков необходимо выработать рекомендации, направленные на снижение случаев возникновения неразрешенных овердрафтов в разрезе причин их реализации.



Рис. 3.2. Классификация мероприятий по снижению случаев возникновения неразрешенных овердрафтов\*

\* составлено автором

Также следует разделить мероприятия, направленные на снижение случаев возникновения неразрешенных овердрафтов в зависимости от степени оказываемого влияния банком на их образование (рис. 3.2).

Под оказанием прямого влияния на снижение возникновения неразрешенных овердрафтов понимаются мероприятия, проводимые непосредственно банком (без привлечения других участников расчетов), в целях минимизации операционного риска. Например, одним из мероприятий для исключения возникновения неразрешенных овердрафтов по причине списания без авторизации по карте является обучение сотрудников, которое банку необходимо проводить самостоятельно.

Под оказанием косвенного влияния на снижение возникновений неразрешенных овердрафтов понимаются мероприятия, в ходе которых невозможно исключить их возникновение в рамках ответственности одного банка, и требует привлечение других участников расчетов.

Проведение мероприятий по снижению возникновений неразрешенных овердрафтов на уровне банка следует проводить на регулярной основе (табл. 3.2), по итогам которых необходимо оценивать изменение показателей возникновений неразрешенных овердрафтов, с целью выявления наиболее результативных мероприятий.

Таблица 3.2

Рекомендации по снижению возникновений неразрешенных овердрафтов,  
в разрезе причин их возникновения

№	Причина возникновения НО	Рекомендации по снижению возникновений НО
1	Конверсионные операции	Авторизация по карте страховой суммы
2	Арест банковского счета	Синхронизация баланс карты - баланс счета, блокировка карты
3	Нарушение порядка обработки файлов обратного потока	Штрафы
4	Ошибочное или двойное пополнение	Осуществление последующего контроля
5	Комиссии	Настройка программного обеспечения
6	Несвоевременная обработка файлов-запросов по отложенным операциям	Штрафы
7	Списание без авторизации по карте	Обучение сотрудников
8	Некорректная привязка «карта-счет»	
9	Не установлен лимит овердрафта по счету	

\* составлено автором

При осуществлении операций в валюте, отличной от валюты счета карты, происходит конвертация валют, причем по банковской карте авторизуется

сумма операции по курсу, установленному на дату операции, а по банковскому счету отражается через определенное время, но уже по курсу, установленному на этот день. В результате образуется курсовая разница, она может быть как положительной, так и отрицательной.

В целях минимизации рисков событий необходимо при совершении любых операций с валютой отличной от валюты счета авторизовывать по банковской карте дополнительно страховую сумму, на случай возникновения отрицательной курсовой разницы. Страховая сумма должна устанавливаться платежной системой на уровне процессингового центра и должна быть принята всеми участниками расчетов. Размер страховой суммы определяется процессинговым центром и устанавливается, исходя из волатильности отношения курса валюты счета банковской карты к курсу валюты, в которой проводится операция. Прогноз волатильности курса должен строиться на 3-5 дней (количество дней с момента совершения операции по банковской карте до момента отражения данной операции по банковскому счету) на основе исторических данных.

При совершении данных операций сумма авторизации по банковской карте должна состоять из трех частей:

1. Сумма операции (по курсу валюты на дату операции);
2. Сумма комиссии, за совершение конверсионной операции;
3. Страховая сумма.

Подтверждение авторизации по банковской карте происходит при наличии достаточной суммы на банковском счете. Через 3-5 дней поступают файлы обратного потока, в соответствии с которыми банк осуществляет завершение расчетов и отражает расходную операцию по банковскому счету, по курсу валюты на дату отражения по счету. В результате чего образуется несоответствие между суммой авторизации по карте и суммой отражения по банковскому счету. Но сумма, отраженная по банковскому счету, не будет превышать сумму авторизации по банковской карте, т.к. в сумму авторизации включена страховая сумма, которая служит «подушкой безопасности» в случае

возникновения отрицательной курсовой разницы, что может привести к возникновению неразрешенного овердрафта по банковскому счету клиента. Для устранения данного расхождения банку необходимо отправить в процессинговый центр информацию о сумме фактического отражения по банковскому счету, для окончательного списания с банковской карты и разблокировке оставшейся разницы.

Использование данного подхода позволит свести к минимуму реализацию рискованных событий и повысить качество обслуживания по банковским картам. Исключением будут только ситуации при резком колебании курсов валют по отношению друг к другу, которое не смог спрогнозировать процессинговый центр.

Возникновение неразрешенного овердрафта по причине ареста банковского счета происходит из-за отсутствия синхронизации текущего остатка банковского счета и текущего остатка по банковской карте. Также следует принимать во внимание, что в судебной практике принято понятие розыска и наложения арестов на банковские счета, а не на банковскую карту, которая служит лишь инструментом, посредством которого клиент имеет удаленный доступ к своим банковским счетам.

В связи с этим для минимизации риска возникновения неразрешенного овердрафта при наложении ареста на банковский счет клиента необходимо сопоставлять текущий остаток на банковском счете и текущий баланс по банковской карте, посредством запроса в процессинговый центр. В ходе чего может возникнуть три ситуации:

1. Остаток банковского счета равен остатку по банковской карте;
2. Остаток банковского счета меньше остатка по банковской карте;
3. Остаток банковского счета больше остатка по банковской карте.

Данные ситуации могут возникать в виду временного разрыва между датой совершения операции по банковской карте и датой отражения по банковскому счету из-за технологических особенностей осуществления расчетов с использованием банковских карт.

В первых двух случаях наложение ареста на банковский счет клиента необходимо производить в полном объеме в соответствии с постановлением судебных приставов. При этом возникновение неразрешенного овердрафта исключается, т.к. при совершении расходной операции по банковской карте банк-эквайер запрашивает у банка-эмитента авторизацию на сумму, совершаемой операции. В случае если сумма операции превышает остаток по банковскому счету с учетом уже списанных денежных средств в счет погашения ареста, либо списанная сумма в счет погашения ареста не в полном объеме перекрывает сумму наложения ареста, то происходит отказ в совершении расходной операции по банковской карте.

Следует отметить, что при недостаточности денежных средств на банковском счете для взыскания в полном объеме суммы наложения ареста осуществлять блокировку банковской карты не требуется, а также вносить в стоп-листы, т.к. клиенту будут недоступны любые операции с банковской картой, а его нужно ограничить только в части расходных операций.

В третьем случае, когда остаток банковского счета больше остатка по банковской карте, списание денежных средств с банковского счета в счет взыскания задолженности по аресту необходимо производить только в рамках текущего остатка по банковской карте. А разница между остатками счета и карты должна оставаться на банковском счете зарезервированной до окончательно завершения расчетов по операциям с использованием банковских карт. Данная сумма не может быть списана в счет погашения задолженности по аресту, т.к. данные денежные средства уже фактически использованы клиентом и ожидают поступления реестров платежей для окончательно завершения расчетов. Это происходит из-за того, что списание денежных средств с банковского счета осуществляется через несколько дней после фактического совершения расходной операции по банковской карте. Таким образом клиент мог совершить расходную операцию по банковской карте до момента наложения ареста на банковский счет. При получении реестров платежей от процессингового центра банк-эмитент осуществляет списание денежных

средств с банковского счета клиента, но при отсутствии (остаток счета не покрывает сумму ареста) либо недостаточности денежных средств по счету возникает неразрешенный овердрафт, однако используя описанный выше подход, на банковском счете будет оставаться зарезервированная разница между остатком счета и карты, которая соответствует расходной операции по банковской карте в файлах обратного потока, что позволит исключить реализацию операционного риска в аспекте возникновения неразрешенного овердрафта.

Возникновение неразрешенных овердрафтов в результате нарушения порядка обработки файлов обратного потока происходит в результате некачественного и/или несвоевременного выполнения своих обязательств участниками расчетов, которые, в том числе, могут быть обусловлены техническими сбоями. В ходе чего нарушается последовательность отражения по банковским счетам совершенных операций с использованием банковской карты.

Исключить возникновение данных рисков событий практически невозможно, в связи с этим в соответствии с действующим законодательством [3] необходимо установить правила платежной системы, в которых четко определить функции и обязанности каждого из участников расчетов, а также определить исполнение данных обязательств по срокам. В ходе несвоевременного и/или некачественного исполнения принятых на себя обязательств, к участнику платежной системы необходимо применять санкции, в виде штрафов и полного финансового урегулирования факта возникновения неразрешенного овердрафта с его стороны.

Возникновение неразрешенных овердрафтов в результате нарушения порядка обработки файлов обратного потока происходит не по вине клиента, в связи с этим в целях повышения лояльности клиента и качества обслуживания расчетов по банковским картам банку-эмитенту необходимо сторнировать начисленные проценты за пользование неразрешенным овердрафтом и восстановить положительную кредитную историю. А с участника расчетов по

чьей вине произошло несвоевременное и/или некачественное исполнение своих обязанностей банк-эмитент взыскивает штрафы в соответствии с утвержденными правилами платежной системы.

С применением данного подхода хоть и невозможно напрямую исключить инциденты операционного риска, но возможно оказать косвенное влияние посредством увеличения ответственности сторон участников осуществления расчетов с использованием банковских карт, и главное поддержание непрерывности осуществления операций по банковской карте клиентом, посредством допретензионного урегулирования возникновения неразрешенного овердрафта банком-эмитентом.

Наиболее значительные в суммарном и количественном выражении являются неразрешенные овердрафты, возникшие в результате ошибочного или двойного пополнения банковской карты. Причиной реализации данного рискованного события могут быть как техническая сторона (сбой в программном обеспечении), так и в результате человеческого фактора (обработка одного и того же реестра платежей дважды). Возникновение данного операционного риска достаточно редкое явление, но масштаб потерь, как показывает статистика, может быть значительным. В связи с этим необходимо особое внимание уделить решению данного вопроса.

Одной из составляющих для минимизации операционного риска возникновения неразрешенных овердрафтов в результате ошибочного пополнения является построение высокоэффективной многоуровневой организации последующего контроля по формированию реестров платежей на уровне процессингового центра, а также на уровне банка при загрузке данных реестров в автоматизированные системы банка. Рекомендации по организации последующего контроля по формированию реестров платежей:

1. Разделение реестра платежей на части. Подразумевает разделение единого реестра платежей на составные части по определенному признаку (времени, типам карт, сумме операций, типам транзакций), в целях минимизации масштабов потерь при обработке только части информации, при

обнаружении ошибки на ранней стадии. При разделении реестра платежей по сумме операции, необходимо выделить зону массовых достаточно значительных по сумме операции для принятия на особый контроль формирование и обработку данного реестра платежей. Также можно разделить реестр платежей на типам совершенных транзакций, с выделением наиболее проблемных зон (операции совершенные на устройствах самообслуживания, за границей), с целью усиление контроля формирования и обработки реестров платежей.

2. Отделение приходных и расходных операций. В результате разделения реестров платежей на 2 составные части необходимо уделять внимание операциям пополнения банковских карт, т.к. при реализации рисковомого события в части ошибочного или двойного пополнения банковских карт у банка возрастает риск финансовых потерь, потому что денежные средства банка становятся доступными клиентам для снятия и их возврат является затруднительным. С другой стороны при задвоении реестра платежей с расходными операциями риск возникновения финансовых потерь отсутствует, т.к. списание проходит и по банковской карте и по банковскому счету, а при обнаружении данной ошибки банк производит сторнирование операций и процентов, начисленных за неразрешенный овердрафт, но при этом возникает риск потери деловой репутации, и как следствие снижение лояльности клиентов.

Также дополнительно при использовании данного подхода к отделению приходных и расходных операций, снизится риск возникновения неразрешенных овердрафтов при причине нарушения порядка обработки файлов обратного потока. В ходе чего в автоматизированные системы банка для отражения операций по счетам клиентов сначала будут загружаться реестры платежей содержащих пополнение данных счетов, а затем расходные операции, совершенные с использованием банковской карты, что позволит снизить количество возникновений неразрешенных овердрафтов.

3. Автоматическая проверка реестров платежей на факт присутствия одинаковых транзакций, которая осуществляется после формирования реестров платежей посредством поиска и сопоставления ряда определенных реквизитов транзакции (дата операции, номер банковской карты, код авторизации, сумма операции, мерчант). Причем проверка должна осуществляться не только за отчетный день формирования реестров платежей, но и за предыдущий, с целью исключения операций на стыке отчетных дат. При выявлении данных совпадений необходимо блокировать передачу информации участникам расчетов до выяснения причин совпадения.

4. Ручная проверка реестров платежей осуществляется посредством выборочной проверки отдельных транзакций сформированных в реестр платежей с электронными журналами устройств самообслуживания, в которых отображается фактически выданная/внесенная сумма, с целью контроля корректности поступления информации в процессинговый центр со стороны устройств самообслуживания.

5. Невозможность загрузки одного и того же реестра платежей дважды в автоматизированные системы банка, в целях исключения человеческого фактора реализации операционного риска возникновения неразрешенного овердрафта. Реализовывать данный подход необходимо посредством настройки программного обеспечения путем сопоставления даты обрабатываемого реестра платежей и операций, содержащихся в нем, с уже загруженными ранее реестрами платежей.

6. Наложение двух подписей – подпись исполнителя и подпись контролирующего сотрудника. А также разделение полномочий сотрудников осуществляющих формирование/обработку реестров платежей и сотрудников проводящих контрольные процедуры.

Возникновение неразрешенного овердрафта может быть обусловлено различными комиссионными сборами за предоставление различных услуг, связанных с использованием и обслуживанием банковских карт. Зачастую реализация данных рискованных событий происходит из-за некорректной

(неполной) суммы запроса на авторизацию денежных средств, которая содержит только сумму проводимой операции и не включает в себя комиссионный сбор за осуществление данной операции. В связи с этим для исключения возникновения операционного риска необходимо на уровне платежной системы выработать единые стандарты порядка проведения операций с авторизацией общей суммы операции, включающей сумму самой операции и все комиссионные сборы за ее совершение, и применить данные стандарты путем настройки программного обеспечения.

Минимизация операционного риска возникновения неразрешенных овердрафтов по причине несвоевременной обработке файлов-запросов по отложенным операциям не может быть решена в рамках одной кредитной организации, т.к. получение данной информации происходит из внешней среды. Косвенное влияние на снижение случаев возникновения неразрешенных овердрафтов может оказать введение штрафных санкций против участника расчетов, в чью компетенцию входит предоставление данной информации, а также внесение в правила платежной системы пунктов, регламентирующих ответственность сторон участников расчетов, порядок и сроки предоставления ответов на поступающие файлы-запросы отложенных операций. В целях повышения качества обслуживания и лояльности клиентов необходимо предусмотреть полное финансовое урегулирование инцидента операционного риска виновной стороной, в случае допретензионного урегулирования возникновения неразрешенного овердрафта банком-эмитентом, для непрерывного использования банковской карты клиентом.

В основе возникновения неразрешенных овердрафтов в результате списания денежных средств без авторизации по карте, некорректной привязке «карта-счет» и в случае не установления лимита овердрафта по счету лежат некорректные действия сотрудников банка. Основными факторами реализации данного риска является:

- несоблюдение, нарушение единства подходов, методов;
- недобросовестное исполнение должностных обязанностей;

- потери вследствие низкой квалификации;
- недостаток персонала;
- перегрузка персонала;
- неверный ввод информации.

Необходимо в первую очередь обратить внимание на вопросы компетентности сотрудников: факторами риска являются низкая квалификация сотрудников, плохое качество подбора персонала, в том числе отсутствие установленных критериев оценки уровня квалификации и личностных характеристик сотрудников. Важным фактором операционного риска является высокая зависимость результата от эффективности работы и внимательности сотрудников банка. Это особенно актуально для сотрудников фронт офиса, если система их мотивации построена исключительно на наращивании объемов портфелей и никак не зависит от их качества. В подобной ситуации некорректность действий отдельных сотрудников могут только усугубить ситуацию. Еще одним источником операционного риска может стать низкая заменяемость сотрудников, в том числе замкнутость на определенных сотрудниках.

Также косвенное влияние на возникновение неразрешенных овердрафтов оказывает неэффективная организация процессов, приводящая к ошибкам со стороны сотрудников-исполнителей, к которым относится:

- невозможность определить области ответственности и полномочий;
- ошибки в распределении полномочий и ответственности, функций;
- дублирование функций;
- исключение (потеря) функций;
- ошибки в предоставлении доступа к информации;
- неправильная организация информационных потоков.

В части внутрибанковских процессов одним из основных факторов операционного риска может стать непродуманность и поверхностность их разработки либо ошибки делопроизводства. Возникают ситуации, когда

сотрудники при разработке нового либо малознакомого им бизнес-процесса формулируют его задачи нечетко. Впоследствии исполнители не могут однозначно трактовать составленные внутренние документы и четко понимать, какое из подразделений должно выполнять то или иное действие. Во внутренних нормативных документах необходимо четко (недвусмысленно) определять ответственность и функциональные обязанности сотрудников и подразделений, в целях исключения действий, которых никто не выполняет, считая, что требование относится к другому сотруднику (подразделению). Подобные проблемы характерны для изменения уже существующих и внедрения новых процессов, продуктов и услуг, а также для изменения организационной структуры банка сотрудниками, плохо знакомыми с отдельными банковскими процессами или функциями подразделений, участвующих в процессе.

Недостаточная формализация бизнес-процессов, в том числе некорректно определенные должностные обязанности сотрудников, неверно составленные или отсутствующие внутренние документы, регламентирующие пошаговую реализацию внутреннего процесса, могут значительно повлиять на деятельность банка, став источником постоянно реализующихся событий операционного риска. С другой стороны, необходимо отметить, что наличие качественной внутрибанковской нормативной базы еще не гарантирует значительное снижение уровня операционного риска. Отсутствие должного контроля за реализацией технологической цепочки может неблагоприятно повлиять даже на формализованные процессы и тем самым стать еще одним источником операционного риска.

Источником операционного риска, связанным с внутренними процессами банка, также могут быть плохо связанные между собой процессы, их взаимозависимость либо, наоборот, чрезмерная зависимость сроков выполнения и результатов одной операции от сроков выполнения или результатов другой. Важными факторами операционного риска могут стать

значительная перегруженность какого-либо процесса и неоправданная сложность технологической цепочки.

Критическим источником операционного риска является непрозрачность организационной структуры банка или чрезмерная бюрократия. Если сотрудники не могут понять, какое подразделение отвечает за данный процесс и в какое подразделение следует обратиться в случае необходимости, эффективность функционирования банка может значительно снизиться и оказать влияние возникновение рисков событий, а также снизить скорость ответных мероприятий.

Аналогично обстоит дело и с процессами информационного обмена, ведь несоответствие требованиям стандартов информационной безопасности может стать причиной операционного риска. Более того, недостаточный или отсутствующий контроль над достоверностью, актуальностью, полнотой и точностью информации, а также не совершенство процессов обмена информацией между подразделениями могут стать источниками операционных рисков, способных повлечь за собой серьезные потери. На практике встречаются случаи, когда отдельный сотрудник или целое подразделение не могут выполнить свои прямые обязанности или поставленную перед ними задачу в установленные сроки из-за необоснованного отказа другого подразделения во взаимодействии, в частности в предоставлении необходимой информации. Особенно показательными такие конфликты бывают, когда подразделения курируются разными руководителями.

Возникновение неразрешенного овердрафта в ходе списания денежных средств без авторизации по карте происходит по вине сотрудников банка. В дополнение к работе с персоналом и эффективному выстроению процессов, также следует ограничить техническую сторону возможности проведения данной операции, посредством настройки программного обеспечения по блокировке операций по списанию денежных средств с банковского счета без получения положительного ответа на авторизацию операции по банковской

карте. Данный подход позволит исключить реализацию инцидентов операционного риска даже при ошибочных действиях сотрудников банка.

Основным источником возникновения неразрешенных овердрафтов в ходе некорректной привязки «карта-счет» и некорректной установки лимита овердрафта является неисполнение сотрудниками своих должностных обязанностей по невнимательности. В целях минимизации операционного риска, помимо проведения работы с персоналом, следует усилить контроль со стороны внутреннего аудита, а также ввести систему депремирования по фактам неисполнения сотрудниками своих обязанностей, приводящих к инцидентам операционного риска в аспекте возникновения неразрешенных овердрафтов по банковским счетам клиентов.

Использование банковских карт растет высокими темпами, но финансовая грамотность населения остается все еще на низком уровне, т.к. основная масса выпущенных банковских карт выдана в рамках зарплатных проектов, в связи с этим клиенты используют только одну операцию – обналичивание денежных средств. Банковские карты, как и любой другой банковский продукт, имеют свои особенности функционирования. В повышении финансовой грамотности населения, в части использования банковских карт, в равной степени заинтересованы все стороны процесса: как сами потребители финансовых услуг, так и кредитные организации, их предоставляющие.

В целях повышения качества обслуживания банковских карт и увеличения лояльности клиентов необходимо проводить мероприятия по допретензионному урегулированию возникновения неразрешенных овердрафтов. Для этого следует осуществлять мониторинг возникновения неразрешенных овердрафтов на постоянной основе и оперативно реагировать для их урегулирования.

Для определения подходов по урегулированию неразрешенных овердрафтов необходимо классифицировать причины возникновения неразрешенных овердрафтов (рис. 3.3).

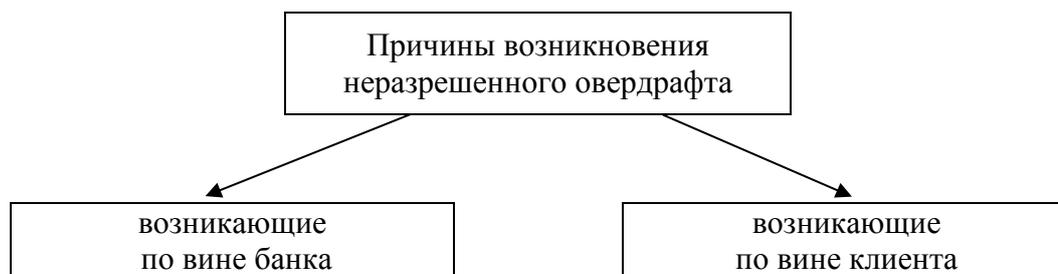


Рис. 3.3. Классификация неразрешенных овердрафтов по источнику их возникновения \*

\* составлено автором

В случае возникновения неразрешенного овердрафта по вине банка необходимо в кратчайшие сроки осуществить сторнирование начисленных процентов за пользование неразрешенным овердрафтом, провести мероприятия по восстановлению положительной кредитной истории клиента и урегулировать причину его возникновения.

В случае возникновения неразрешенного овердрафта по вине клиента необходимо проводить мероприятия по возврату образовавшейся задолженности.

В целях повышения эффективности мероприятий по взысканию просроченной задолженности является формирование общего подхода банка к организации процесса взыскания задолженности на всех этапах работы. Этот подход должен быть основан на организации эффективных коммуникаций и взаимодействий с должником с целью обеспечения максимального возврата задолженности в банк и сохранения лояльности со стороны клиентов.

Особенностью образованной задолженности по неразрешенным овердрафтам является большое количество должников и, соответственно, высокая себестоимость их обслуживания при применении индивидуального подхода. В связи с чем в процессе взыскания просроченной задолженности с учетом большого количества должников со сравнительно небольшими суммами просроченной задолженности, применяется техника «конвейерного производства» (особенно на ранней стадии возникновения) с учетом централизации, стандартизации и автоматизации определенных функций и

стадий работы. Техника «конвейерного производства» предполагает систему поточного сопровождения просроченной задолженности на базе автоматизированного программного обеспечения, специализированного для выполнения данных функций и не предусматривающего персональное закрепление просроченной задолженности за конкретным работником банка.

Основными подходами, применяемыми при организации работы с просроченной задолженностью физических лиц с целью минимизации расходов банка и повышения эффективности мероприятий по взысканию задолженности являются:

- сегментация проблемного портфеля (в зависимости от длительности и суммы просроченной задолженности, причин возникновения неразрешенного овердрафта, уровня риска и категории должника, иных критериев) и определение стратегии работы по возврату задолженности исходя из особенностей соответствующего сегмента;
- расстановка приоритетов (определение и установление последовательности обработки просроченной задолженности в каждой из стратегий);
- мониторинг процесса взыскания просроченной задолженности и контроль его эффективности в разрезе стратегий работы, сегментов и стадии взыскания просроченной задолженности;
- анализ причин возникновения неразрешенных овердрафтов;
- подготовка предложений по совершенствованию процесса обработки операций по банковским картам для целей минимизации объема просроченной задолженности в кредитном портфеле Банка.

Организация работы с просроченной задолженностью делится на несколько этапов, на каждом из которых используются свои методы работы, в связи этим необходимо распределение зон ответственности за основными участниками процесса.

На ранней стадии работы взысканием задолженности занимаются работники подразделений раннего сбора просроченной задолженности.

Основная задача данной стадии – уведомление должников о факте возникновения неразрешенного овердрафта по банковскому счету, стимулирование должников к погашению просроченной задолженности, а также осуществление контроля за ее погашением.

В случае если мероприятия по взысканию просроченной задолженности на ранней стадии работы оказались нерезультативными, то просроченная задолженность передается в работу ответственного подразделения по работе с проблемной задолженностью с целью осуществления взыскания проблемной задолженности на стадии позднего сбора. Основная задача данной стадии – на основании переговоров и встреч в рамках досудебного порядка обеспечить погашение проблемной задолженности. На данном этапе используется индивидуальный подход и выбор стратегии взыскания исходя из причин возникновения неразрешенного овердрафта, результатов работы на ранней стадии взыскания, а также уровня лояльности должника по отношению к банку.

В случае если погашения проблемной задолженности со стороны должника в результате проведенных на досудебном этапе урегулирования не происходит, уполномоченным лицом/органом принимается решение о взыскании проблемной задолженности в судебном порядке. Основная задача этапа судебного производства – осуществить получение исполнительных документов о взыскании в пользу банка проблемной задолженности и судебных расходов банка. В процессе судебного производства по соглашению сторон может быть заключено мировое соглашение в целях погашения проблемной задолженности. Реализация мероприятий по взысканию проблемной задолженности на этапе судебного производства осуществляется юридическим подразделением банка, которое выполняет необходимые мероприятия в рамках данного этапа.

Реализацию мероприятий по погашению проблемной задолженности на этапе исполнительного производства осуществляет подразделение по работе с проблемной задолженностью. Основная задача этапа – обеспечить возврат проблемной задолженности на основании исполнительного документа в рамках

исполнительного производства. Юридическое подразделение на этапе исполнительного производства привлекается для обеспечения судебной и правовой защиты интересов банка на данном этапе работы, в т.ч. обжалования постановлений судебного пристава-исполнителя и других должностных лиц службы судебных приставов, их действий (бездействия) в порядке подчиненности и в судебном порядке.

В случае если проведенные на этапах судебного производства и исполнительного производства мероприятия не привели к погашению проблемной задолженности, данная задолженность списывается с баланса банка, в т.ч. за счет созданного резерва на возможные потери. Основанием для списания задолженности является признание ее безнадежной к взысканию. Задолженность признается безнадежной ко взысканию в случаях, когда:

- виновное лицо не установлено;
- судом отказано во взыскании ущерба с предполагаемых виновных лиц;
- срок исковой давности для подачи иска в суд истек;
- должник умер и отсутствуют наследники, принявшие наследство, к которым можно предъявить требования, и/или имеется вступивший в законную силу судебный акт об отказе в иске к наследникам;
- а также при наличии следующих документов:
  - постановления судебного пристава-исполнителя об окончании исполнительного производства и о возвращении взыскателю исполнительного документа в связи с невозможностью установить местонахождение должника, его имущества либо получить сведения о наличии принадлежащих ему денежных средств, и все принятые судебным приставом-исполнителем допустимые законом меры по отысканию его имущества оказались безрезультатными;
  - решения суда о признании должника безвестно отсутствующим;
  - решения суда об объявлении гражданина умершим;
  - документально оформленного профессионального суждения ответственного подразделения о том, что предприняты необходимые

действия по взысканию задолженности, предусмотренные нормативными документами Банка, и задолженность может быть списана, в том числе за счет созданного резерва на возможные потери, в связи с тем, что обоснованно предполагаемые издержки банка по проведению дальнейших действий, обеспечивающих ее взыскание, превысят возможную к возврату сумму.

Для списания задолженности, числящейся на балансе банк, в том числе за счет созданного резерва на возможные потери, ответственное подразделение оформляет заключение и по каждой задолженности составляет акт на списание суммы с балансовых счетов.

В заключении указываются: наименование юридического лица или фамилия, имя, отчество физического лица, за которым числится задолженность; сумма задолженности (в рублях и копейках или указывается эквивалент в валюте РФ по курсу Банка России); счета бухгалтерского учета, на которых числится задолженность; дата ее возникновения, причины ее образования; проведенные мероприятия по взысканию задолженности; обоснование невозможности взыскания или нецелесообразности действий по взысканию задолженности (профессиональное суждение). К заключению прилагаются копии документов, подтверждающих факт возникновения задолженности и признание невозможности/обоснование нецелесообразности взыскания этих средств.

Заключение должно быть подписано руководителем подразделения, подготовившего это заключение, и согласовано с бухгалтерским подразделением, подразделением безопасности и юридическим подразделением. Материалы, необходимые для рассмотрения вопроса о списании задолженности, направляются ответственным подразделением на комиссию по работе с дебиторской и кредиторской задолженностью. Списание задолженности с баланса производится на основании решения данной комиссии.

Неразрешенный овердрафт как источник потенциальных финансовых потерь для банка необходимо исключать как на уровне отдельного банка, так и на уровне организации расчетов по операциям с использованием банковских карт, возможные пути решения по их минимизации представлены автором. Но полностью исключить возникновение неразрешенного овердрафта невозможно, в связи с этим необходимо предпринимать действия по минимизации фактов его возникновения. А по реализованным рисковому событиям необходимо оперативно устранять причину его возникновения и осуществлять мероприятия по возврату образованной задолженности.

## Заключение

В ходе диссертационного исследования произведен анализ рынка банковских карт и рассмотрена существующая схема осуществления расчетов по операциям с использованием банковских карт, в результате чего выявлены существенные недостатки в данном процессе, в части неполного и/или несвоевременного отражения операций по счетам клиентов, совершенных при использовании банковских карт. Это связано с разделением понятий «банковская карта» и «банковский счет», при существующей системе организации расчетов образуется временной разрыв между датой фактического совершения операции по банковской карте и ее отражения по банковскому счету.

Данное явление предполагает возможность совершения расходной операции при положительном остатке по банковской карте и отрицательном остатке по банковскому счету, в ходе чего образуется задолженность по счету, и как следствие реализация операционного риска. Возникновение данной задолженности определено автором как неразрешенный овердрафт. Сформулировано авторское определение понятия «неразрешенный овердрафт», с точки зрения организации расчетов по операциям с банковскими картами. Неразрешенный овердрафт – это кредит, предоставленный банком держателю банковской карты для завершения расчетов по банковской карте, возникший в результате совершения операций по банковской карте сверх доступного остатка по банковскому счету в виду особенностей функционирования международных платежных систем, а также из-за некорректных действий сотрудников банка.

По данным статистики за исследуемый период произведен анализ и выявлены основные причины возникновения неразрешенных овердрафтов, а также предложена авторская классификация причин возникновения неразрешенного овердрафта по источнику образования задолженности: технические (конверсионные операции, арест банковского счета, нарушение порядка обработки файлов обратного потока, ошибочное или двойное

пополнение, комиссии) и человеческие (списание без авторизации по карте, некорректная привязка «карта-счет», несвоевременная обработка файлов-запросов по отложенным операциям, не установлен лимит овердрафта по счету).

Произведена оценка в количественном и суммарном выражении фактов возникновения неразрешенных овердрафтом, и автором сделан вывод о существенности данной проблематики для коммерческих банков, активно развивающих сегмент рынка банковских карт и имеющих значительный оборот по операциям с использованием банковских карт. В связи с этим возникает целесообразность осуществления мониторинга операционного риска по данному направлению.

В ходе диссертационного исследования сформулированы основные подходы к выявлению, анализу и урегулированию фактов возникновения неразрешенных овердрафтов, на основании чего разработан алгоритм урегулирования неразрешенных овердрафтов в зависимости от причины их возникновения, заключающийся в организации схемы взаимодействия подразделений банка, с закреплением функциональных обязанностей между ними, что позволит минимизировать операционный риск коммерческого банка в аспекте неразрешенных овердрафтов.

Для получения максимального эффекта, в условиях ограниченности ресурсов банка, автором предложены критерии выборки банковских счетов для разбора и урегулирования возникновения неразрешенных овердрафтов, в целях регулирования входящего потока неразрешенных овердрафтов, принимаемых к разбору. К данным критериям автор относит: минимальный порог суммы возникшего неразрешенного овердрафта, периодичность возникновения неразрешенного овердрафта, количество дней просроченной задолженности, максимальная сумма возникновения задолженности. Исходя из чего банк, уменьшая или увеличивая, интегрируя вместе или используя отдельно каждый, определяя степени значимости каждого из критериев, формирует

индивидуальную методику выборки банковских счетов для осуществления мониторинга возникновений неразрешенных овердрафтов.

Автором разработаны мероприятия по совершенствованию организации расчетов по банковским картам в разрезе причин возникновения неразрешенных овердрафтов, в целях снижения уровня операционного риска по операциям с использованием банковских карт. Данные мероприятия применимы как на уровне отдельного банка (обучение сотрудников, синхронизация «баланс карты - баланс счета», осуществление последующего контроля (на уровне банка)), так и на уровне платежной системы (штрафы, авторизация по карте страховой суммы, осуществление последующего контроля (на уровне процессингового центра). А также дополнены подходы и выделены основные этапы в организации управления операционным риском по операциям с использованием банковских карт, с учетом специфики возникновения неразрешенных овердрафтов.

В целом, по мнению автора, представленные результаты диссертационного исследования могут способствовать более высокому качеству предоставления услуг по банковским картам и минимизировать операционные риски коммерческого банка в аспекте возникновения неразрешенных овердрафтов.

### Список использованной литературы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (Часть вторая): федер. закон от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ (ред. от 21.07.2014).
2. О банках и банковской деятельности: федер. закон РФ от 02.12.1990 г. № 395-1 (ред. от 29.12.2014).
3. О национальной платежной системе: федер. закон от 27.06.2011 г. № 161-ФЗ (ред. от 05.05.2014).
4. О порядке формирования кредитными организациями резервов на возможные потери по ссудам, по ссудной и приравненной к ней задолженности: положение Банка России от 26.03.2004 г. № 254-П (ред. от 18.12.2014).
5. О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации: положение Банка России от 16.07.2012 г. № 385-П (ред. от 19.08.2014).
6. О типичных банковских рисках: письмо ЦБ РФ г. от 23.06.2004 г. № 70-Т.
7. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России): федер. закон от 10.07.2002 г. № 86-ФЗ (ред. от 21.07.2014).
8. Об организации управления операционным риском в кредитных организациях: письмо Банка России от 24.05.2005 № 76-Т.
9. Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт: положение Банка России от 24.12.2004 г. № 266-П (ред. от 10.08.2012).
10. Положение об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах: положение Банка России от 16.12.2003 г. № 242-П (ред. от 24.04.2014).
11. Авакова Ю.М. Платежные карты: бизнес-энциклопедия / Ю. М. Авакова, Л. В. Быстров, А. С. Воронин и др. – М.: Маркет ДС, 2008. – 734 с.

12. Айдрус И. А. 3. Международные платежные системы и инструменты: методические материалы по курсу / И. А. Айдрус. – М.: МАКС Пресс, 2012. – С. 27.
13. Аксенов А.П. Дистанционное банковское обслуживание / А. П. Аксенов, А. Ф. Андреев – М.: Кнорус, 2010. – 328 с.
14. Аляев Д. А. Система комплексного управления риском мошенничества с использованием банковских карт : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.10 / Д. А. Аляев. – М., 2011. – 205 с.
15. Аляев Д.А. Банковские риски при операциях с кредитными картами / Д. А. Аляев // Российское предпринимательство. – 2010. – № 9 Вып. 2 (167). – С. 99-104.
16. Ананьев Д.Н. Банковский сектор России: итоги и перспективы развития / Д. Н. Ананьев // Деньги и кредит. – 2009. – № 3. – С. 3-8.
17. Андрюшин С. О приоритетах денежно-кредитной политики центральных банков в новых условиях / С. Андрюшин, В. Кузнецова // Вопросы экономики. – 2011. – № 6. – С. 57-70.
18. Баско О. В. Особенности управления операционными рисками российских банков в условиях глобального финансового кризиса : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.10 / О. В. Баско. – Ростов-на-Дону, 2010. – 208 с.
19. Белов В. А. Банковское право России: теория, законодательство, практика: Юридические очерки / Белов В. А. – М.: ЮрИнфоР, 2000. – 395 с.
20. Белоглазова Г. Н. Банковское дело / Г. Н. Белоглазова, Л. П. Кроливецкая Л. П. – СПб.: Питер, 2004. – 432 с.
21. Бердышева С. С. Развитие платежных систем с использованием банковских карт в России : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.10 / С. С. Бердышева – М., 2009. – 163 с.
22. Богданова С. Борьба с мошенничеством в сфере платежных карт / С. Богданова // Банковское дело. 2008. - №10. – С. 74-79.
23. Бузгалин А.В. Экономика знаний и инноваций: перспективы в России / под ред. А.В. Бузгалина. — М.: Экономический ф-т МГУ, ТЕИС, 2007.

24. В России появятся специальные автоматы по обмену мелочи на бумажные купюры // Российская газета. - 24.01.2013. - № 5989 (13).
25. Воронин Б.Б. Розничный банковский бизнес: бизнес-энциклопедия / Б. Б. Воронин, И. А. Демчев, В. М. Кутьин. – М.: Альпина Паблишерз, 2010. – 526 с.
26. Воронин Ю. М. Управление банковскими рисками / Ю. М. Воронин. – М.: НОРМА, 2007. – 252 с.
27. Вяткин В.Н. Базельский процесс: Базель-2 управление банковскими рисками / В. Н. Вяткин, В. А. Гамза – М.: Экономика, 2007. – 240 с.
28. Глушенкова М. Карта с защитным покрытием / М. Глушенкова // Коммерсантъ Деньги. – 2011. – №31 (838).
29. Голдовский И. М. Защита от кардера / И. М. Голдовский // Банковское обозрение. – 2011. – №1 (144).
30. Голдовский И. М. Банковские микропроцессорные карты / И. М. Голдовский. – М.: Альпина Паблишерз, 2010. – 686 с.
31. Гризов А. И. Новые платежные технологии. Информационно-справочное издание / А. И. Гризов. – М.: ООО «Рекон Интернешнл», 2012. – 468 с.
32. Грязнова А. Г. Финансово-кредитный энциклопедический словарь / под общей редакцией А. Г. Грязновой. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 1168 с.
33. Довгань О.В. Банковские риски как особая сфера предпринимательских рисков : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.10 / О. В. Довгань – Санкт-Петербург, 2005. – 175 с.
34. Достов В.Л. Электронные деньги как инструмент оптимизации платежного оборота / В. Л. Достов, В. А. Кузнецов, П. М. Шуст // Деньги и кредит. – 2013. – №12. – С. 7-13.
35. Дубровская А. Предложения от карточных мошенников /А. Дубровская // Финанс. – 2011. – №15.

36. Дяченко О. Аутсорсинг или собственный центр? / О. Дяченко // Национальный Банковский Журнал. – 2010. – №10 (77).
37. Егорова О. Ю. Банковское мошенничество — обратная сторона медали / О. Ю. Егорова // Банковское дело. – 2009. – №2.
38. Ефимова Л. Г. Понятие и виды договоров на организацию безналичных расчетов / Л. Г. Ефимова // Цивилист. – 2011. – № 3. – С. 77-84.
39. Жаворонкова И. 450 миллиардов на карту / И. Жаворонкова // Банковское обозрение. – 2011. – №4.
40. Захаров В. С. О рисках банковской системы / В. С. Захаров // Деньги и кредит. – 2004. – № 3. – С. 23.
41. Иванов Н. В. Управление карточным бизнесом в коммерческом банке / Н. В. Иванов. – М.: БДЦ-пресс, 2009 г. – 166 с.
42. Ивашкевич В. Б. Оперативный контроллинг / В. Б. Ивашкевич. – М.: Магистр, ИНФРА-М, 2011. – 160 с.
43. Ивлева Г. И. Анализ рынка банковских карт России / Г. И. Ивлева, В. Н. Тишина // Молодой ученый. – 2013. – №12. – С. 309-311.
44. Инновационное развитие основа модернизации экономики России: Национальный доклад. - М.: ИМЭМО РАН, ГУ-ВШЭ, 2011. - 168 с.
45. Калинина Т.Н., Калинина Ю.В. Теория рисков коммерческих банков: учеб. пособие / Т. Н. Калинина, Ю. В. Калинина. Екатеринбург: Изд-во УрГЭУ, 2002.
46. Карлаш И. В. Факторы репутационного риска кредитной организации / И. В. Карлаш // Деньги и кредит. – 2008. – № 2.
47. Каштанов И. В. Платежные системы банковских карт и их развитие в России : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.10 / И. В. Каштанов – Саратов, 2008. – 159 с.
48. Кирьянов М. Пластиковые карты на службе безопасности и безопасность пластиковых карт / М. Кирьянов // Банковское дело. – 2007. – №1. – С. 82-85.

49. Ковальчук В. М. Проблемы оценки банковских рисков на современном этапе / В. М. Ковальчук // Вестник Московского университета им. С. Ю. Витте. – 2013. – №2 (4). – С. 4-10.
50. Комментарий к Гражданскому кодексу Российской Федерации. Часть вторая (постатейный). – М., 2003. – 618 с.
51. Копытин В. Ю. Процедуры и методы расчетов в платежных системах / В. Ю. Копытин // Финансы и кредит – 2008. – №11.
52. Костюченко А.С. Автоматизация банковских бизнес-процессов / А. С. Костюченко, В. С. Корнев. – М.: Спутник +, 2007. – 141 с.
53. Коханова В. С. Развитие рынка банковских платежных карт в условиях финансовой глобализации : дис. ... канд. экон. наук : 08.00.10 /В. С. Коханова – Ростов-на-Дону, 2007. – 197 с.
54. Кочергин Д. А. Системы электронных денег: классификация и характеристика элементов / Д. А. Кочергин // Банковское дело. – 2005. – №3. – С.42-45.
55. Криворучко С. В. Платежные системы: учебное пособие / С. В. Криворучко – М.: Маркет ДС, 2010. – 176 с.
56. Круи М. Основы риск-менеджмента: пер. с англ. / М. Круи, Д. Галэй, Р. Марк. – М.: Издательство Юрайт, 2011. – 390 с.
57. Кузнецова Ю. А. Аудит-контроллинг операционных рисков коммерческого банка / Ю. А. Кузнецова. – М.: ИА «Типограф», 2012. – 202 с.
58. Кудрявцев А. А. Интегрированный риск-менеджмент: Учебник / А.А. Кудрявцев. – М.: Экономика, 2010. – 655 с.
59. Кузин М. В. Проблема оценки рисков, связанных с мошенничеством, в платежной системе банковских карт / М. В. Кузин // Безопасность информационных технологий. — 2008. – №3. – С. 117-123.
60. Кузнецов В.А. Предоплаченные инструменты розничных платежей — от дорожного чека до электронных денег / В. А. Кузнецов, А. В. Шамраев, А. В. Пухов. – М.: Маркет ДС, 2012. – 304 с.

61. Кузьмин А. Л. Количественный показатель уровня операционного риска в платежных системах / А. Л. Кузьмин // Деньги и кредит. – 2009. – № 3.
62. Лаврушин О. И. Банковские риски: учеб. пособие / под ред. О. И. Лаврушин, Н. И. Валенцева. – М.: КНОРУС, 2007 – 237 с.
63. Латышева Н. В. Некоторые аспекты развития платежных технологий в России и странах дальнего зарубежья / Н. В. Латышева // Финансы и кредит. – 2007. – №12(252). – С.30-38.
64. Леонтьев В.Е. К вопросу о сущности и классификации банковских рисков / В. Е. Леонтьев, С. Г. Привалова, Т.Д. Сиколенко, В. В. Высоцкая // Упраленец. – 2014. – № 1 (47). – С. 26-35.
65. Лифшиц А. С. Управленческие решения: учебное пособие / А. С. Лифшиц – М.: КНОРУС, 2009. – 248 с.
66. Лобанов А. А. Энциклопедия финансового риск менеджмента / под ред. А. А. Лобанова, А. В. Чугунова. – М.: Альбина Паблишер, 2010. – 936 с.
67. Лунтовский Г. И. Наличные деньги и электронные средства платежа: проблемы, тенденции / Г. И. Лунтовский // Деньги и кредит. – 2012. – №7.
68. Лунтовский Г. И. Тенденции и вызовы наличного денежного обращения на современном этапе / Г.И. Лунтовский // Деньги и кредит. – 2014. – №1.
69. Мамаева Л. Н. Управление рисками: учебное пособие / Л. Н. Мамаева. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. – 256 с.
70. Мамонов М. Культ наличности в России: как его развенчать и к чему это приведет? / М. Мамонов, А. Пестрова, О. Солнцев // Вопросы экономики. – 2011. – № 7. – С. 79-101.
71. Марьясин А. М. Развитие платежно-расчетных систем в российском финансовом секторе / А. М. Марьясин // Банковское дело. – 2007. – №7. – С. 24-28.

72. Мишальченко Ю.В., Кроли И.О. Риски в международной банковской деятельности / Ю. В. Мишальченко, И. О. Кроли // Бухгалтерия и банки. - 1996. – № 3. – С. 17.
73. Москаленко А. Карты в руки / А. Москаленко // Компания – 2012. – №7 (692). – С. 62-63.
74. Оломская Е. В. Особенности учета овердрафта как одного из перспективных видов банковского кредитования / Е. В. Оломская // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. – 2009. – № 7 (10). – С. 177-182.
75. Обаева А. С. Обеспечение стабильности и развитие национальной платежной системы – новая цель деятельности Банка России / А. С. Обаева // Деньги и кредит. – 2012.– №1.
76. Орехов Д. В. Теория и практика определения лимитов кредитования в форме овердрафта / Д. В. Орехов // Банковское дело. – 2006. – № 7. – С. 54-56.
77. Павлодский Е. А. Зачем нужны банковские карты / Е. А. Павлодский // Цивилист. Научно-практический журнал. – 2005. – №1. –С. 57-61.
78. Привалов Н.Г., Средние и длинные волны в экономике на рубеже XX–XXI веков / Н. Г. Привалов, С. Г. Привалова // Известия УрГЭУ. – 2009. – №3 (25). – С. 11–17.
79. Привалов Н. Г., Прогноз кризисных состояний в экономике России с использованием волновых моделей на ближайшие 20 лет / Н. Г. Привалов, С. Г. Привалова // Бизнес, менеджмент и право. – 2010. – № 1 (21). – С. 97–102.
80. Ревенков П. В. Электронный банкинг: риски использования для противоправных действий / П. В. Ревенков // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. – 2008. – №6. – С.52-61.
81. Романов В. Понятие рисков и их классификация как основной элемент теории рисков // Инвестиции в России. 2000. № 12. С. 41 – 43.
82. Рудакова О. С. Банковские электронные услуги: учебное пособие / О. С. Рудакова. – М.:ИНФРА-М, 2011. – 400 с.

83. Сазыкин Б. В. Управление операционным риском в коммерческом банке / Б. В. Сазыкин. – М.: Вершина, 2008. – 272 с.
84. Севрук В. Т. Банковские риски. 2-е изд., испр., перераб. / В. Т. Севрук. – М.: Дело ЛТД, 2001.
85. Сергеев А. П. Гражданское право: Учебник / Под ред. А. П. Сергеева, Ю.К. Толстого. – М., 2003. – 534 с.
86. Серебряков С. В. Мониторинг авторизационных запросов по банковским картам: эмиссия / С. В. Серебряков // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке – 2011. – №3.
87. Сидорук М. Вопросы правового регулирования расчетов с использованием банковских карт / М. Сидорук // Хозяйства и право – 2008. – №11.
88. Сизов В. С. Новая экономика как стратегия развития экономики / под ред. В. С. Сизова, Е. Ф. Авдокушина. – М. : Магистр, 2009. - С. 32
89. Смородинов О. Карточный рынок в России в цифрах / О. Смородинов // Мир карточек. – 2011. - №4.
90. Сошина В. Кобрендовые карты в фокусе внимания / В. Сошина // Банковское обозрение. – 2008. – №11 (113).
91. Соколинская Н.Э. Учет технического овердрафта по счету пластиковой карты / Н. Э. Соколинская // Налогообложение, учет и отчетность в коммерческом банке. – 2009. – №9.
92. Спиранов И. А. Правовое регулирование операций с банковскими картами : дис. ... канд. экон. наук : 12.00.03 / И. А. Спиранов – М., 2002. – 161 с.
93. Суворов А. В. Международные аспекты использования информационных технологий в банковском бизнесе / А. В. Суворов // Международные банковские операции. – 2009. – №1. – С.22-25.
94. Сухарев О. С. Теория эффективности экономики / О. С. Сухарев. – М.: Финансы и статистика, 2009. – 368 с.

95. Трачук А. В. Перспективы распространения безналичных розничных платежей / А. В. Трачук, Д. Ю. Голембиовский // Деньги и кредит. – №7. – 2012.
96. Тысячникова Н. А. Система обеспечения непрерывности банковского бизнеса: типовой план ОНиВД, методическое пособие / Н. А. Тысячникова, Ю. Н. Юденков. – М.: ИД «Регламент-Медиа», 2011. – 123 с.
97. Уровень мошенничества с банкоматами в Европе вырос на 43% // ПЛАС. – 2011. – №5.
98. Фетисов Г. Г. Организация деятельности Центрального банка: учебник / под ред. Г. Г. Фетисова. – М.: КНОРУС, 2007. – с. 250
99. Фабоцци Ф. Финансовые инструменты. Финансовая энциклопедия / под ред. Ф. Фабоцци. – М.: Эксмо, 2010. – 864 с.
100. Фомичев А. Н. Риск-менеджмент: учебник / А. Н. Фомичев. – М.: ИТК Дашков и К, – 2011. – 376 с.
101. Хохлов Н. В. Управление риском: учеб. Пособие / Н. В. Хохлов. – М.: Юнити - Дана, 2001. – 239 с.
102. Чернова Г. В. Управление рисками: учебное пособие / Г. В. Чернова, А. А. Кудрявцев. – М.: Проспект, 2009. – 160 с.
103. Четыркин Е. М. Финансовые риски / Е. М. Четыркин. – М.: Дело, 2008. – 176 с.
104. Чугунова Т. Н. Новое законодательство – ключевой фактор модернизации национальной платежной системы / Т. Н. Чугунова // Деньги и кредит. – 2011. – №8.
105. Шилов С. Практика защиты сервисов ДБО от DDOS-атак / С. Шилов // Банковские технологии. – 2011. – №1. – С. 14-19.
106. Юденков Ю. Н. Интернет технологии в банковском бизнесе. Перспективы и риски / Ю. Н. Юденков, Н. А. Тысячникова, И. В. Сандалов, С. Л. Ермаков. – М.: КноРус, 2011. – 320 с.

107. Юденков Ю.Н. Построение системы риск-ориентированного внутреннего контроля / Ю. Н. Юденков // Внутренний контроль в кредитной организации. – 2009. – №3.
108. Юров А. В. Наличные деньги и электронные средства платежа: оценка перспектив / А. В. Юров // Деньги и кредит. – 2007. – №7. – С.37-42.
109. Банковский овердрафт и его виды [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://uristinfo.net/> (25.08.2014)
110. Бугров Д. А. Социальные затраты на наличный оборот и их влияние на эффективность российского платежного рынка [Электронный ресурс] / Д. А. Бугров. – Режим доступа: <http://www.kommersant.ru/pda/kommersant.html?id=2443958> (11.03.2013)
111. Дементьева К. УЭК может заменить Visa и MasterCard в России [Электронный ресурс] / К. Дементьева // Газета «Коммерсантъ» №56 от 03.04.2014, стр. 1 – Режим доступа: <http://www.kommersant.ru/pda/kommersant.html?id=2443958> (16.04.2014)
112. Договорное право [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://uristinfo.net/> (26.06.2014)
113. История возникновения пластиковой карты [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.banki.ru/wikibank/istoriya\\_vozniknoveniya\\_bankovskoy\\_kartyi/](http://www.banki.ru/wikibank/istoriya_vozniknoveniya_bankovskoy_kartyi/) (23.04.2012)
114. История создания пластиковых карт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vfocuse.ru/cards/istoriya-sozdaniya-plastikovyyh/> (23.04.2012)
115. История создания пластиковой карты [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://old.rbsoft.ru/node/125> (23.04.2012)
116. Курбанова А. К. Особенности функционирования, проблемы и перспективы развития системы безналичных расчетов в РФ [Электронный ресурс] / А. К. Курбанова. – Режим доступа: [http://lomonosov-msu.ru/archive/Lomonosov\\_2013/structure\\_32\\_2358.htm](http://lomonosov-msu.ru/archive/Lomonosov_2013/structure_32_2358.htm) (05.02.2014)

117. Мониторинг и предотвращение мошеннических транзакций в системе SmartVista [Электронный ресурс] // SmartVista. – Режим доступа: <http://www.bpcsv.com> (25.08.2014)
118. Обзор денежно-кредитной политики в 2011 -2013 гг.[Электронный ресурс] // Сайт Центрального Банка России. – Режим доступа: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) (05.02.2014)
119. Обзор сферы использования наличных денег в Российской Федерации и зарубежных странах [Электронный ресурс] // Сайт Центрального Банка России. – Режим доступа: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) (06.05.2014)
120. Официальный сайт American Express [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.americanexpress.com> (21.04.2012)
121. Официальный сайт Diners Club [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https:// www.dinersclubcard.ru/](https://www.dinersclubcard.ru/) (21.04.2012)
122. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https:// http://www.gks.ru/](https://http://www.gks.ru/) (15.03.2014)
123. Официальный сайт Центрального банка России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) (06.07.2014)
124. Пещанская И. В. Управление рисками обращения пластиковых карт: системный подход [Электронный ресурс] / И. В. Пещанская – Режим доступа: [sdo.rea.ru/cde/conference/7/file.php?fileId=18](http://sdo.rea.ru/cde/conference/7/file.php?fileId=18) (09.02.2014)
125. Платежные и расчетные системы [Электронный ресурс] / Международный опыт. Выпуск 21. 2010 – Режим доступа: <http://www.cbr.ru/publ/PRS/prs21.pdf> (20.09.2012)
126. Пластиковая карточка как платежный инструмент [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://citforum.ru/marketing/articles/art\\_8.shtml](http://citforum.ru/marketing/articles/art_8.shtml) (25.09.2013)
127. Понятие овердрафта и его отличия от кредитования [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://oksky.ru/articles/ponyatie-overdrafta-i-ego-otlichiya-ot-kreditovaniya> (18.01.2013)

128. Потенциал использования банковских карт населением России в 2009 году [Электронный ресурс] // Национальное Агентство Финансовых Исследований: НАФИ. — Режим доступа: <http://www.nacfin.ru>. (25.08.2014)
129. Распространение пластиковых карт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.plastcard.net/plastikovy\\_e\\_karty/rasprostranenie\\_plastkart](http://www.plastcard.net/plastikovy_e_karty/rasprostranenie_plastkart) (25.04.2012)
130. Распространение пластиковых карт по миру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gradientcard.ru/tema4.html> (25.04.2012)
131. Рейтинг банков по количеству пластиковых карт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://rating.rbc.ru/article.shtml?2013/08/29/34030788> (15.01.2014)
132. Сбербанк России выпустил 100-миллионную банковскую карту [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://lf.rbc.ru/news/press/2014/12/16/248672.shtml> (15.01.2014)
133. Словарь банковских терминов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.banki.ru/wikibank/nesanktsionirovannyiy\\_overdraft/](http://www.banki.ru/wikibank/nesanktsionirovannyiy_overdraft/)
134. Статистика платежной системы России [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru/statistics/> (25.08.2014)
135. Финансово-кредитный энциклопедический словарь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://finance\\_loan.academic.ru](http://finance_loan.academic.ru) (25.08.2014).
136. Финансово-кредитный словарь: в 3 т. 2-е изд., стер. / гл. ред. Н. В. Гаретовский. – М.: Финансы и статистика, 2000.
137. Digital money: The end of the cash era [Электронный ресурс] // Economist, 2007 February 15. <http://www.economist.com/node/8702890>. (22.03.2012).
138. Drimer S. Tamper resistance of Chip & PIN (EMV) terminals [Электронный ресурс] / S. Drimer, S.J. Murdoch // The computer laboratory – Режим доступа: <http://www.cl.cam.ac.uk>.
139. EMV Card Personalization Specification. Version 4.2., June 2008.

MasterCard Worldwide Security Rules and Procedures, July 2010  
[Электронный ресурс] // Welcome to MasterCard Online. – Режим доступа: <http://www.mastercardonline.com>.

140. Statistics on payment, clearing and settlement systems in the CPSS countries – Figures for 2010. CPSS Publications. 2012. № 99. January

141. van Dyk, D. The End Of Cash. Time. 2012. № 1. Jan. 09;  
<http://www.time.com/time/magazine/article/0,9171,2103289,00.html#ixzz1prM2PPF5>. (22.03.2012).

**Величина минимального размера резерва  
по портфелям однородных ссуд\***

Портфели однородных ссуд, предоставленных физическим лицам	Минимальный размер резерва, в процентах					
	вариант 1			вариант 2		
	по портфеля м обеспече нных ссуд	по портфелям ссуд заемщиков, имеющих счета в банке- кредиторе	по портфеля м прочих ссуд	по портфелям обеспечен ных ссуд	по портфелям ссуд заемщиков, имеющих счета в банке- кредиторе	по портфеля м прочих ссуд
Портфель ссуд без просроченных платежей	0,5	1	3	0,75	1,5	5
Портфель ссуд с просроченными платежами продолжительност ью от 1 до 30 календарных дней	1,5	3	8			
Портфель ссуд с просроченными платежами продолжительност ью от 31 до 90 календарных дней	10	20		10	20	
Портфель ссуд с просроченными платежами продолжительност ью от 91 до 180 календарных дней	35	50		35	50	
Портфель ссуд с просроченными платежами продолжительност ью от 181 до 360 календарных дней				75		
Портфель ссуд с просроченными платежами продолжительност ью свыше 360 календарных дней				100		

\*Источник: [4]