

## **Основные проблемы, сдерживающие развитие рынка банковских пластиковых карт**

**Анисимов М.А.**, магистрант кафедры экономической безопасности и финансов  
Российский университет кооперации, Мытищи, Россия

Научный руководитель: **Адамов Н.А.**, д.э.н., профессор  
Российский университет кооперации, Мытищи, Россия

**Аннотация.** В статье исследованы основные проблемы, сдерживающие развитие рынка банковских пластиковых карт в регионах Российской Федерации. Проведённый анализ показал, что основными проблемами, сдерживающими развитие рынка пластиковых карт, являются: несовершенство законодательства, нестабильность экономики, низкая информированность населения, мошенничество, недостаточное развитие инфраструктуры приема банковских карт, недостаточное количество средств самообслуживания, проблема технической оснащённости.

**Ключевые слова:** проблемы рынка пластиковых карт, мошенничество, банковский бизнес, социальная инженерия, нестабильность экономики, использование пластиковых карт

### **Main problems hindering the development of the Bank card market**

**Anisimov M.A.**, master's student of the Department of economic security and Finance  
Russian University of cooperation, Mytishchi, Russia

Scientific supervisor: **Adamov N.A.**, doctor of Economics, Professor  
Russian University of cooperation, Mytishchi, Russia

**Annotation.** The article examines the main problems that hinder the development of the market of Bank plastic cards in the regions of the Russian Federation. The analysis showed that the main problems that hinder the development

of the plastic card market are: imperfect legislation, economic instability, low awareness of the population, fraud, insufficient development of the infrastructure for accepting Bank cards, insufficient self-service facilities, and the problem of technical equipment.

**Keywords:** problems of the plastic card market, fraud, banking, social engineering, instability of the economy, use of plastic cards

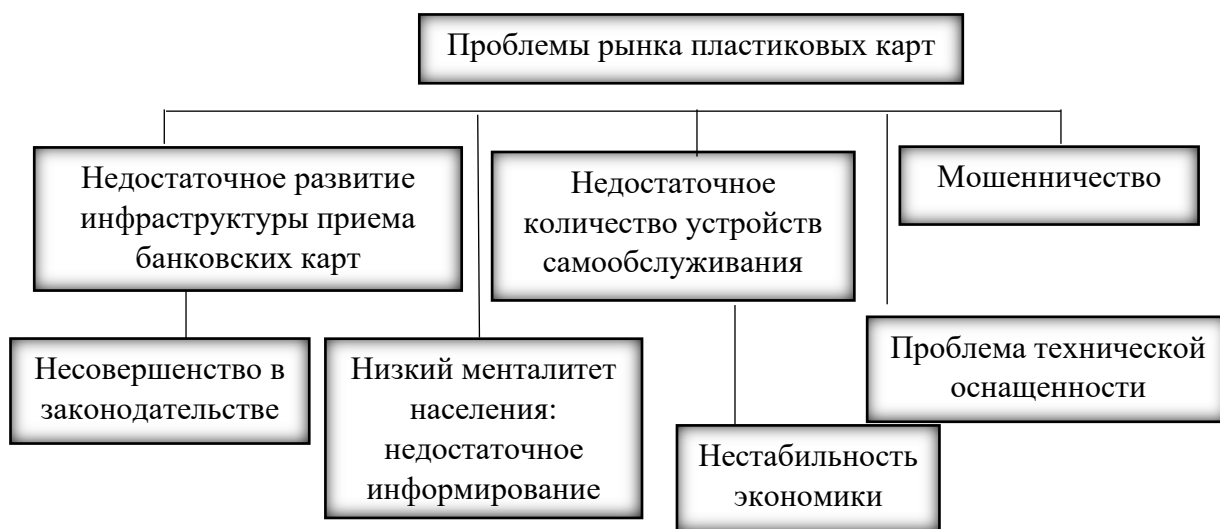
В настоящее время операции с банковскими картами являются наиболее доходными в банковском бизнесе, что в большей степени связано с осуществлением зарплатных проектов, суть которых заключается в перечислении заработной платы работников компании на дебетовую банковскую карту. Такая система хорошо развита в большинстве регионов России, на нее приходится наибольший удельный вес всех выпущенных банковских карт.

Во всем мире пластиковые карты давно уже не являются исключительным инструментом банковской системы и достаточно прочно закрепились в повседневной жизни большинства населения экономически развитых стран.

В Российской Федерации в отличие от других экономически развитых стран развитие рынка пластиковых карт происходит не так быстро, так как существенная часть владельцев таких карт не знают всех функций, которыми обладает карта, как следствие их не использует.

Существует ряд проблем, которые могут тормозить развитие рынка банковских карт (рисунок 1).

Одной из важных проблем, оказывающих непосредственное влияние на развитие рынка пластиковых банковских карт, является несовершенное законодательство в области защиты прав потребителей финансовых услуг. На основании данных, представленных Банком России 8% всех жалоб, составляют жалобы, связанные с использованием пластиковых карт и банкоматов.



*Рисунок 1 – Проблемы рынка пластиковых карт*

В настоящее время в России нет законодательного нормативного документа, который относился бы к защите прав потребителей в области электронных банковских услуг, связанных с пластиковыми банковскими картами. Единственным документом нормативно-правового характера, который устанавливает общие принципы обращения банковских карт в Российской Федерации является п. 2.1. Положения № 266-П «Об эмиссии банковских карт и операциях, совершаемых с использованием платежных карт». Исходя из этого, для оптимального регулирования операций, связанных с использованием пластиковых карт существует необходимость в принятии закона федерального назначения «О банковских картах», в котором будет отражен порядок осуществления эмиссии и операций с пластиковыми картами, определены права и обязанности держателей пластиковых карт, а также их ответственность.

Следующая проблема заключается в недостаточном развитии инфраструктуры приема банковских карт. При выборе банковского учреждения клиент обращает свое внимание на то, насколько развита сеть банкоматов и качество обслуживания через них.

Проведя анализ данных, представленных Банком России о количестве устройств, предназначенных для оплаты товаров и услуг с использованием

пластиковых карт можно сделать вывод о том, что их количество за последние 5 лет имело тенденцию к увеличению.

На рисунке 2 представлены данные о количестве устройств предназначенных для оплаты товаров и услуг с использованием пластиковых карт в Российской Федерации.



**Рисунок 2 – Количество устройств в России, предназначенных для совершения операций с банковскими картами<sup>1</sup>**

На основании представленного рисунка можно сделать вывод о том, что с каждым годом растет число электронных терминалов. За 2018 год данный рост составил 18,5%, наибольший рост был достигнут в 2014 году, а именно 30%, возможно это связано с тем, что в этот период был зафиксирован рост выдачи кредитных карт, а также значительный рост безналичных платежей, проводимых через электронные терминалы в торговых сетях, что обусловлено высокими процентами за снятие наличных денежных средств.

На январь 2019 года зафиксировано снижение количества банкоматов на 18% в сравнении с началом анализируемого периода, что связано с уменьшением количества кредитных организаций.

<sup>1</sup> Основные направления развития финансовых технологий на период 2018-2020 годов. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru/fintech>

Количество импринтеров в последнее время снижается, это связано с тем, что технология их использования при работе с банковскими картами устаревает, электронная обработка карт осуществляется достаточно долго.

Следующая проблема, оказывающая воздействие на развитие рынка пластиковых карт, затрагивает систему технической оснащённости и выражается в проблемах с каналами связи. Банкоматы взаимодействуют между собой посредством мобильного интернета, а также спутника на линиях которого зачастую случается сбой, либо сигнал могут перехватить мошенники. Достаточно часто случаются такие ситуации, когда банкомат зажевал или банковскую карту или денежные средства, что доставляет дополнительные неудобства клиенту кредитной организации. На сегодняшний день для решения данной проблемы банки стараются вкладывать денежные средства в разработку новых технологий.

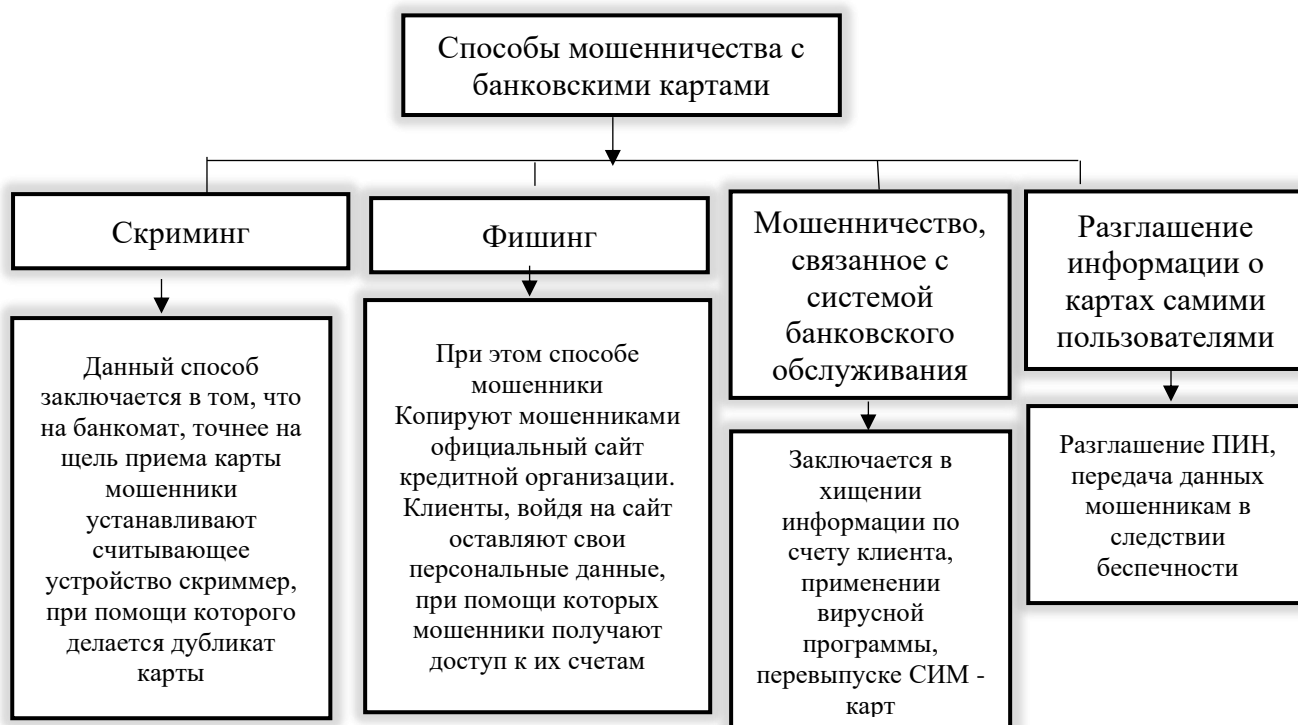
Одной из существенных проблем, сдерживающих развитие рынка пластиковых карт, волнующих большую часть их держателей является безопасность. Статистика гласит, что каждый год число атак на банковские карты возрастает. Для того, чтобы обезопасить свои денежные средства владельцы пластиковых карт стали оформлять большее их количество, для того, чтобы на основных банковских картах хранить денежные средства, а при помощи других производить разного рода расчёты, это говорит о повышении финансовой грамотности населения.

Основные способы мошенничества с пластиковыми банковскими картами представлены на рисунке 3.

Реализация второго способа осуществляется с помощью СМС – рассылок от лица банка с разного рода предложениями, например с новыми выгодными условиями или дополнительными услугами. Переходя по ссылке клиент предоставляет доступ к своей конфиденциальной информации.

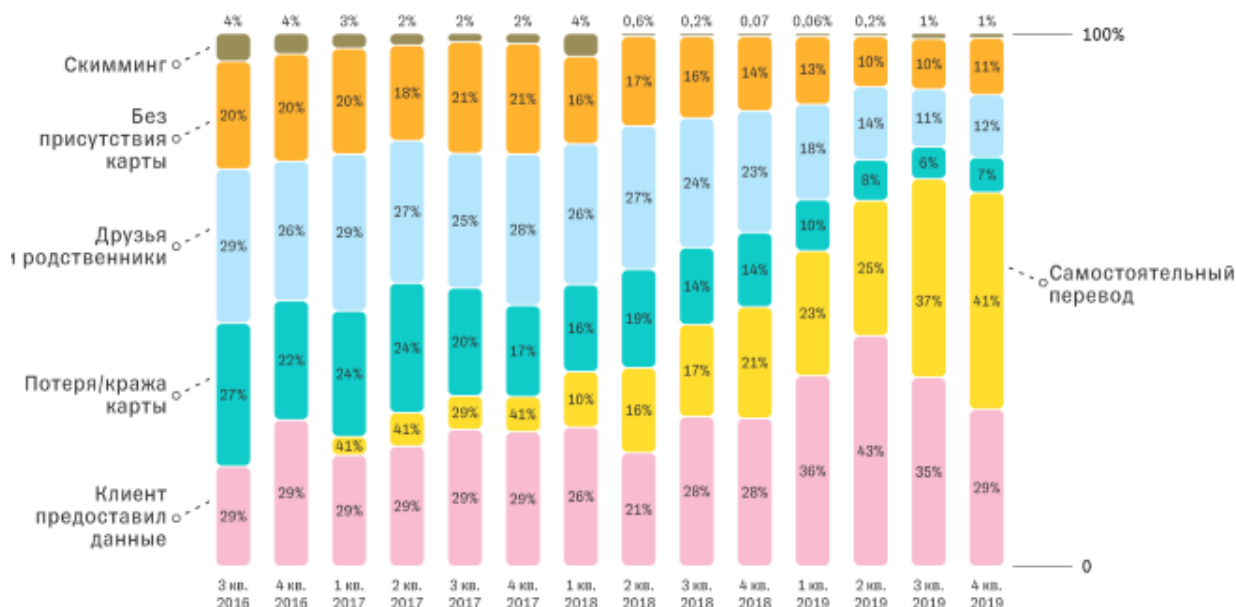
За 2019 год удельный вес мошенничества при помощи социальной инженерии (клиент сам предоставляет данные мошенникам или осуществляет

перевод) составил приблизительно 70% всех случаев, связанных с потерей средств клиентов.



**Рисунок 3 – Способы мошенничества с банковскими картами в России**

На рисунке 4 представлена динамика фрода за 2016 – 2019 годы.



**Рисунок 4 – Динамика фрода за 2016-2019 годы<sup>2</sup>**

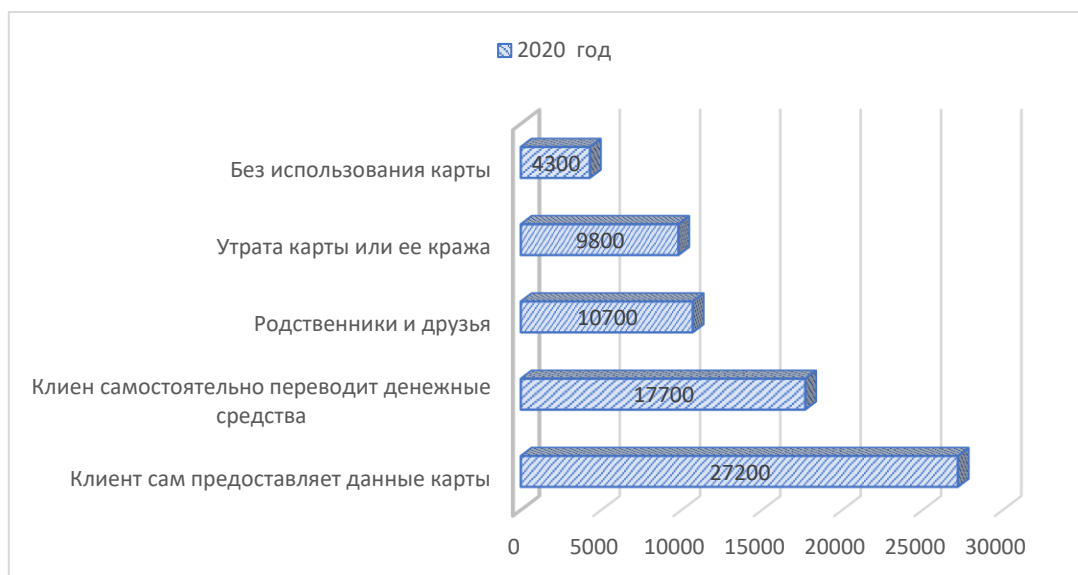
<sup>2</sup> Официальный сайт АО «ТИНЬКОФФ БАНК». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tinkoff.ru>

За последние несколько лет удельный вес социальной инженерии, как вида мошенничества увеличится практически в 2 раза. За 2018 год удельный вес социальной инженерии составил 36%, а в 2019 году увеличился на 5% и составил 41%, когда владельцы банковских карт переводят денежные средства злоумышленникам добровольно.

Случаи, когда держатель карты сам предоставляет мошенникам данные карты и коды из смс составляют 29%.

12% случаев приходится на друзей и родственников, которые обманом получают доступ к банковской карте ее держателя и списывают таким образом денежные средства. 11% занимают мошеннические операции, при которых банковская карта не требуется, к примеру: проведение операций в торговых точка, где не нужен смс-код. Наименьший удельный вес в системе мошенничества занимает скимминг, в пределах 1%.

На рисунке 5 представлен средний чек мошенничества по его видам в 2020 году.



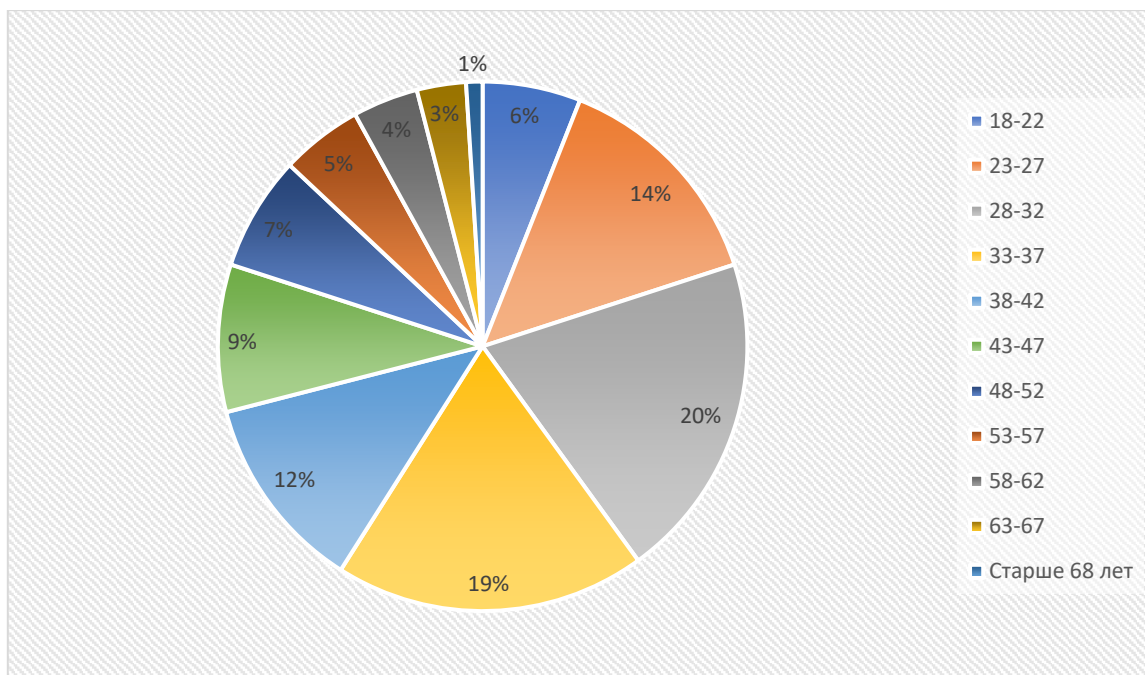
**Рисунок 5 – Средний чек мошенничества по его видам в 2020 году, руб.<sup>3</sup>**

Исследования показали, что по социальному приоритету деяниям мошенников больше подвержены мужчины, чем женщины, а именно 57% с

<sup>3</sup> Официальный сайт АО «ТИНЬКОФФ БАНК». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tinkoff.ru>

средним чеком в размере 11 600 руб., причем средний чек успешного фронда у женского пола выше на 1100 руб. При этом 59% мужчин переводят денежные средства по собственной инициативе, что на 18% больше, чем женщины. В большей части случаев (58%) именно женщины предоставляют мошенникам данные своих карт.

На рисунке 6 представлена удельный вес жертв мошенников в зависимости от возрастной категории.



**Рисунок 6 – Удельный вес жертв мошенников в зависимости от возрастной категории<sup>4</sup>**

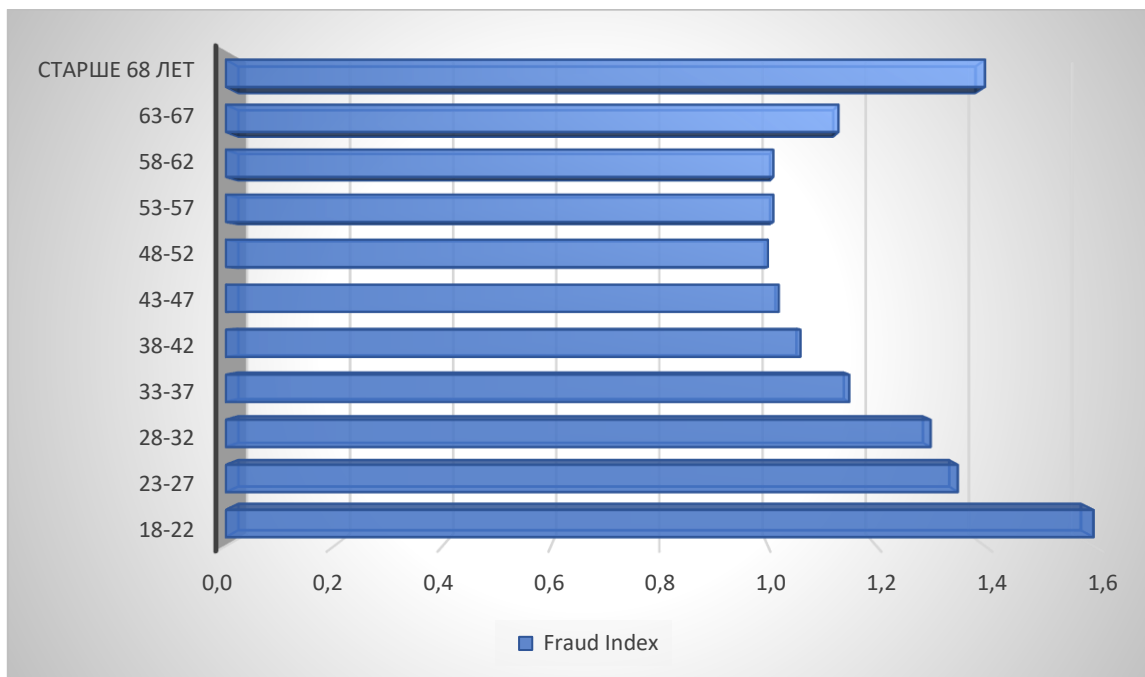
Большая часть граждан, подверженных деяниям мошенников относится к возрастной категории 28-37 лет и составляет 39%. Наименьше всего мошенничеству подвержены граждане в возрасте старше 68 лет, на них приходится лишь 1% всех случаев.

На рисунке 7 представлена степень подверженности определенной социальной группы мошенничеству на основании расчета Fraud Index.

Fraud Index представляет собой своего рода показатель, который характеризует степень подверженности каждой социальной группы клиентов банка деяниям мошенников.

<sup>4</sup> Официальный сайт АО «ТИНЬКОФФ БАНК». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tinkoff.ru>





**Рисунок 7 – Степень подверженности социальной группы клиентов банка мошенничеству**

Для того, чтобы рассчитать данный показатель аналитиками выбирается категория, в которой было зафиксировано меньше всего случаев мошенничества в расчете на общее количество клиентов. Данной категории присваивается значение 1. Значения показателя Fraud Index для остальных категорий рассчитывается как отношение к категории, которой присвоено значение 1 в прямой пропорции. К примеру: клиенты категории, в которой показатель Fraud Index равен 1,4, подвержены мошенничеству на 40% больше, чем категория, имеющая показатель, равный 1.

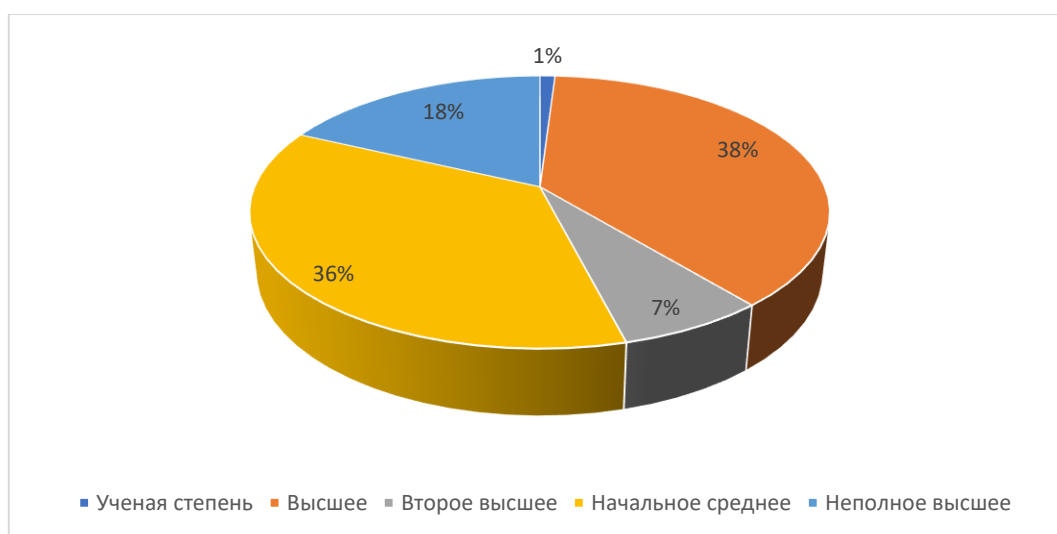
Проведенные исследования показали, что наиболее уязвимой является группа клиентов в возрасте от 18 до 22 лет, они намного чаще, а именно на 60% становятся жертвами мошенников в сравнении с клиентами, относящимися к возрастной группе от 48 до 62 лет.

Клиенты молодого возраста переводят свои денежные средства злоумышленникам на добровольной основе намного чаще, чем клиенты зрелого и пожилого возраста. К примеру, перевод денежных средств в качестве какой-

либо «выгодной» инвестиции или за приобретение какого-либо несуществующего товара или услуги через сеть Интернет.

Чаще других предоставляют мошенниками данные своих карт клиенты в возрасте, так как пожилых людей гораздо легче обмануть, чем людей остальных возрастных категорий. Исследования показали, что чем выше возраст, тем выше показатель Fraud Index в области мошенничества по этой категории социальной инженерии.

На рисунке 8 представлена доля клиентов банков, жертв мошенников в зависимости от образования.



*Рисунок 8 – Доля жертв мошенников в зависимости от образования<sup>5</sup>*

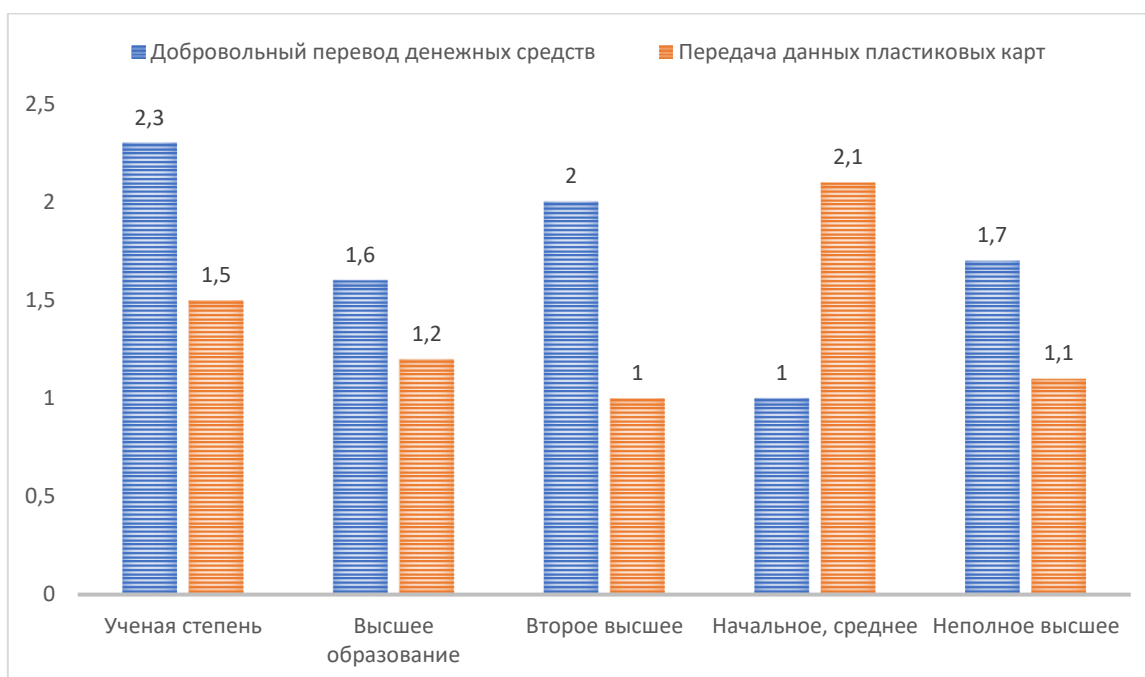
На основании проведенного исследования можно сделать вывод о том, что наибольший удельный вес жертв злоумышленников приходится на граждан с высшим и начальным или средним образованием и составляет 38 и 36% соответственно. Наименьший удельный вес приходится на клиентов банка с ученой степенью, они на 37% меньше подвержены деяниям злоумышленников, чем клиенты с высшим образованием.

На рисунке 9 представлен показатель Fraud Index по образованию.

Проведенное исследование показало, что чаще всего клиенты с начальным и средним образованием передают данные пластиковых карт и кодов

<sup>5</sup> Официальный сайт АО «ТИНЬКОФФ БАНК». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tinkoff.ru>

мошенникам, а граждане, имеющие учетную степень больше других категорий, переводят свои денежные средства злоумышленникам как минимум в 2-3 раза.



**Рисунок 9 – Fraud Index по образованию**

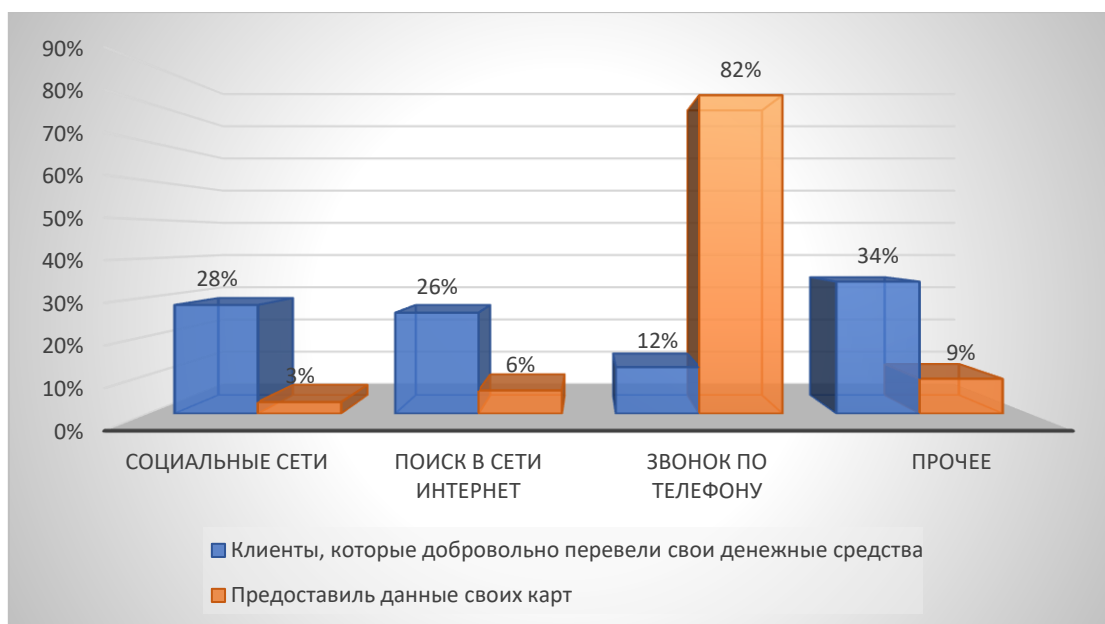
Что касается семейного положения, то граждане находящиеся в официальном браке меньше подвержены деяниям злоумышленников, так как правило они имеют совместный бюджет и в основном принимают решения по финансовым вопросам совместно со своими супругами.

Холостые и разведённые граждане подвержены деяниям мошенников больше на 40-50% по сравнению с гражданами, находящимися в официальном браке.

Основными каналами взаимодействия клиентов и мошенников являются: социальные сети, поиск в сети интернет, телефонные переговоры, объявления, переписка, e-mail и т.п.

В 82% случаев, когда клиент предоставляет смс-код, либо данные банковской карты мошенники осуществляют свои деяния посредством телефона. 17% случаев приходится на мессенджеры, объявления, e-mail рассылки. Средний чек мошеннического деяния с использованием телефона составляет 34 000 руб.

На рисунке 10 представлены основные каналы выхода мошенников на клиентов банка.



**Рисунок 10 – Основные каналы выхода мошенников на клиентов банка**

В схеме при добровольном переводе своих денежных средств больший процент клиентов злоумышленники находят в социальных сетях, а именно 34%, к примеру при покупке и продаже товаров в сети Интернет. По поиску в сети Интернет 26%, к примеру: клиенты попадаются на уловку, в которой мошенники пропагандируют легкий заработок. Телефонному каналу здесь отводится лишь 12%, а прочим – 9%.

Исследования Алексея Бакланова, руководителя управления по противодействию мошенничеству и претензионной работе АО «ТИНЬКОФФ БАНК» показали, что за 2019 год удельный вес добровольных переводов злоумышленникам вырос, а удельный вес всех остальных случаев сократился. Это связано с рядом причин: первое – банки научились достаточно быстро реагировать, а также предотвращать хищения; второе – банки внедряют технологии нового поколения и начинают адаптироваться к агрессивной преступной среде. Но банки не обладают достаточным инструментарием для того, чтобы помешать клиентам добровольно переводить свои денежные средства злоумышленникам. Зачастую мошенники пользуются

психологическими приёмами, при помощи которых клиент сам переводит злоумышленниками денежные средства. Возникают случаи, когда мошенники представляются сотрудниками банка, вводя таким самым клиента в заблуждение, клиент действуя по их инструкции теряет свои денежные средства.

На рисунке 11 представлены технологии, которые использует АО «ТИНЬКОФФ БАНК» в борьбе с мошенничеством.



*Рисунок 11 – Технологии, используемые в борьбе с мошенничеством*

Система Machine Learning позволяет отслеживать транзакции клиента банка. В том случае, если возникло подозрение на то, что операции совершил не клиент служба безопасности банка связывается с клиентом. При помощи данной технологии за 2019 год на 40% больше было предотвращено случаев мошенничества.

Технология цифрового отпечатка устройства позволяет определить при помощи какого устройства клиент пользуется сервисами Тинькофф, это позволяет определить, когда использует сервисы кто-то другой. Основываясь на этом, применяются дополнительные методы аутентификации платежей и входа в личный кабинет.

Метод Антифод заключается в проверке операций, проводимых клиентами в режиме реального времени, учитывая при этом клиентскую активность во всех каналах: онлайн-банкинг, мобильное приложение и т.п. При подозрении на то, что операции совершает не клиент служба безопасности связывается с ним в течение 1-2 минут.

Менталитет населения является одной из причин, сдерживающих развитие рынка пластиковых карт. Это выражается в низкой финансовой грамотности граждан, а также недоверии к банковской системе в целом.

Исследования НАФИ показали<sup>6</sup>, что:

- Среди стран G20 Россия находится на 9 месте по уровню финансовой грамотности населения;

- Потребность в повышении финансовой грамотности испытывают 44% населения нашей страны. Опрос граждан показал, что многие из них не всегда понимают нюансы работы с кредитными организациями, а также с их продуктами, особенно с банковскими картами;

- Среди сельских жителей доля пользователей банковскими картами составляет лишь 58%. Большая часть сельских жителей, не имеющих пластиковых карт обосновывают это тем, что у них нет необходимости в приобретении такого вида банковских услуг, 11% сельских граждан ссылаются на отсутствие денежных средств на оформление. Так же играет роль то, что в селах безналичные платежи не распространены;

- Низкой финансовой грамотностью обладают и пожилые люди, около 60% людей старше 60 лет не обладают знаниями о возможности использования интернет-банка, оплаты товаров и услуг через сеть Интернет при помощи банковской карты. Основным способом оплаты для них остаются отделения банков и Почты России;

- Недоверие к банкам постоянно растёт, из всех опрошенных 47% граждан выразило свое недоверие к банковским услугам, из них 54% в возрасте старше

---

<sup>6</sup> Обзор исследований НАФИ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nafi.ru>

55 лет. Эта часть граждан предпочитает хранить свои денежные средства в виде наличных. На это оказывает влияние не только политика Банка, но и текущая экономическая ситуация.

Существуют также внутрибанковские проблемы, которые оказывают непосредственное влияние на развитие рынка пластиковых карт:

- во многих банках нет должного обучения оперативно-кассовых работников в области продажи карточных продуктов;
- достаточно высокая плата за членство в платежных системах;
- проблемы связанные с налаживанием работы прогрессивных центров.

Это относится в основном к небольшим коммерческим банкам.

Изучив основные проблемы, оказывающие влияние на развитие рынка пластиковых карт в Российской Федерации, можно сделать вывод то том, что для его развития в дальнейшем очень важно решить ряд задач:

- решить проблему в области законодательной базы, которая позволила бы защитить интересы потребителей банковских услуг;
- разработать систему повышения финансовой грамотности населения, а также доверия граждан к кредитным организациям;
- внедрять новейшие технологии по борьбе с мошенничеством;
- расширить инфраструктуру предоставления финансовых услуг.

### **Библиографический список**

1. Положение ЦБ РФ от 24 декабря 2004 года № 266-П «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» – КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

2. Информационно-аналитический портал «Научные публикации» Банковские пластиковые карты – проблемы развития, мошенничество (<https://научные-публикации.рф/econombezopasnost/bankovskie-plastikovye-karty>)

3. Информационно-аналитический портал «Научные публикации» Мошенничество с банковскими картами (<https://научные-публикации.рф/econombezopasnost/moshennichestvo-s-bankovskimi-kartami>)

4. Основные направления развития финансовых технологий на период 2018-2020 годов. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru/fintech>.

5. Официальный сайт АО «ТИНЬКОФФ БАНК». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tinkoff.ru>

6. Обзор исследований НАФИ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nafi.ru>

5. Портал Банки.ру. – Режим доступа: <http://www.banki.ru>.

6. Центральный банк Российской Федерации – Режим доступа: <https://cbr.ru/statistics/>

## **Reference**

1. Regulation of the Central Bank of the Russian Federation dated December 24, 2004 №266-Р «On the issue of Bank cards and operations performed using payment cards» – ConsultantPlus [Electronic resource]. – Mode of access: <http://www.consultant.ru>

2. Information and analytical portal «Scientific publications» Bank plastic cards-problems of development, fraud (<https://научные-публикации.Russian Federation/econombezopasnost/Bankovsky-plastikovye-karty>)

3. Information and analytical portal «Scientific publications» Fraud with Bank cards (<https://научные-публикации.Russian Federation/econombezopasnost/moshennichestvo-s-bankovskimi-kartami>)

3. Main directions of development of financial technologies for the period 2018-2020. [Electronic resource]. – Mode of access: <http://www.cbr.ru/fintech>.

4. Official website of Tinkoff BANK JSC. [Electronic resource]. – Mode of access: <https://www.tinkoff.ru>



5. Review of NAFI research [Electronic resource]. – Mode of access:  
<https://nafi.ru>

5. Portal-access Mode: <http://www.banki.ru>.

6. Central Bank of the Russian Federation-access Mode: <https://cbr.ru/statistics/>