

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
( Н И У « Б е л Г У » )

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ  
Кафедра финансов, инвестиций и инноваций

**ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ  
В УСЛОВИЯХ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ  
ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ**

**Выпускная квалификационная работа студента**

**очно - заочной формы обучения  
направления подготовки 38.03.01 Экономика профиль «Финансы и кредит»  
5 курса группы 06001381  
Рыбалченко Екатерины Владимировны**

Научный руководитель  
ст. преподаватель Пашкова Е.Н.

**БЕЛГОРОД 2018**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ .....	6
1.1. Экономическая сущность дистанционного банковского обслуживания и его технологии .....	6
1.2. Виды и характеристика банковских услуг для населения в рамках дистанционного банковского обслуживания .....	13
1.3. Зарубежный и отечественный опыт использования дистанционного банковского обслуживания .....	20
ГЛАВА 2. ПРАКТИКА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ЕГО ДОСТУПНОСТИ В УСЛОВИЯХ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ .....	27
2.1. Организационно - экономическая характеристика ПАО Сбербанк.....	27
2.2. Организация дистанционного банковского обслуживания населения ПАО Сбербанк .....	32
2.3. Практические рекомендации по эффективному использованию населением удаленных каналов обслуживания в ПАО Сбербанк.....	39
2.4. Пути совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания в рамках повышения ее доступности для населения .....	45
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	52
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	55
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	60

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность исследования.** Тенденция к трансформации банковской деятельности в немалой степени обуславливает усложнение ее содержания; отход от ее традиционной интерпретации, как только совершения банковских операций и сделок неизбежно происходит с внедрением кредитными организациями наиболее современных банковских информационных технологий, видов и способов предоставления банковских услуг. Именно виды и способы информационного взаимодействия кредитных организаций с их клиентами в процессе банковского обслуживания наряду с новыми условиями, в которых это взаимодействие реализуется, стали спецификой дистанционного банковского обслуживания.

В настоящее время дистанционное банковское обслуживание становится все более популярным в финансовой сфере, электронный банкинг все больше входит в повседневную практику дистанционного банковского обслуживания, а удобство его использования в банковской практике постоянно привлекает новых пользователей. Использование дистанционного банковского обслуживания населения в настоящее время является приоритетным направлением развития банковских услуг, что обуславливает актуальность исследования.

**Степень научной разработанности** Вопросы, посвященные дистанционному банковскому обслуживанию отражены в трудах отечественных ученых: Абрамова И. В., Баранов А. М., Белоглазова Г. Н., Винникова И. С., Коротаяева Н. В., Кроливецкая Л. П., Тавасиев А. М. и др. Исследование практики использования дистанционного банковского обслуживания населения посвящены труды: Ванин А., Демченков А. В., Коротких Д. В., Сизинцев М.Ф., Сумманен К., Трофимов В. В. и др.

**Целью работы** является определение путей совершенствования системы ДБО, а также разработке практических рекомендации по

эффективному использованию населением удаленных каналов обслуживания в ПАО Сбербанк, в рамках программы повышения финансовой грамотности.

В соответствии с указанной целью в настоящем исследовании поставлены следующие задачи:

- изучить экономическую сущность понятия дистанционное банковское обслуживание и его технологии;
- рассмотреть зарубежный и отечественный опыт использования дистанционного банковского обслуживания населения;
- дать оценку практики применения дистанционного банковского обслуживания ПАО Сбербанк;
- предложить практические рекомендации по повышению эффективности использования дистанционного банковского обслуживания ПАО Сбербанк населения;
- определить пути совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания в рамках повышения ее доступности для населения.

**Объект исследования** является процесс дистанционного обслуживания физических лиц в коммерческом банке.

**Предмет исследования** являются экономические отношения, возникающие между банком и населением при предоставлении банковских дистанционных услуг.

**Теоретической и методологической основой** составляют концепции, идеи, теории, которые выдвинуты авторами основополагающих и современных научных трудов в области банковской деятельности, исследований консалтинговых и аналитических агентств, современных научно-практических публикаций в рассматриваемой предметной области.

В ходе написания выпускной квалификационной работы были использованы системный и концептуальный подходы, статистический, графический и экономический анализ.

**Информационной базой** исследования явились постановления и

распоряжения законодательных и исполнительных органов государственной власти Российской Федерации по вопросам страхования, материалы научных конференций, нормативные и справочные материалы, годовые отчеты ПАО Сбербанк.

**Практическая значимость** работы обусловлена тем, что методологические и практические рекомендации могут быть использованы в работе коммерческих банков.

**Структура выпускной квалификационной работы.** Работа изложена на 60 страницах машинописного текста, содержит 9 таблиц и 2 рисунка. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, библиографического списка, включающего 50 наименований и 4 приложений.

В первой главе теоретические основы дистанционного банковского обслуживания населения.

Во второй главе дана оценка практики применения дистанционного банковского обслуживания, представлены практические рекомендации по эффективному использованию населением удаленных каналов обслуживания (на примере ПАО Сбербанк), а также рассмотрены пути совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания в рамках повышения ее доступности для населения.

## ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ

### 1.1. Экономическая сущность дистанционного банковского обслуживания и его технологии

В настоящее время во многих развитых странах происходит переход от классической филиальной модели к модели дистанционного банковского обслуживания и все больше операций проводится клиентами без визита в банк. В связи с переносом центра тяжести на дистанционное обслуживание функции существующей розничной сети постепенно сужаются и филиалы все более напоминают специализированные сервис-центры. Эволюция банковской системы в сторону дистанционной модели банковского обслуживания обусловлена рядом объективных особенностей экономической и социальной среды, в которой существуют банки, и в первую очередь – изменениями в образе жизни людей, внедрением новых информационных технологий и автоматизацией банковских операций.

Многие ученые как Абрамова И. В. Баранов А. М., Винникова И. С. Коротаяева Н. В. под дистанционным банковским обслуживанием (ДБО) – понимают общий термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (то есть без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей [5, стр.10].

В научной литературе ДБО чаще всего рассматривается, как предоставление банковских услуг на расстоянии. Так, Г. Н. Белоглазова, Л. П. Кроливецкая трактуют дистанционное банковское обслуживание как: «предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникаций»

[47; стр.12] определяет ДБО как предоставление банковских продуктов (оказание банковских услуг) на расстоянии, вне офиса банка, без непосредственного контакта клиента с сотрудниками банка [9, стр.146]. В. В. Трофимов дополняет данные определения и говорит о том, что дистанционно могут предоставляться, не только банковские услуги, но и банковские продукты. Исходя из этого, им предлагается следующее определение: ДБО – это оказание банковских услуг (предоставление банковских продуктов) на расстоянии, без посещения клиентами офиса банка, без непосредственного контакта с сотрудниками банка – из дома (так называемый «home-banking»), офиса, автомобиля и т.д.» [11, стр.54]. В отличие от вышеперечисленных авторов А. Ванин и К. Сумманен под ДБО понимают не просто предоставление банковских услуг, а технологии, с помощью которых проведение банковских операций не требует визита клиента в банк [4, стр. 46]. В качестве каналов связи могут использоваться телефонная и мобильная связь, связь посредством сетей (локальных либо интернета), технические устройства (банкоматы и терминалы).

Демченков А. В., Сизинцев М.Ф., Коротких Д. В. для описания технологий ДБО рекомендуют систематизировать по значению термины: «Клиент – Банк», «Банк – Клиент», «Интернет – Банк», система ДБО, электронный банк, интернет-банкинг, on-line banking, remote banking, direct banking, home banking, internet banking, PC banking, phone banking, mobile-banking, WAP-banking, SMSbanking, GSM-banking, TV-banking [12, стр.16].

По субъектам обслуживания (клиентской базе) ДБО подразделяются на две группы:

- системы, обслуживающие корпоративный сектор, т.е. юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- системы, используемые физическими лицами [12, стр.20].

Технологии ДБО можно классифицировать по типам информационных систем (программ аппаратных средств), используемых для осуществления банковских операций (см. таблица 1).

## Технологии дистанционного банковского обслуживания

Программы аппаратных средств	Характеристика
ПС-банкинг (PC-Banking)	предполагает установку специального программного обеспечения на компьютер клиента для связи с банком
интернет-банкинг (Internet-banking)	предполагает использовать для осуществления доступа к банковским операциям интернет-браузер
телебанкинг или телефонный банкинг (phone-banking)	для управления счетом используются возможности телефонов с функцией тонального набора номера и факса;
мобильный банкинг (mobile-banking)	обмен информацией между клиентом и банком осуществляется с использованием либо мобильного телефона через SMS-сообщения, либо посредством мобильного-интернета (SMS-banking, WAP-banking, GSM-banking);
банковское обслуживание через банкоматы (ATM-banking) и терминалы самообслуживания.	обмен информацией между клиентом и банком осуществляется с использованием банкоматов и терминалов обслуживания

Основным направлением развития современной банковской сферы является внедрение и развитие систем дистанционного банковского обслуживания, основанных на применяемых во всем мире технологиях электронного банкинга (e-Banking). Благодаря дифференциации способов передачи финансовой информации стало возможным разработать технические решения для использования различных каналов связи в банковском деле, с целью повышения качества и уровня банковского обслуживания, а также минимизации финансовых и временных затрат.

Рассмотрим системы дистанционного банковского обслуживания, используемые в России. Используемый системный подход в исследовании теоретических основ дистанционного банковского обслуживания позволил систематизировать системы банковского обслуживания (см. таблица 2) [18, стр.170].

В банковском обслуживании юридических лиц и индивидуальных предпринимателей наиболее востребованными являются технологии, основанные на следующих формах дистанционного обслуживания: РС-банкинг, интернет-банкинг и телебанкинг. А активное внедрение



корпоративных карточных продуктов позволило также использовать для обслуживания потребностей бизнеса банкоматы и банковские терминалы.

Таблица 1.2

## Системы дистанционного банковского обслуживания

Система ДБО	Характеристика
«Банк-клиент» или «Голстый - клиент»	Принцип работы системы заключается в удаленном доступе клиента через компьютерную программу, которую устанавливает банк. вторая система интегрировала из - за рубежа. Это специализированная программа хранит персональные данные клиента и историю проведенных операций с банком. По индивидуальному каналу связи клиентская программа соединяется с банковской. Для непрерывной работы клиенту требуется постоянное поддержание связи через модем или стационарный интернет.
«Интернет-клиент» или «Тонкий клиент»	«Интернет-клиент», или "Тонкий клиент" (Internet banking, Web-banking), не предполагает установки дополнительного программного обеспечения. Для работы в системе достаточно иметь доступ в интернет. В личном кабинете каждый клиент имеет возможность просматривать данные по своему счету, получать выписки, оплачивать услуги, а также оформлять заявки на получение тех или иных банковских услуг. Для удобства работы созданы мобильные версии, с помощью которых пользователь может проводить те же операции со смартфона.
«Телефон-клиент»	предоставление и обработка информации по телефону. «Телефон-клиент» включает phone-banking и SMS-banking.
АТМ-banking и использование устройств банковского обслуживания.	Использование сети терминалов и банкоматов

РС-банкинг (классические системы «клиент-банк»). Первые системы ДБО в России появились в конце 1980-х гг., они применялись для удаленного обслуживания юридических лиц и получили название системы «клиент-банк». Функционирование системы осуществляется посредством программного обеспечения, установленного как у клиента, так и у банка, связь между которыми осуществляется путем прямого модемного соединения с сервером банка либо через интернет.

Системы «клиент-банк» существуют в двух формах:

- системы с «толстым» клиентом – подразумевает установку программного обеспечения на компьютере пользователя;

- системы с «тонким» клиентом – предполагает использование типового интернет-браузера для обеспечения доступа и взаимодействия с банковскими сетевыми ресурсами.

Первую форму принято считать классическим (традиционным) вариантом системы, позволяющей выполнять следующие операции:

- формирование и отправка платежных поручений, заверенных ЭЦП;
- получение банковских выписок по счетам;
- обмен информационными сообщениями с кредитной организацией;
- формирование заявки на получение наличных;
- формирование и отправка поручений на покупку и реализацию валюты и ценных бумаг;
- получение актуальной финансовой информации о курсах валют, котировках, обзорах финансовых рынков;
- получение консультаций;
- возможность информационного обмена сообщениями с другими клиентами банка, подключенными к системе [22, стр.202].

Банковское обслуживание клиентов, в ходе которого информационное и операционное взаимодействие с кредитно-финансовыми учреждениями осуществляется посредством интернет-браузера без установки специального программного обеспечения на компьютер клиента получило название интернет-банкинг. Для обозначения также используют термины интернет-клиент, онлайн-банкинг, «тонкий» клиент. За исключением сделок с наличностью системы интернет-банкинг дает своим клиентам доступ ко всему спектру банковских услуг. Варианты дополнительных опций онлайн-банкинга могут быть такие:

- формирование заявок на получение кредита;
- перевод средств во вклады;

- круглосуточный информационный и консалтинговый банковский сервис;

- обслуживание электронной коммерции (обмен электронных денег).

Интернет-системы банковского обслуживания могут функционировать посредством обращения клиента к web-сайту кредитной организации либо через приложение, установленное на ПК пользователя (системы «тонкий» клиент). Их главным отличием от традиционных систем «клиент-банк» является то, что пользователь работает с программным обеспечением и базами данных расположенными на удаленном веб-сервере банка [14, стр.540].

В системах «телефон-банк» каналом передачи информации служит стационарная телефонная связь (либо телефакс). Телебанкинг – информационные банковские системы, позволяющие управлять счетом и получать сведения о его состоянии по телефону. Данные системы имеют ограниченный функциональный набор (в сравнении с традиционными системами «клиент-банк» они в большей степени носят информационный характер) и дают возможность:

- получать информацию об остатках и поступлениях по счетам;

- вводить заявки на получение факсимильных документов (выписок, платежей), проведение платежей, заказ наличности;

- консультироваться со специалистами Call-центра [28, стр.28].

Обслуживание через банкоматы и терминалы самообслуживания. Долгое время обслуживание корпоративного сектора с использованием банкоматов и банковских терминалов было недоступно. Однако появление карточных счетов (корпоративных, таможенных, расчетных карт на взнос наличными) позволило запустить и этот процесс. Сегодня предприятия, открывшие специальные карточные счета (СКС), получают возможность с их помощью упростить банковское, в том числе кассовое обслуживание, а устройства банковского самообслуживания использовать в качестве альтернативы посещения отделений банка.

**Преимущества и недостатки систем дистанционного банковского обслуживания**

Система	Преимущества	Недостатки
«Банк-клиент» или «Толстый - клиент»	является возможность экономить время и средства на посещениях банка при осуществлении банковских операций. а также: <ul style="list-style-type: none"> <li>- автоматизированная подготовка платежно-расчетных документов с использованием шаблонов и справочников системы;</li> <li>- конвертация (экспорт и импорт) данных в бухгалтерские программы клиента;</li> <li>- ведение архива документов с функциями их дальнейшего поиска, сортировки и печати;</li> <li>- функция контроля принятия и исполнения банком платежного документа;</li> <li>- электронное обновление баз данных;</li> <li>- защита цифровой информации электронно-цифровой подписью и методами криптографического шифрования.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оффлайновый режим работы, т.е. изменения по счетам клиента в его базе не отражаются в режиме реального времени, а происходят лишь в период сеанса связи с банком;</li> <li>- необходимость установки программного обеспечения на компьютер пользователя, установки обновлений системы;</li> <li>- ограниченная мобильность системы, т.е. возможность использования с определенного компьютера;</li> <li>- возможные трудности в установлении и поддержании соединения с банком (при использовании прямых коммутируемых соединений).</li> </ul>
«Интернет-клиент» или «Тонкий клиент»	<ul style="list-style-type: none"> <li>- отсутствие необходимости устанавливать объемное программное обеспечение на ПК пользователя;</li> <li>- доступность (нет привязки к конкретному компьютеру, работать можно с любого устройства, имеющего доступ к сети Интернет);</li> <li>- возможность интеграции с бухгалтерскими программами.</li> </ul>	не у всех есть доступ к интернету
«Телефон-клиент»	Плюс телефонного банкинга состоит в возможности круглосуточного удаленного доступа к счету и справочной информации банка, минус – ограниченность функций системы.	не у всех есть телефоны с соответствующими техническими характеристиками
АТМ-banking и использование устройств банковского обслуживания.	является возможность обслуживания не только операций с безналичными денежными средствами (как в других системах), но и с наличными денежными средствами.	территориальная привязка к стационарному банковскому оборудованию (банкоматам и терминалам).

Карточные продукты дают удаленный доступ к счетам и позволяют осуществлять следующие операции: безналичные платежи; получение и взнос наличных в банкоматах; получение информации об остатках и оборотах по счетам.

Преимущества и недостатки систем дистанционного банковского обслуживания представлены в таблице 3 [7, стр.51].

Таким образом, развитие технологий и систем банковской отрасли показывают, что системы ДБО актуальны и востребованы бизнес-сообществом. При этом существующие формы удаленного обслуживания в большей степени являются взаимодополняющими, нежели конкурирующими, системами банковского обслуживания. Так как наличие разнообразных каналов передачи информации дает возможность выбрать не только одну форму удаленного банкинга, но и их комбинацию, позволяющую максимально удовлетворить потребности клиентов, исходя из функциональных возможностей нескольких систем дистанционного обслуживания и стоящих перед предприятиями задач.

## 1.2. Виды и характеристика банковских услуг для населения в рамках дистанционного банковского обслуживания

Все услуги, предоставляемые с помощью систем ДБО можно условно разделить на следующие группы: операционные; информационные; вспомогательные. Главным критерием выбора дистанционных услуг клиентами является удобство пользования и безопасность пользования тем или иным сервисом ДБО. Стоит отметить, что уровень доверия клиентов к удаленным каналам обслуживания ежегодно возрастает.

Рассмотрим подробнее основные характеристики услуг, предоставляемых банками Российской Федерации через различные сервисы ДБО (см. табл.1.4) [20, стр.128].

Таблица 1.4

Виды банковских услуг в рамках дистанционного банковского обслуживания населения

Услуги дистанционного банковского обслуживания		
Операционные	Информационные	Вспомогательные
совершать переводы между своими счетами, картами, вкладами; совершать переводы на счета клиентов своего банка и других банков; совершать платежи по кредитам и кредитным картам; оплачивать услуги (ЖКХ, мобильная связь, штрафы ГИБДД и т.д.); создавать вклады создавать металлические счета; управлять банковскими счетами и электронными средствами платежа.	иметь постоянный доступ к выписке по всем счетам и истории операций; просматривать сведения о своих кредитах, счетах, задолженностях без обращения в отделение; иметь доступ к информации о валютных курсах и иной финансовой информации; получать наглядную информацию о распределении средств по различным счетам и вкладам; иметь доступ к предоставлению информации о новых доступных услугах банка.	редактировать собственные данные; иметь наличие обратной связи с менеджерами банка о планировании совершения определенных операций; иметь возможность направления замечаний и предложений по улучшению работы банка.

Особенность операционных услуг ДБО состоит в том, что они всегда предоставляются только на основе распоряжений клиентов. Обычно такие услуги включают в себя выполнение одной или сразу нескольких операций с использованием банковских счетов клиентов и банковских карт, а также иных счетов, открытых кредитными организациями в рамках эмиссии предоплаченных карт, ведения остатков электронных денежных средств и т.д. Иногда к таким услугам применяют термин «транзакционные» услуги, это подчеркивает отражение транзакций по операциям в базах данных банка.

В области транзакций наиболее радикальной инновацией является использование электронных денег при выполнении операций на розничном

уровне. Электронные деньги в области ДБО уже давно перестали быть чем-то новым. Через компьютеры и мобильные средства связи уже десятки лет осуществляются беспроводные трансферты и представляют собой основную часть проводимых оптовых операций банков на финансовых рынках, так что правильнее будет сказать об использовании электронных денег для выполнения розничных операций банков. Электронные деньги обычно определяются как хранение денежной стоимости с помощью технического устройства, которое может широко применяться для осуществления платежей в пользу не только эмитента, но и других контрагентов, и которое не требует обязательного использования банковских счетов для проведения операций (транзакций), а действует как предоплаченный инструмент на предъявителя.

Другим примером воздействия Интернет-банкинга на сферу расчетов и проведения транзакций является изменение электронных межбанковских расчетов. Традиционным способом проведения расчетов по крупным межбанковским платежам является неттинг - в течение операционного дня банки накапливают платежные обязательства, затем отсылают их одним «пакетом» в конце дня в расчетно-клиринговый центр, где происходит взаимозачет многосторонних обязательств и выявляются «чистые должники» и «чистые кредиторы», итоговые расчеты между которыми осуществляются путем перевода средств между резервными и расчетными счетами в ЦБ РФ. Такой механизм обладал ранее значительными преимуществами по сравнению с системой «валовых расчетов» с точки зрения транзакционных издержек, но имел более высокий уровень системного риска, поскольку накапливаемые в течение операционного дня обязательства могли существенно превысить капитал банка [32, стр.90].

К наиболее распространенным банковским услугам в рамках операционных (транзакционных) услуг ДБО относятся платежные, кредитные, депозитные и конверсионные услуги, а также услуги по управлению собственными счетами клиента.

Платежные услуги составляют наибольшую часть всех услуг ДБО. При оказании платежных услуг банк на основании распоряжения клиента осуществляет перевод денежных средств с его счета, включая «карточный» счет, если услуга оказывается при использовании платежной карты, или без открытия банковского счета в пользу указанного клиентом получателя денежных средств. В ряде определенных случаев, установленных законодательством Российской Федерации в области безналичного перевода денежных средств, их перевод может осуществляться по распоряжению получателей этих средств (прямое дебетование).

Для предоставления кредитной услуги через систему ДБО клиент должен дистанционно направить в банк заявку о выдаче ему кредита на определенных условиях или принимает (так же – дистанционно) предложение от банка о предоставлении ему кредита. Дистанционное кредитование по инициативе банка обычно осуществляется в отношении физических лиц. Это обуславливается тем, что кредитоспособность населения устанавливается банком без привлечения дополнительной информации. Как правило, при проверке кредитоспособности физического лица в первую очередь уточняется его кредитная история. Она устанавливается не только в самом банке, но и через различные финансовые учреждения, главным из которых является через бюро кредитных историй. Затем осуществляется анализ личных данных клиента: количества мест работы по его трудовой книжке, регион проживания и связанные с данным регионом потенциально возможные расходы клиента.

Оценка кредитоспособности крупных и средних предприятий носит более сложный характер. Она базируется на данных баланса организации, отчета о прибылях и убытках, кредитной заявке и информации об истории клиента – юридического лица. В качестве методов оценки кредитоспособности юридического лица используются система различных финансовых коэффициентов, анализ денежного потока и делового риска. Сейчас во многих крупных банках разрабатываются различного рода



программы для ускоренного установления потенциальной кредитоспособности клиента. При этом некоторые варианты такого программного обеспечения идут со встроенной функцией анализа (сохранения данных) предыдущих результатов оценки кредитоспособности клиентов банка.

Предоставляя кредиты через сервисы ДБО банки предоставляют своим клиентам право выбора на заключение кредитного договора. Клиенту достаточно лишь согласиться с условиями кредитования кредитной организации, чтобы получить сумму кредита на свой банковский счет. Если же кредит оформляется по запросу клиента, то в зависимости от условий кредитования банку может понадобиться дополнительная информация, которую клиент обязуется предоставить в соответствии с кредитным договором [33, стр.56].

В случае предоставления депозитных услуг, клиент размещает на депозитном счете находящиеся у него свободные денежные средства, как правило, выбирая один из представленных ему вариантов условий, предлагаемых кредитной организацией. Условия могут различаться по: сумме вклада, его сроку, процентной ставке и т.п.

Услуга открытия вкладов через сервисы ДБО является одной из самых популярных услуг во многих банках Российской Федерации, и с каждым годом спрос на проведение данной операции растет. Что бы привлечь большее количество клиентов банки изменяют условия депозитных услуг. То есть клиенты, которые открывают онлайн-вклады, получают повышенную процентную ставку по сравнению с вкладами, открытыми непосредственно в офисе банка, а также возможность управлять своими счетами круглосуточно из любой точки мира. В настоящее время данная возможность становится доступной в различных приложениях Мобильного банкинга. Пользователи смартфонов и планшетных компьютеров без выполнения дополнительных действий могут открыть и пополнить свой вклад, в зависимости от его

характеристик и параметров, а также при доступности такой возможности, перевести проценты, с помощью мобильного приложения.

При оказании конверсионных услуг банк на условиях ДБО продает (покупает) клиенту иностранную валюту за рубли или другую иностранную валюту (с отражением конверсионных операций на соответствующих банковских счетах клиента).

Услуги по управлению счетами хоть и относятся к категории операционных услуг, но не связаны с осуществлением банковских операций с денежными средствами. Обычно в рамках таких ДБУ клиентом осуществляется управление режимами существующих банковских счетов, а также предоставление других услуг, таких как: выпуск (перевыпуск), блокирование и аннулирование электронных средств платежа, используемых для совершения операций по банковским счетам и перевода денежных средств без открытия банковского счета.

Операционные услуги могут предоставляться клиенту с использованием одной или нескольких систем ДБО. Операции, которые требуют использования различных платежных инструментов, относятся к так называемым гибридным операциям. Примером такой операции может служить ситуация, когда при передаче платежного поручения клиента о переводе денежных средств в пользу получателя этих средств через системы Интернет-банкинга, в штатном режиме будет выполняться списание денежных средств с банковского счета клиента, но при недостаточности денежных средств на счете клиента, может быть предусмотрено осуществление платежа за счет остатка на платежной карте. В данном случае кредитная организация на основании распоряжения клиента осуществит пополнение его банковского счета за счет указанного остатка средств на платежной карте, а затем – платеж с банковского счета клиента в пользу получателя денежных средств. В результате будут задействованы две системы ДБО: система платежных карт и система Интернет-банкинг. В

последнее время такие операции в рамках ДБО находят все более широкое применение в банковской деятельности.

Что касается информационных услуг, то к ним относятся услуги по предоставлению клиенту определенной банковской информации, причем это происходит при подписании клиента на тот или иной информационный сервис банка. Тарификация таких услуг как правило осуществляется на временной основе, а сама информация может предоставляться в виде электронных писем, SMS-сообщений и т.д.

К наиболее распространенным банковским информационным услугам относятся услуги информирования клиента об операциях по счетам, например, СМС-информирование по операциям с платежными картами клиента или ежедневное предоставление банком информации о валютных курсах. В отдельную категорию относится информация общего характера, например, о расположении офисов банка, терминалов и банкоматов в городе нахождения клиента.

Вспомогательные услуги в рамках ДБО, которые банки обычно оказывают своим клиентам обычно связаны с предоставлением возможности редактирования своих персональных данных, а также включают в себя настройки клиентского интерфейса, направление замечаний и предложений по работе банка. Эти услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную абонентскую плату. Но несмотря на это количество предоставляемых вспомогательных услуг постоянно растет, так как они помогают кредитным организациям повысить уровень персонификации систем ДБО, а также эффективность обратной связи с клиентами.

В рамках ДБО клиентам также предоставляется возможность подключить автоплатеж (АП) – это сервис автоматического перечисления денежных средств клиента на определенный указанный им счет при достижении установленного минимального порога со счета собственной платежной карты клиента.

Стоит отметить, что спектр услуг сервисов Мобильного банкинга немного отличается от иных сервисов ДБО и включает в себя следующие виды операций:

1. Оплата счета своего мобильного телефона одним SMS-сообщением или короткой командой (USSD) или любого другого мобильного телефона;
2. Совершение переводы между своими картами или переводы другим клиентам банка по номеру мобильного телефона;
3. Оплата услуг с помощью SMS/коротких команд (USSD);
4. Получение SMS-уведомления о покупках и списаниях с карты;
5. Получение оповещения о зачислении заработной платы и прочих пополнений.

Таким образом, банк клиенту предлагает широкий спектр банковских услуг в рамках дистанционного банковского обслуживания, которые ориентированные на различные слои населения.

### 1.3. Зарубежный и отечественный опыт использования дистанционного банковского обслуживания

Первые опыты по внедрению систем удаленного доступа были проведены западными банками в 80-х гг. Их системы совершенствовались параллельно развитию цифровой связи и компьютеризации. Одним из первых банков, внедривших у себя систему удаленного доступа, был английский National Westminster Bank. Клиент дозванивался в банк по телефону и в режиме реального времени мог осуществлять простейшие операции: производить переводы по счетам внутри банка, покупать и продавать иностранную валюту, осуществлять стандартные платежи. Система обеспечивала клиенту доступ к управлению счетом при помощи пятизначного кода и давала возможность осуществлять переводы между

двумя счетами внутри банка и оплачивать счета. Несмотря на кажущийся консерватизм и приверженность традициям, английские банки, подгоняемые жесточайшей конкуренцией, искали и активно внедряли новые формы работы с клиентом.

В США дистанционное банковское обслуживание по телефону получило благодатную почву для своего распространения. Одним из пионеров в этом деле был North Carolina National Bank, который в 1990 г. предложил своим клиентам более 30 услуг и операций через телефонную систему, для чего был создан довольно большой Call-центр, который позднее был усовершенствован с сокращением численности операторов. В 1990 г. ежедневное число обращений в систему составляло около 200 тыс. В США больше 80% компаний используют в своей работе call-центры.

Таблица 1.5

Оценка клиентской базы по использованию интернет - банкинга в 2016 г.

Топ – 10 стран – пользователей Интернета в стране	
Страна	Кол-во пользователей, млн. чел.
Германия	65,1
Россия	59,7
Великобритания	51,4
Франция	44,6
Турция	35,0
Италия	30,0
Испания	29,1
Польша	22,5
Украина	15,3
Нидерланды	14,9

В Америке, где достаточно высок уровень миграции населения, Интернет стал недостающим инструментом в стремлении банков удержать своих клиентов, постоянно меняющих места жительства, и привлечь новых за счет экспансии в соседние регионы. Меняя место жительства, клиент был

вынужден отказываться от услуг своего банка, в случае, если тот не имел регионального представительства в новом городе пребывания, что вело к неудобству для самого клиента и потерям для банка. Рынок интернет-банкинга США является одним из наиболее развитых в мире [13, стр.207].

В Латинской Америке интернет-банкинг находится на подъеме, и причиной, в том числе, является кризис в Аргентине, начавшийся в конце 2001 года. Введение ограничений на операции с наличными заставляет пользователей подключаться к Интернету для того, чтобы переводить деньги и оплачивать счета электронным способом. Ограничения на операции с наличными деньгами также заставляют банки развивать новые каналы проведения банковских операций, в частности, большое внимание уделяется мобильной связи и интерактивному телевидению. Клиенты смогут получить доступ к своим банковским счетам и совершать денежные переводы при помощи телевизора.

Кроме обычных банков, предоставляющих услугу Интернет-банкинга, на Западе работают виртуальные банки и онлайн-ссудные компании - организации, у которых нет ни одного физического отделения для работы с клиентами: все банковские операции совершаются через Интернет. Единственное исключение - это связь клиента и банковского персонала с помощью телефона в экстренных случаях. Стоимость привлечения и удержания клиентов для виртуальных банков достаточно высока. Перспективным является использование виртуальных банков в оффшорных зонах. Задачей банков является переводение пользователей со стадии получения информации на стадию совершения электронных транзакций [20, стр.118].

Наибольшее количество пользователей в таких странах, как Швеция, Норвегия, Финляндия, Дания и Нидерланды. Банки Франции, Австрии и Италии не спешат уходить от традиционной модели обслуживания розничных клиентов через филиальную сеть. Бурно внедряются системы дистанционного банковского обслуживания в Германии, Испании. В

Латинской Америке эта система стала незаменимым банковским инструментом в условиях инфляционной экономики, когда у частных лиц есть потребность постоянно покупать и продавать валюту и краткосрочные ценные бумаги [13, стр.214].

Первым в России начал использовать Интернет-банкинг «Автобанк» в мае 1998 г. Тогда рынок частных вкладов имел серьезный потенциал. Затем наступил финансовый кризис. В начале 2000г. только два российских банка - «Автобанк» и «Гута Банк» предлагали полнофункциональный банковский сервис через Интернет своим частным клиентам, да несколько банков экспериментировали с интернет-версиями систем клиент-банк для корпоративных клиентов [8, стр.11].

Полноценный рынок банковских интернет-услуг начал формироваться в России в 2000 году, когда не единицы, а десятки банков стали развивать интерактивное банковское обслуживание через Интернет. Весной 2001г. по данным компании «Интернет Маркетинг» уже 94 российских банка (из них половина - региональные) предлагали различные формы удаленного банковского сервиса с использованием сети Интернет (услуги персонального Интернет-банкинга предоставляли 5 банков, корпоративного Интернет-банкинга - 59, услуги Интернет-трейдинга - 48.) На конец июля 2001г. 40 процентов российских банков уже предлагали интернет-банкинг. На 1 октября 2001г. в России насчитывалось уже 280 инсталляций систем интернет-банкинга. Весной 2002г. около 140 банков активно работало на рынке интернет-услуг, однако большинство этих систем были предназначены исключительно для юридических лиц.

По сравнению с западными странами в России пока крайне мало физических лиц, пользующихся услугами своих банков через Интернет. Однако ситуация меняется в лучшую сторону буквально на глазах. Резкий всплеск интереса со стороны клиентов банков к дистанционному обслуживанию, по мнению экспертов, связан с повышением плотности общения между банками и частными лицами. Если раньше физические лица

появлялись в банке в основном для того, чтобы оформить вклад, то сейчас они уже отрывают счета, оформляют кредиты и покупают паи инвестиционных фондов, а также оплачивают значительно расширившийся в последние годы список платных услуг вроде спутникового телевидения и мобильной связи.

За последние несколько лет отношение российских банков к электронным каналам обслуживания существенно изменилось: кредитные организации начали активно работать в сфере расширения функциональности систем ДБО, выходить на новые сегменты рынка, хотя, по мнению экспертов, эффективным стимулированием продаж данных услуг всерьез занимаются лишь отдельные игроки. Как показало исследование, проведенное Analytic Research Group, только несколько банков ведут активное продвижение услуг ДБО. Среди них особо выделяются ВТБ24, Альфа-Банк, Сбербанк и некоторые другие, то есть, как правило, речь идет о крупных кредитных организациях.

В этой сфере популярностью пользуются пополнение счета мобильного телефона, платежи за интернет и услуги ЖКХ. Все более востребованными, по оценкам участников рынка, становятся внешние переводы, пополнение электронных кошельков.

Все крупные российские банки предлагают достаточно дифференцированный набор сервисов в рамках ДБО и работают в сфере расширения функциональности данных систем. Так, доля интернет-банкинга как одной из разновидностей форм ДБО для физических лиц в общем объеме банковских операций постепенно растет. В России в настоящее время примерное число пользователей интернет-банкинга составляет 1,2-1,5 млн человек, из них 90% приходится как раз на физические лица.

Мобильный банкинг у большинства российских кредитных организаций пока что ограничен рассылкой SMS об операциях по счету и не дает возможности дистанционного управления. Правда, существуют банки, например, ВТБ24, Альфа-Банк, Сбербанк, клиенты которых имеют



возможность с помощью мобильного телефона производить различные платежи и переводить деньги со счета на счет.

Имеет место дальнейшее развитие электронных платежных систем (ЭПС). Это выражается не только в появлении новых частных сервисов, но и в некоторых качественных изменениях их работы. Например, наблюдается широкая интеграция ЭПС с ведущими системами интернет-банкинга: «Телебанк» ВТБ24, «Альфа-Клик» Альфа-Банка, - что расширяет возможности развития электронной коммерции [47, стр.112].

Многих пользователей интернет-банкинга беспокоит проблема защиты персонального аккаунта от несанкционированного доступа. Конечно, вероятность взлома при соблюдении элементарных правил безопасности невелика. Кроме того, для обеспечения максимальной безопасности в рамках системы дистанционного обслуживания используются и одноразовые динамические пароли, и электронная цифровая подпись (ЭЦП), и надежно защищенные пакеты ключей доступа.

Эксперты отмечают, что функциональные возможности системы E-banking (западное наименование), предоставляемые российскими финансовыми учреждениями, практически одинаковы. На сегодняшний день среди наиболее распространенных услуг интернет-банкинга выделяют следующие. Во-первых, проверка балансов по счетам и предоставление информации по банковским продуктам (кредиты, депозиты и т.д.). Во-вторых, заявки на оформление кредитов, открытие депозитов, получение банковских карт, открытие расчетных счетов и т.д. В-третьих, осуществление денежных переводов - как внутренних (между счетами клиента и на другие счета в пределах одного банка), так и внешних (на счета других финансовых организаций). Наконец, конвертация валют, онлайн-консультации с квалифицированными сотрудниками, оплата всевозможных услуг.

Кредитные организации, развивая интернет-банкинг, преследуют вполне прагматичные цели: удовлетворить растущий спрос со стороны

клиентов, уменьшить долю снятия наличных в банкоматах и за счет этого увеличить остатки на карточных счетах клиентов, наконец, получить дополнительные комиссионные доходы. Наличие интернет-банкинга уже становится важным фактором неценовой конкуренции. По различным оценкам, на текущий момент 15-25% розничных клиентов, причем наиболее активных и обеспеченных, выбирают банк, оценивая развитость зоны интернет-банкинга, и доля этих клиентов будет увеличиваться. Эксперты советуют кредитным организациям, решившим создавать и развивать интернет-банкинг, во-первых, определить для себя, каковы цели данного продукта (доходный инструмент или имиджевая услуга). Во-вторых, определиться с бюджетом, который они могут выделить на развитие этого направления. Далее, выбрать один из трех путей внедрения: создать систему и развивать ее дальше самостоятельно, либо купить готовое решение у поставщика, либо стать частью уже существующей платежной системы интернет-банкинга.

Таким образом, по мнению некоторых специалистов, такое средство коммуникации, как смартфон в ближайшем будущем будет доминировать если не во всех, то во многих областях человеческой жизни. Банкинг не является в данном случае исключением. Бесконтактные платежи на основе NFC-технологии (Near Field Communication), позволяющие оплачивать многие продукты и услуги, стали реальностью. Кроме того, использование смартфона с установленным приложением для мобильного банкинга - новый и перспективный канал системы «Клиент - Банк». Любой клиент кредитной организации, бесплатно загрузив «мобильный банк», получает возможность круглосуточного доступа к системе дистанционного банковского обслуживания через iPhone или iPad.

## ГЛАВА 2. ПРАКТИКА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В УСЛОВИЯХ ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ ГРАМОТНОСТИ

### 2.1. Организационно - экономическая характеристика ПАО Сбербанк

ПАО Сбербанк — крупнейший банк в России и СНГ с самой широкой сетью подразделений, предлагающий весь спектр инвестиционно-банковских услуг. Учредителем и основным акционером ПАО Сбербанк является Центральный банк РФ, владеющий 50% уставного капитала плюс одной голосующей акцией; свыше 40% акций принадлежит зарубежным компаниям. Около половины российского рынка частных вкладов, а также каждый третий корпоративный и розничный кредит в России приходится на ПАО Сбербанк.

Полное фирменное наименование банка: Публичное акционерное общество Сбербанк. Сокращенное наименование банка: ПАО Сбербанк [14, стр.8].

На данный момент несмотря на далеко не выдающееся качество обслуживания в большинстве отделений (за исключением услуг для VIP-клиентов), банк лидирует не только по размеру активов, но и по количеству расчетных счетов юридических лиц (свыше 1 млн). На рынке частных вкладов ПАО Сбербанк является монополистом — контролирует 45% рынка (основная масса депозитов «физиков» приходится на так называемые пенсионные вклады в рублях). Стоит отметить, что на начало 2002 года доля банка составляла 71,4%. Дальнейшему снижению доли рынка, занимаемой Сбербанком, в немалой степени способствует система страхования вкладов и увеличение суммы страхового возмещения. Через ПАО Сбербанк зарплату получают около 11 млн человек, а пенсии — 12 млн. Банком эмитировано более 30 млн пластиковых карт, количество установленных банкоматов

превышает 19 тыс. Численность сотрудников по состоянию на 31 декабря 2012 года составила свыше 233 тыс. человек [14, стр.23].

Основные направления банковской деятельности:

- корпоративный бизнес: обслуживание расчетных и текущих счетов, открытие депозитов, предоставление всех видов финансирования, выдача гарантий, обслуживание экспортно-импортных операций клиентов, услуги инкассации, кассовые услуги, конверсионные услуги, услуги по переводу средств населением в пользу юридических лиц, операции с векселями и другие.

- розничный бизнес: оказание банковских услуг клиентам – физическим лицам по принятию средств во вклады, кредитованию, обслуживанию банковских карт, операциям с драгоценными металлами, сберегательными сертификатами и векселями, купле-продаже иностранной валюты, платежам, денежным переводам, в том числе без открытия банковских счетов, хранению ценностей и другие.

- операции на финансовых рынках: с ценными бумагами, производными финансовыми инструментами, иностранной валютой; размещение и привлечение средств на межбанковском рынке и рынках капитала и другие.

В рамках перечисленных направлений деятельности ПАО Сбербанк предлагает широкий спектр банковских продуктов и услуг.

Общее собрание акционеров является высшим органом управления банка. На общем собрании акционеров принимаются решения по основным вопросам деятельности банка. Перечень вопросов, относящихся к компетенции общего собрания акционеров, определен Федеральным законом «Об акционерных обществах» от 26.12.1995 №208-ФЗ (ред. от 28.12.2013) и уставом банка.

В целях повышения эффективности работы и развития бизнеса в банке функционирует ряд коллегиальных рабочих органов (комитетов), подотчетных правлению ПАО Сбербанк, основными задачами которых является решение вопросов проведения единой, согласованной политики по

различным направлениям операционной деятельности банка. Коллегия является площадкой для активного обсуждения стратегических вопросов развития банка и выработки оптимальных решений, учитывающих особенности регионов [14, стр.26].

Рассмотрим финансовое состояние ПАО Сбербанк.

Из таблицы 1 приложения 1 видно, что активы за 2015 год выросли на 4,4% и составили 22,7 трлн руб. Их рост произошел в основном за счет увеличения кредитного портфеля клиентов. Чистая ссудная задолженность клиентов за год увеличилась на 6,2% и достигла величины около 16,9 трлн руб. Частным клиентам за год выдано более 1,2 трлн руб. Также на рост активов повлияло увеличение чистых вложений в ценные бумаги, произошедшее в основном за счет приобретения бумаг в портфель для продажи и эффекта валютной переоценки [15, стр.34].

Основными факторами роста активов Банка в 2015 году были кредиты юридическим и физическим лицам, а также чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи. На рост балансовых статей повлияла положительная переоценка их валютной составляющей из-за ослабления курса рубля по отношению к основным иностранным валютам.

Из таблицы 2 приложения 1 видно, что динамика по кредитам, депозитам и прочим средствам неравномерная. В 2017 году по отношению к 2016 году прирост составляет 129%. Возможно это связано с политическими процессами на мировой арене, что сказалось на качестве жизни россиян. Так же на данном промежутке времени происходит убывающий прирост средств кредитных организаций. В 2016 году по отношению к 2015 году прирост составил 77%, а в 2017 году по отношению к 2016 году 58%.

Интересная ситуация наблюдается в показателе средства клиентов, не являющихся кредитными организациями. Происходит заметный рост показателя по сравнению с 2015 годом. Это может быть связано с кризисом 2014 года, который подтолкнул население к хранению средств в банке. В

2016 году по отношению к 2015 году прирост составляет 126%. В 2017 году по отношению к 2016 году прирост составляет 95%.

Общий прирост по всем обязательствам в 2016 году по отношению к 2015 году составил 104,3%, в 2017 году по отношению к 2016 году прирост составил 108,6%, что показывает, что рост происходит на всем временном промежутке. Дадим оценку финансового положения ПАО Сбербанк проанализируем показатели общей достаточности капитала и коэффициент эффективности (см. табл. 2.1).

Таблица 2.1

Показатель общей достаточности капитала ПАО Сбербанк  
за 2014-2016 годы, млрд. руб.

Показатель	2014 г	2015 г	2016 г
Собственный капитал, тыс. руб.	1.7	1.7	1.9
Активы, тыс. руб.	13.6	16.4	18.4
Безрисковые активы, тыс. руб.	1.9	2.2	2.3
Общая достаточность капитала	14,26%	13,41%	14,53%

На основе данных таблицы 2.1 сделаны расчеты показателя общей достаточности капитала:

1) На 2014 год:

$$\text{ОДК} = (13581754219 - 1903429747) \div 1677335418 = 14,26\%$$

2) На 2015 год:

$$\text{ОДК} = (16419419163 - 2185027344) \div 1715779758 = 13,41\%$$

3) На 2016 год:

$$\text{ОДК} = (18391358216 - 2303629472) \div 1968368671 = 14,53\%$$

Исходя из полученных значений, общей достаточности капитала видим, что за анализируемые даты собственные средства банка обеспечивают рискованные активы на 14,26%, 13,41% и 14,53% соответственно. В 2015 году коэффициент достаточности капитала снизился, то есть произошло уменьшение вложения в рискованные активы, увеличилась доля

безрисковых активов. В нашем случае, капитал банка является достаточным (min=10%). Банковские средства работают.

Далее согласно методике ПАО Сбербанк необходимо перейти к оценке эффективности деятельности банка. Для этого нужно рассчитать показатели рентабельности. Первый показатель соответствует рентабельности капитала (ROE). Он вычисляется как отношение балансовой прибыли к собственному капиталу. Далее оцениваем показатель рентабельности активов (ROA). ROA находится как частное от деления балансовой прибыли к чистым активам.

Таблица 2.2

Коэффициенты эффективности ПАО Сбербанк за 2014-2016 г.г., тыс. руб.

Показатель	2014 год	2015 год	2016 год
Балансовая прибыль	0,475	0,306	0,236
Собственный капитал	1,7	2,1	2,2
Чистые активы	8,4	16,4	20,9
ROE	28.30%	14.96%	10.7%
ROA	5.65%	1.86%	1.13%

1) 2014 год:

$$ROE = 474708999 \div 1677335418 = 28.30\%$$

$$ROA = 474708999 \div 8407770068 = 5.65\%$$

2) 2015 год:

$$ROE = 305765639 \div 2043763925 = 14.96\%$$

$$ROA = 305765639 \div 16373760586 = 1.86\%$$

3) 2016 год:

$$ROE = 236338535 \div 2204522838 = 10.7\%$$

$$ROA = 236338535 \div 20990884156 = 1.13\%$$

Исходя из значений ROE за анализируемые периоды, видно, что на каждый рубль, вложенный в собственные средства, приходилось 28.30 коп., 14.96 коп. и 10.7 коп. прибыли соответственно. У данного показателя

наблюдалась отрицательная динамика, что говорит о том, что собственный капитал с каждым оцениваемым периодом приносил все меньше прибыли. Из подсчетов видно, что значение показателей ROA имело резкое уменьшение в последнем периоде. Однако посчитанные значения находились в допустимых границах (0.5%-5%). Получаем, что на каждый рубль, потраченный на формирование чистых активов, приходилась прибыль в размере 5.65 коп., 1.86 коп. и 1.13 коп. соответственно.

Подводя итог оценке деятельности ОАО Сбербанк России на основе внутренней методики (на основе системы коэффициентов), можно сделать вывод, что по всем оцениваемым параметрам результаты функционирования банка находятся в норме. Исходя из проведенного анализа выше можно сделать вывод о том, что Сбербанк является одним из самых надежных и развивающихся банков России. Его экономическое положение является устойчивым, а развитие является стабильным.

## 2.2. Организация дистанционного банковского обслуживания населения ПАО Сбербанк

ДБО предполагает предоставление банком определенного набора услуг, в том числе на более выгодных условиях, чем, если бы эти услуги были приобретены при личном обращении в банк. Практически всегда клиенту предлагается пакет из множества каналов осуществления ДБО. ПАО Сбербанк работает на основе принципа «3С», что означает соответствие основным тенденциям в развитии ДБУ:

- а) сегментация;
- б) стандартизация;
- в) самообслуживание.



Самообслуживание при использовании систем ДБО набирает все больший вес, поэтому ПАО Сбербанк продолжает совершенствовать дистанционные каналы обслуживания.

Для осуществления контроля и надзора в области корпоративного управления коммерческие банки руководствуются двумя основными документами, разработанными ЦБ РФ, отражающих основополагающие принципы корпоративного управления:

а) Письмо Банка России от 13.09.2005 № 119-Т «О современных подходах к организации корпоративного управления в кредитных организациях»;

б) Письмо Банка России 07.02.2007 № 11-Т «О перечне вопросов для проведения кредитными организациями оценки состояния корпоративного управления».

Вопросы организации ДБО более сложны и специфичны, поэтому ЦБ РФ разработал ряд конкретных рекомендаций относительно организации и корпоративного управления, при использовании банками электронных банковских систем, которые соблюдает ПАО Сбербанк.

Проводит регламентный контроль реализации бизнес-плана, а также поддержание процессов систем ДБО. Совет директоров и Председатель ПАО Сбербанка, по внедрению системы ДБО, заранее применяют меры по созданию условий для обеспечения безопасности и надежности функционирования таких систем. Для этого проводят анализ возникновения и проявления любых факторов риска, обусловленных переходом банков от традиционного вида банковской деятельности к различным системам ДБО, предполагающих выполнение операций посредством использования сети Интернет.

В ПАО Сбербанк построена эффективная организация и управление технологиями и систем ДБО, которые требуют соответствующей профессиональной компетенции банковского персонала, непосредственно осуществляющих банковские услуги в условиях применения технологий

ДБО. банк часто проводит переподготовку (повышение квалификации) кадров для наиболее эффективного продвижения своих продуктов на рынке ДБО. Особенностью организации управления клиентской базой ПАО Сбербанк являются данные учетных систем банка и CRM-систем (программное обеспечение), включая системы ДБО. Это один из самых эффективных способов развития продаж - процесс предложения банковских продуктов и услуг, а также систему АБС (комплекс программного и технического обеспечения банка), работа которой направлена на автоматизацию банковской деятельности.

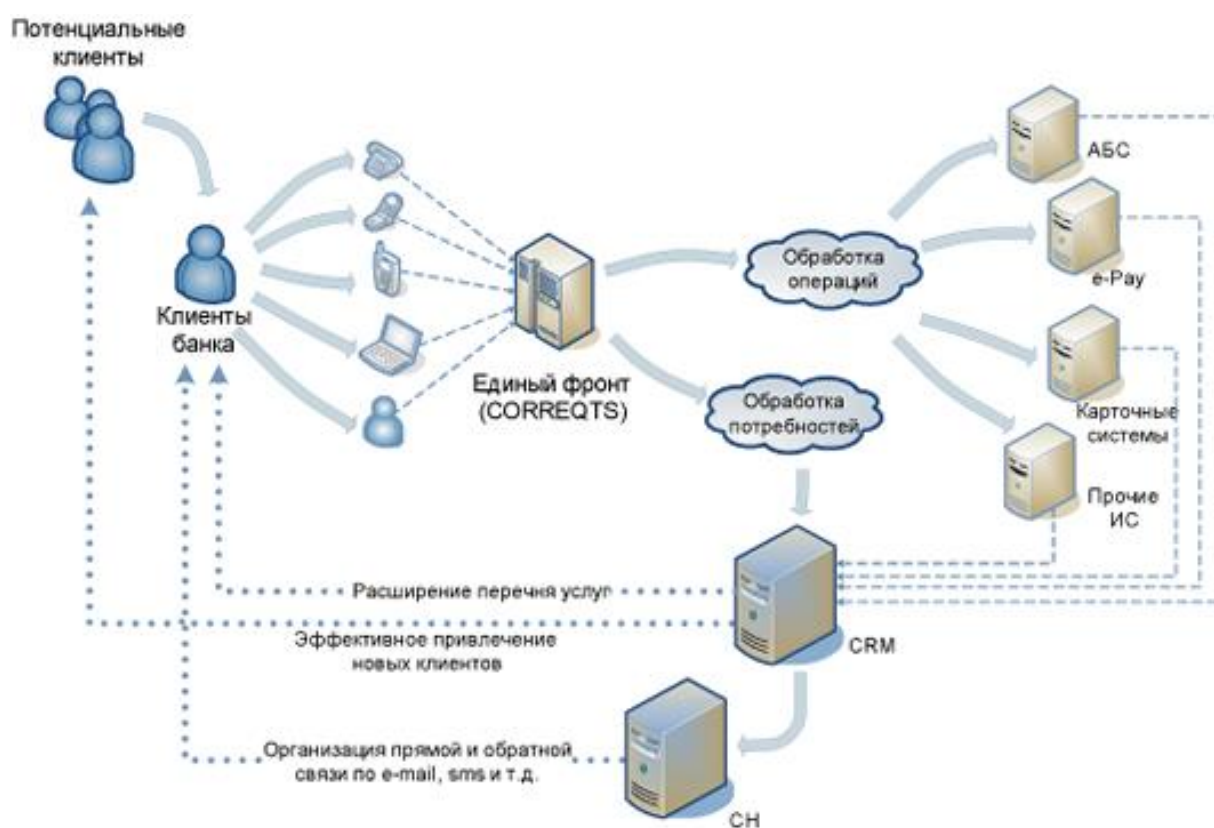


Рис. 2.1. Организация ДБО в ПАО Сбербанк с помощью систем CRM, CORREQTS, АБС.

В соответствии со Стратегией Сбербанка сеть устройств самообслуживания в соответствии сократилась на 4 тыс. устройств и составила 52 тыс. устройств самообслуживания с функцией выдачи наличных, 34 тыс. - без функции выдачи наличных. Расширилась сеть

устройств самообслуживания с новым программным обеспечением, которое предоставляет клиентам единое пространство для выполнения операций. В этих устройствах (более 53 тыс. штук) клиент видит свои операции, проведенные в интернет-банке «Сбербанк Онлайн», может распечатать по ним чек-подтверждение и повторить платеж по созданному ранее в интернет-банке шаблону. Показатель технической доступности устройств для клиентов повысился с 93,2 до 95,1 % [15, стр.46].

ПАО Сбербанк выпустил новую, уникальную на рынке версию мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» для платформы Android. Версия имеет встроенный пакет защиты с антивирусным программным обеспечением, которое защищает не только приложение, но и сам телефон. Это позволило предоставить клиентам новый функционал платежей и переводов. Значительные изменения коснулись дизайна, который построен на принципах Material Design: трехмерные поверхности, реалистичная анимация при прикосновении. Ориентируясь на концепцию дизайна от Google, Сбербанк сделал приложение, соответствующее привычному пользователям Android графическому стилю.

Мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» для iPhone заняло первое место в рейтинге мобильных приложений банков для iPhone по удобству использования, опубликованном компанией UsabilityLab. ПАО Сбербанк обновил мобильные приложения «Сбербанк Онлайн» для всех платформ: iOS, Android и WinPhone. Теперь для регистрации в приложении не нужен банкомат или веб-версия интернет-банка - достаточно ввести номер карты и подтвердить авторизацию по коду из СМС-сообщения. В новой версии мобильного приложения можно быстро перевести деньги не только клиенту Сбербанка, но и на карты Visa и MasterCard других российских банков. Для моментального перевода достаточно указать номер карты получателя. В сервисе анализа расходов можно создавать собственные категории расходов и переносить в них совершенные операции, что позволяет лучше контролировать повседневные траты.

Стоит отметить, что активными клиентами - пользователями систем ДБО ПАО Сбербанк признаются пользователи, совершившие хотя бы одну операцию в течение месяца с использованием той или иной системы ДБО. Клиенты, которые фактически являются пользователями систем ДБО, но по каким-либо причинам не используют их в данных расчетах не учитываются.

Изменение количества активных пользователей системы дистанционного обслуживания в Белгородской области представлены в таблице.

Таблица 2.3

Количество активных пользователей ДБО ПАО Сбербанк по  
Белгородской области за 2014-2016 гг., чел.

Отчетный год (на конец периода)	2014г.	2015г.	2016г.	Темп роста, %		
				2015г.	2016г.	За весь период
Вид системы ДБО						
Мобильный банк	142874	200383	249339	140	120	174
Интернет – банк «Сбербанк Онлайн»	88378	176920	229 077	200	129	259
Мобильное приложение «Сбербанк Онлайн»	19178	46353	78115	241	168	407
Всего	250430	423656	556231	169	131	222

Количество активных клиентов - пользователей Интернет-банка «Сбербанк Онлайн» ПАО Сбербанк по Белгородской области увеличилось на 88 542 чел. в 2017 году и на 52 157 чел. в 2016 году, что составило 100,19 % и 29,48 % соответственно. Такой резкий прирост пользователей за последние пару лет, характеризуется тем, что начал пользоваться большим доверием у клиентов. А также с 2014 года произошло расширение функционала по выполняемым операциям, что позволяет держателям банковских карт ПАО Сбербанк управлять своими вкладами и картами, совершать переводы через интернет, без комиссии оплачивать мобильную связь. Пользователи имеют возможность самостоятельно регистрироваться в системе и выбирать логин и пароль для входа. Для оплаты услуг действуют пониженные комиссии, при открытии онлайн-вкладов - повышенные процентные ставки. При помощи

можно оплачивать услуги ЖКХ, интернет, налоги (всего - более 60 тыс. поставщиков услуг). Рассчитаем показатели динамики на примере прироста активных пользователей Мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» (МП) в ПАО «Сбербанк России» по Белгородской области:

Количество активных клиентов - пользователей Мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» по Белгородской области увеличилось на 27 175 чел. в 2017 году и на 31 762 чел. в 2016 году, что составило 141,69 % и 68,52 % соответственно. Наиболее активно развивается Мобильное приложение «Сбербанк Онлайн», так как большинству пользователей важна мобильность системы ДБО. Многие клиенты, практически перестают пользоваться, переходя к Мобильному приложению. Обуславливается это тем, что им гораздо удобнее пользоваться планшетными компьютерами или мобильными телефонами с установленным на них приложением, чем быть привязанным к конкретному персональному компьютеру.

Таблица 2.4

Операции, совершаемые через системы ДБО ПАО Сбербанк по Белгородской области в 2014-2016 гг., тыс. шт.

Отчетный год (на конец периода)	2014г	2015г	2016г	Темп роста, %		
				2015г.	2016г.	За весь период
Вид системы ДБО						
Интернет-банк «Сбербанк Онлайн»	7 519	9 282	10 753	123	116	143
Устройства самообслуживания (терминалы и банкоматы)	3 582	3 795	3 880	106	102	108
Мобильное приложение «Сбербанк Онлайн»	1 330	1 884	3 096	141	164	232
Автоплатеж	217	427	616	196	144	283
Всего	12 648	15 388	18 345	122	119	145

Дадим характеристику операций, проводимых ПАО Сбербанк в системе дистанционного банкинга (см. табл. 2.4).

Из приложения 3 видно, что количество операций через СБОЛ ПАО «Сбербанк России» по Белгородской области увеличились на 1736 тыс. шт. в 2015 году и на 1471 тыс. шт. в 2016 году, что составило 23,45 % и 15,85 % соответственно. Количество операций через устройства самообслуживания увеличились на 213 тыс. шт. в 2015 году и на 85 тыс. шт. в 2016 году, что составило 5,95 % и 2,24 % соответственно, через Мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» количество операций увеличились на 554 тыс. шт. в 2015 году и на 1212 тыс. шт. в 2016 году, что составило 41,65 % и 64,33 % соответственно. Количество операций по автоплатеж - увеличились на 210 тыс. шт. в 2015 году и на 189 тыс. шт. в 2016 году, что составило 96,77 % и 44,26 % соответственно.

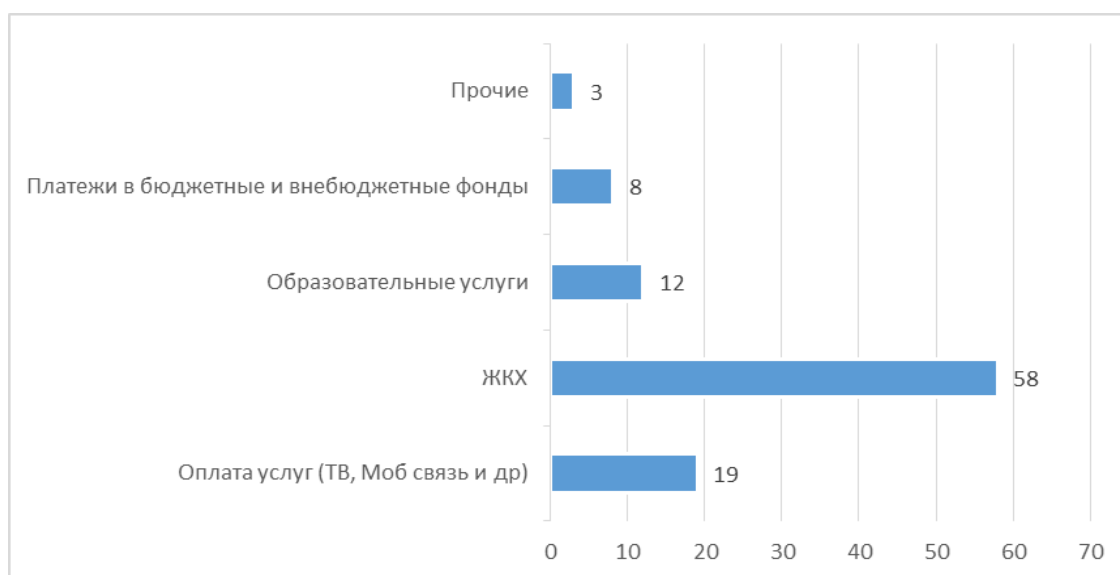


Рис. 2.2. Операции, выполняемые с использованием системы ДБО ПАО «Сбербанк» за 2016 год, %

Таким образом, мы видим, что все виды ДБО набирают популярность. Население стало более доверительно относиться к такому рода обслуживанию. ПАО Сбербанк стремительно развивает это направление деятельности, разрабатывая и внедряя все новые технологии в ДБО, и

предлагая различного рода продукты и услуги, а также пакеты услуг, оптимизированные под конкретного пользователя.

### 2.3. Практические рекомендации по эффективному использованию населением удаленных каналов обслуживания в ПАО Сбербанк

Грамотно внедряя и развивая дистанционные каналы обслуживания ПАО Сбербанк повышает эффективность своей деятельности и расширяет свои возможности за счет продажи банковских продуктов и услуг, а также привлечения все большего количества клиентов.

К сожалению, наряду с имеющимися многочисленными преимуществами применение дистанционного банковского обслуживания в ПАО Сбербанк имеет и ряд недостатков. В различных банках Российской Федерации недостатки таких систем могут существенно отличаться. Зависит это от многочисленных факторов: стадии развития дистанционных каналов обслуживания в банке, затрат, которые готов понести банк на внедрение такой системы и на дальнейшее ее обслуживание, наличия разного рода рисков и др.

Все имеющиеся недостатки систем дистанционного банковского обслуживания условно можно разделить на две группы:

- а) недостатки систем ДБО для ПАО «Сбербанк России»;
- б) недостатки систем ДБО для клиентов ПАО «Сбербанк России».

Для эффективного использования систем ДБО обслуживания в ПАО Сбербанк необходимо решение задач на государственном уровне:

- а) недостаточность развития законодательного регулирования в данной области деятельности банка; Отсутствие законодательного регулирования данного вида деятельности. Вопросы, которые возникают при реализации ДБО, и требуют правового урегулирования, касаются общих основ

организации и функционирования платежных систем. Необходимо дальше разрабатывать законодательную базу регулирующие этот вид деятельности.

б) затраты на создание, внедрение и обслуживание систем ДБО клиентов; Высокие затраты на разработку, внедрение, эксплуатацию систем ДБО будут обоснованы, так как данная деятельность ПАО Сбербанк является передовой деятельностью на банковском рынке и приносит большую прибыль, а также многократно увеличивает клиентскую базу.

в) идентификация клиента при дистанционном выполнении им банковских операций. Общий недостаток систем ДБО, как для ПАО Сбербанк, так и для клиентов банка, обусловлен самими особенностями такого обслуживания. Это подразумевает то, что банковские операции выполняются клиентом удаленно без непосредственного общения со специалистами банка. Именно поэтому возникает проблема точной идентификации клиента при пользовании им ДБУ. В данном случае для банка нужны гарантии того, что удаленные операции осуществляет именно тот человек, которому банк предоставил на это право. Клиент в свою очередь должен быть уверен, что никто кроме него (с определенными целями или по ошибке) не сможет распоряжаться его счетами в банке. Ведь если при использовании какой-либо из разнообразных услуг ДБО возможны несанкционированные действия с чьей-либо стороны, то такая услуга не будет востребована, несмотря на все ее многочисленные преимущества.[21, стр.142]

Необходимо разрабатывать методы безопасного подтверждения идентификация клиента

г) риски технологического характера; в связи с развитием IT – технологий, быстро меняется системы Интернет-банкинга, меняется подход к созданию интерфейса, что повлекло расширение платежных возможностей для пользователей за счет добавления новых контрагентов в список возможных платежей достигло своего предела. Пользователи не понимают, какие возможности платежей им предлагает данная система ДБО, глядя на



длинный список ничего не значащих названий контрагентов. Особенно заметной эта проблема стала при оплате государственных, муниципальных и коммунальных услуг, в которых название контрагентов, как правило, незнакомы пользователям. Дальнейшее расширение платежного функционала возможно только путем перехода от функции «выбор контрагента» к функции «выбор услуги» с удобным нелинейным поиском услуг. Поэтому необходимо прорабатывать более доступный и простой интерфейс для пользователя ДБО. Создать удобные справки гиды и руководства пользователя, контекстно встроенных в интерфейс Интернет-банка.

д) наличие рисков, связанных с ошибками в планировании расходов на внедрение и обслуживание систем дистанционных каналов обслуживания, а также высоких рисков хакерских и мошеннических атак на системы дистанционного банковского обслуживания; В ПАО Сбербанк зарегистрировано большое число мошеннических действий и хакерских атак на системы ДБО. Соблюдая Федеральный закон № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе» банку приходится при любых случаях кражи денежных средств со счёта клиента, возмещать всю похищенную сумму. Вследствие введения данного закона увеличилось количество исков о возврате средств со стороны клиентов банка, пострадавших от мошеннических операций в системах ДБО ПАО Сбербанк.

При анализе организации ДБО ПАО Сбербанк для клиентов выявлены следующие недостатки:

а) необходимость наличия специального устройства для возможности использования систем ДБО (персональный компьютер, ноутбук, мобильный телефон, планшетный компьютер). Данные устройства являются достаточно дорогостоящими для определенных групп граждан Российской Федерации, поэтому клиентская база ПАО Сбербанк включает намного меньшее количество пользователей ДБО, как может быть в перспективе;

б) использование услуг ДБО является дополнительным фактором к появлению у пользователей зависимости от тех программно-технических и коммуникационных средств связи, которыми они пользуются. Однако, указанное явление, по нашему мнению, является скорее особенностью услуг ДБО, чем их недостатком;

в) необходимость пользователей в обладании достаточным уровнем финансовой грамотности и уверенного пользования компьютером или другими устройствами, которые используются при получении ДБУ;

г) наличие рисков, связанные с безопасностью совершения банковских операций в системе ДБО. Данная проблема имеет собственное регулирование. Письмо Банка России от 24.03.2014 года № 49-Т «О рекомендациях по организации применения средств защиты от вредоносного кода при осуществлении банковской деятельности».[15, стр.54]

Для эффективного использования ДБО клиентами банка в рамках повышения финансовой грамотности необходимо ПАО Сбербанку проводить мероприятия по повышению финансовой грамотности населения использования ДБО и его виды, создавать информационные бюллетени, инструкции, гиды по использованию ДБО, а также рекомендовать своим клиентам:

а) максимально исключить возможность неправомерного доступа к персональным данным неуполномоченных этих лиц;

б) осуществлять операции при использовании терминалов и банкоматов, установленных в безопасных местах (в госучреждениях, подразделениях банков, аэропортах и т.д.);

в) при совершении операций с банковской картой не допускать ее передачи в руки третьим лицам, при передаче не выпускать ее из поля зрения (торговые комплексы, предприятия общественного питания);

г) не использовать ПИН-код при заказе товаров или услуг по телефону или сети Интернет;

д) пользоваться услугой SMS-оповещения о проведенных операциях с денежными средствами (их зачисление и списание) с применением систем ДБО (при возможности подключения такой услуги);

ж) осуществлять информационное взаимодействие с банком только с использованием средств связи (мобильные и стационарные телефоны, факсы, Web-сайты, электронная почта и др.), реквизиты которых указываются в документах, при заключении сделок непосредственно с самой кредитной организацией.

ПАО Сбербанк стремится активно развивать возможности уже внедренных им систем ДБО за счет максимального расширения списка компаний, в пользу которых можно произвести платежи. Одним из главных условий этого является то, чтобы клиент начал пользоваться новыми возможностями, то есть обеспечить клиенту максимальные удобства при совершении различных банковских операций с помощью систем ДБО.[26, стр.45]

Одной из инноваций в сфере деятельности ДБО ПАО Сбербанк является доступ к оплате поставщика услуг по штрих-коду через мобильное приложение «Сбербанк Онлайн». К сожалению, у данного нововведения есть определенный круг ограничений. Оно доступно только для устройств iPhone. Чтобы произвести платеж клиенту просто нужно выбрать поставщика, поддерживающего данную технологию, после чего на форме оплаты отобразится пункт «отсканировать штрих-код». После чего нужно просто навести камеру на штрих-код или QR-код, указанный в платежной квитанции, и отсканировать его. Если штрих-код считан успешно, то все необходимые данные заполняются автоматически и отображаются на следующем экране.

Кроме того, в ПАО Сбербанк большим спросом пользуется интеграция систем ДБО с различными внешними по отношению к банку системами: социальными сетями; системами электронного

документооборота; сервисами информирования о выставленных бюджетных и других обязательных государственных платежах.

Во-первых, это услуги PFM – инструменты управления и планирования финансов, предназначенные для представителей бизнеса: генеральных директоров, главных бухгалтеров и других управленцев. PFM предполагает анализ деятельности компании и представление результатов в наглядном графическом виде – например, в разрезах контрагентов, статей бюджета или каких-либо периодов. Это позволяет клиентам оперативно принимать более взвешенные решения по ведению бизнеса и контролю своих финансовых потоков. Например, клиенту может быть предложено планирование его пенсионных отчислений или отслеживание расходов во времени. На данный момент услуги PFM предлагаются в ПАО «Сбербанк России». Во-вторых, это группа сервисов, связанная с мобильными технологиями. Сейчас перед ПАО Сбербанк стоит задача нарастить функциональность мобильных приложений до уровня Интернет-банкинга. Когда эта цель будет достигнута, главную роль будут играть сервисы платежей с помощью мобильного устройства, банковские приложения получить доступ к чипу NFC, с помощью которого сканируется информация и осуществляется платеж. Таким образом, в скором времени, мобильные устройства смогут заменить банковские карты.[28, стр.202]

Мобильный телефон будет все чаще использоваться не только как инструмент управления банковскими продуктами, но и как средство платежа за счет использования возможностей NFC и реализации других технологий, обеспечивающих идентификацию клиента и авторизацию транзакции, используя мобильные приложения в отсутствие физической карты.

ПАО «Сбербанк» в 2016 году вывел около 70% платежей из операционных касс в удаленные каналы самообслуживания - банкоматы, платежные терминалы и одну из систем ДБО – Интернет-банкинг, и уже ввел повышенные комиссии за оплату коммунальных услуг через операционистов.

Таким образом, рассмотрев основные задачи развития ДБО в целом, можно утверждать, что развитие сервисов ДБО в ПАО «Сбербанк России», происходит быстро и успешно.

#### 2.4. Пути совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания в рамках повышения ее доступности для населения

В целом, развитие ДБО до 2020 года определяют следующие тенденции:

а) демографические изменения, включая увеличение числа молодых потребителей на рынке и рост мобильности;

б) более активная роль правительства в регулировании финансового сектора, организации систем социальных гарантий и обеспечении или поощрении распространения дешевых банковских счетов и финансовой инфраструктуры;

в) развитие преступности, связанной с наличностью, будет содействовать развитию электронных платежей и испытанию системы управления рисками для поставщиков финансовых услуг, т.к. электронная преступность также развивается;

г) доступ в Интернет с помощью мобильных телефонов уменьшит стоимость финансовых операций и позволит новым игрокам предложить финансовые услуги.[6, стр.8]

После появления виртуальных банков развитие электронного обслуживания клиентов расширилось, с этим многие эксперты связывают начало революции в банковском деле. Это сказалось на банковской конкуренции и стерлись границы между Россией и Рубежом. Электронный банк обслуживает клиентов в любые точки мира.

В виртуальном пространстве практически исчезают специфические черты, отличающие банковские услуги от физических товаров. Обеспечивая конкурентоспособность на рынке банковских услуг, последние меняют свой характер.

Также меняется и спрос на банковские услуги: в социально-демографическом составе потребителей, их покупательском поведении, интенсивности потребления банковских продуктов и предъявляемых к ним требованиях. Россия находится в начале пути развития электронного обслуживания.

Развитию систем электронного банковского обслуживания в России способствуют три главных фактора: в условиях банковской конкуренции банки стремятся разрабатывать и внедрять новые банковские продукты и формы обслуживания клиентов, в том числе дистанционного, для получения конкурентных преимуществ и привлечения новых клиентов.

В ближайшем будущем система Электронного банковского обслуживания не будет редкостью, и уже не будет обеспечивать конкуренцию. Но конкуренция будет разворачиваться в области качества этих систем, ассортимента услуг и цен на них. Следовательно, рентабельность электронного банковского обслуживания для банков будет снижаться, значит все равно нужно будет внедрять системы электронного банковского обслуживания, чтобы не упала конкурентоспособность и не произошла потеря клиентов. [9, стр.8]

Те банки, которые выйдут на этот рынок первыми, получат наибольший эффект от внедрения систем электронного банковского обслуживания. Это обстоятельство также побуждает банки внедрять системы электронного банковского обслуживания уже сейчас.

Более экономичной альтернативой развертывания филиальной сети банка является внедрение систем электронного банковского обслуживания. После изменения законодательства и расширения применения электронной

подписи системы электронного банковского обслуживания в виртуальном банке могут обслуживаться клиенты из любых регионов.

Как следствие, региональные банки стали конкурировать с крупными российскими банками. Это позволяет банкам работать на локальных рынках без открытия в регионах физических филиалов. В связи с этим филиальная сеть банков сокращается. При этом себестоимость расчетных услуг виртуальных банков становится гораздо ниже, а скорость осуществления расчетов выше, чем у реальных банков, что служит дополнительным стимулом для перенаправления к ним клиентов.

Средства связи в районных центрах и в сельской местности развиваются, и система системы электронного банковского обслуживания вытесняет физические филиалы.

В нашей стране ещё не бесповоротно сформирована банковская система и есть ряд моментов, тормозящих развитие электронного бизнеса, становление ИТ случается довольно очень быстро и вследствие того за относительно краткий срок банковское дело в РФ имеет возможность значительно поменяться.

Система индивидуального банковского сервиса считается важным составляющей клиентской стратегии банка, которая обширно используется в основных иностранных банках. Для РФ это принципиально свежий полный расклад в предоставлении денежных предложений. Индивидуальные менеджеры по работе с покупателями считаются ключевым компонентом предоставленного стиля. Они промышляют всеохватывающим заключением клиентских вопросов. Индивидуальный менеджер ликвидирует вероятность и надобность автономно вступать во взаимодействие с различными отрядами банка. Быть поближе к покупателю, принимать во внимание его личные необходимости, разрешает неизменный контакт индивидуального менеджера с определенным покупателем.[12, стр.50]

Рассмотрим пути по совершенствованию существующей системы ДБО в коммерческих банках, которые, на наш взгляд, помогут банкам

существенно увеличить клиентскую базу и повысить качество и безопасность оказываемых услуг.

К таким направлениям совершенствования можно отнести:

- а) использование стратегий многоканального обслуживания;
- б) увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов;
- в) повышение качества и безопасности ДБО;
- г) использование облачных технологий;

Рассмотрим данные мероприятия подробнее. Под стратегией многоканального обслуживания подразумевается создание системы, позволяющей предложить клиенту стандарт или стратегию обслуживания при его обращении в банк» по любому каналу, то есть в банке должна быть создана такая система, которая позволит предоставить одинаковый интерфейс и набор возможностей при работе с любым каналом доставки услуг. Это создает дополнительное удобство для клиента, обеспечивает простоту использования систем, стимулирует клиента пользоваться большим числом дистанционных каналов и услуг, придает клиенту уверенность в правильности его действий и ускоряет обслуживание. Пока что банкам не удается до конца модернизировать Мобильное приложение. Все также остаются недоступными некоторые услуги, которые клиент может выполнять в системе ДБО.

На сегодняшний день в банках создана централизованная системы хранения информации о клиентах, может послужить первым шагом в реализации следующего направления деятельности в сфере предоставления ДБУ, а также поможет увеличить доступные виды услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов. Централизованная система хранения информации уже позволила банку первым на рынке предоставить клиенту возможность работы со всеми его счетами в банке и заложила фундамент для существенного увеличения доступных видов услуг



в будущем. Главной целью реализации данного пункта стратегии является создание системы максимально комплексного ДБО клиентов.[34, стр.125]

Под расширением спектра дистанционных услуг понимается ряд действий, которые включают:

а) модификацию существующих информационных систем и банковских услуг с целью обеспечения доступа к ним по электронным каналам, то есть технологические и качественные параметры традиционных или базовых услуг необходимо изменять таким образом, чтобы обеспечить их внедрение в различные системы ДБО. Это может привести к общему расширению перечня разновидностей ДБУ.

б) оказание принципиально новых услуг, отличных от уже существующих. Их разработка и внедрение необходимо в связи с усилением конкуренции между банками и небанковскими кредитно-финансовыми организациями, развитием новых сегментов финансовых рынков, а также развитием информационных технологий и появлением новых технологических возможностей. Разработка таких услуг является главным залогом успеха банка на рынке ДБО.

в) развитие вспомогательных ДБУ (консультационные услуги по использованию систем ДБО, службы сопровождения и помощи при возникновении проблемных ситуаций, работающие с использованием современных методов коммуникации: чаты, форумы, обращения по электронной почте, телефону и т.п.).

Здесь стоит отметить, что некоторые запреты на уровне законодательства, а также развитость технологической инфраструктуры банковской системы, существенно ограничивают возможности банков по развитию доступных дистанционных услуг.

Повышенное внимание к качеству и безопасности ДБУ и их безопасности в банках связано, прежде всего, с увеличением конкуренции между банками во всех сферах их деятельности, а также с необходимостью

минимизации сопутствующих использованию дистанционных каналов репутационных, финансовых и прочих рисков.[38, стр.39]

При этом основными критериями качества, так же как и в общемировой практике, определены:

- а) доступность услуг;
- б) удобство интерфейсов и внешний вид устройств самообслуживания, информационные материалы и т.д.;
- в) уровень подготовки персонала сопровождения и его поведение;
- г) надежность обслуживания;
- д) отсутствие рисков.

Для обеспечения более высокого уровня безопасности информационных систем в банке на сегодняшний день создана служба внутреннего аудита информационных технологий, в задачи которой входит выявление существующих рисков согласно стандартам ISO, BSI, выработка рекомендаций по их устранению и контроль над выполнением указанных рекомендаций в полном объеме и в срок.

Таким образом, повсеместное распространение Интернета и мобильной связи среди населения, и рост активности разработчиков сервисов ДБО для банков, и совершенствование законодательной базы, и расширение спектра предоставляемых банками онлайн-услуг. Можно предположить, что постепенно традиционное обслуживание банком клиентов полностью вытиснится электронными средствами коммуникаций.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Развитие такого рода деятельности является одним из самых перспективных направлений развития банковского сектора на современном этапе, а проведение анализа уровня развития дистанционного банковского обслуживания, а проведение анализа уровня развития ДБО на примере ПАО Сбербанк только подтвердило то, что данный вид обслуживания клиентов развивается очень быстрыми темпами. Банки стремятся постоянно совершенствовать свою деятельность в данной области, так как ДБО – это, в первую очередь, передовые технологии, которые дают банку возможность предоставлять своим клиентам обслуживание другого уровня, максимально удобное и без больших финансовых затрат.

Исследуя различные виды ДБО, были сделаны следующие выводы, что системы ДБО, через которые представляется доступ к банковским услугам, реализуются через предоставление этих услуг по запросу клиента без непосредственного взаимодействия с сотрудниками кредитной организации. Происходит это по различным каналам: с помощью персонального компьютера, имеющим выход в сеть Интернет (Интернет-банкинг), стационарного телефона (Телефонный банкинг), мобильного телефона и планшетного компьютера (Мобильный банкинг), а также банкоматов и терминалов самообслуживания.

Уже появился определенный слой клиентов банков, для которых системы ДБО становятся все более привычными средствами связи с кредитными организациями. Как правило, это люди трудоспособного возраста, от 20 до 50 лет, сформировавшие положительное мнение об удобстве и безопасности мобильной и интернет-связи для проведения операций с собственными финансами.

Но наиболее динамично развивающимся современным каналом ДБО, действующим в режиме онлайн, является дистрибуция продуктов и услуг

через глобальную сеть Интернет. Основное преимущество Интернет-банкинга состоит в удобстве, ведь дистанционно управлять своими счетами клиент может с обычного компьютера или ноутбука с выходом во всемирную сеть, не ограничивая себя ни территориально, ни во времени.

Несмотря на то, что законодательство постоянно развивается, а ЦБ РФ повышает контроль за данным видом деятельности требуется разработка концептуальной системы регулирования ДБО, так как к отношениям, возникающим в ДБО, нормативно-правовые акты настоящего законодательства применимы лишь в ограниченной степени. Для развития ДБО важное значение имеет правовое обеспечение платежных инноваций, появление которых вызвано технологическим развитием, а также общих условий для всестороннего применения ЭСП и электронной обработки платежной информации.

И хотя ДБО в коммерческих банках Российской Федерации имеет ряд недостатков, таких как: недостаточная развитость законодательного регулирования, высокие затраты на создание, внедрение и обслуживание систем ДБО, проблемы технологического характера, а также наличие различного рода рисков, это в незначительной степени лишь замедляет процесс развития ДБО в банковской системе Российской Федерации, а не влияет на него кардинально. Банки постоянно отслеживают тенденции на рынке ДБО, в том числе и в области рисков мошенничества. Это обусловлено тем, что с каждым годом количество мошеннических и хакерских атак в системах ДБО растет. Банки вынуждены приобретать или разрабатывать все новые защитные программы от подобного рода преступлений.

Из проведенного анализа, можно сделать вывод, что данный вид обслуживания клиентов в ПАО Сбербанк по Белгородской области развивается очень быстрыми темпами. Количество пользователей систем ДБО за последние 2 года выросло более чем в 2 раза, такой прирост пользователей характеризуется не только удобством и низкими затратами денежных средств и времени клиентов, но и постоянным развитием

предоставляемых банком услуг своим клиентам. Например, онлайн-вклады появились сравнительно недавно и сразу же оказались востребованными. Годовые ставки по рублевым онлайн-вкладам выше на 0,75 %, а по валютным превосходят таковые на 0,15 % по вкладам базовой линейки при их открытии в офисах ПАО «Сбербанк». Так же стоит отметить, что увеличилось количество выполняемых операций через системы. Таким образом, мы видим, что все виды ДБО набирают популярность. Население стало более доверительно относиться к такому рода обслуживанию. ПАО Сбербанк стремительно развивает это направление деятельности, разрабатывая и внедряя все новые технологии в ДБО, и предлагая различного рода продукты и услуги, а также пакеты услуг, оптимизированные под конкретного пользователя.

Для эффективного использования ДБО клиентами банка в рамках повышения финансовой грамотности необходимо ПАО Сбербанку проводить мероприятия по повышению финансовой грамотности населения использования ДБО и его виды, создавать информационные бюллетени, инструкции, гиды по использованию ДБО, а также рекомендовать своим клиентам инструкции по мерам безопасности ДБУ.

Пути по совершенствования существующей системы ДБО в коммерческих банках, которые, на наш взгляд, помогут банкам существенно увеличить клиентскую базу и повысить качество и безопасность оказываемых услуг. К таким направлениям совершенствования можно отнести: использование стратегий многоканального обслуживания; увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов; повышение качества и безопасности ДБО; использование облачных технологий.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. О национальной платежной системе [Электронный ресурс]: федер. закон от 27 июня 2011 г. № 161 – ФЗ (ред. От 03.06.2016) // «Консультант плюс»: справочная правовая система. – 2011., ч. 1. – Ст. 103.
2. Об электронной подписи [Электронный ресурс]: федер. закон от 6 июня 2011 г. № 63 –ФЗ (ред. От 08.07.2016) // «Консультант плюс»: справочная правовая система. – 2011.
3. О межрегиональных электронных расчетах, осуществляемых через расчетную сеть Банка России [Электронный ресурс]: положение банка РФ от 23.06.1998 №36-П (ред. От 13.12.2001) // «Консультант плюс»: справочная правовая система. – 1998. – ч.2. – П.2-3.
4. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: федер. закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 (ред. от 29 декабря 2015 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система.
5. Аймалетдинов, Т.А. О подходах к исследованию лояльности клиентов в банковской сфере [Текст] / Т.А. Аймалетдинов // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены: / Т. А. Аймалетдинов - 2013. – С. 114.
6. Абрамова, И. В. Перспективы развития и проблемы функционирования дистанционного банковского обслуживания в России [Текст] / И.В. Абрамов // Вестник молодых ученых Самарского государственного экономического университета – 2015. – №. 2. – С. 7-12.
7. Артемьев, А. В. Управление обучением персонала коммерческого банка: эффекты. Синегия [Текст] / А. В. Артемьев, В. Ф. Минаков, Т. А. Макаручук // Статистика и экономика. – 2013. – №. 3.
8. Баранов, А. М. Недостатки и преимущества систем дистанционного банковского обслуживания [Текст] / А.М. Баранов, Н.В.

Коротаева // Социально-экономические явления и процессы. – 2013. – №. 5 С.051.

9. Баранов, А. В. Дистанционное банковское обслуживание коммерческих банков как основное направление развития России на современном этапе [Текст] / А.В. Баранов // Экономика и управление в XXI веке: тенденции развития. – 2016. – №. 33-2. – С. 7-11.

10. Белоглазова Г. Н. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка: учебник и практикум для бакалавров / Г. Н. Белоглазова, Л. П. Кроливецкая. – 2-е изд., пер. и доп. – М.: Юрайт, 2015. С.545 с.

11. Белоглазова Г. Н. Банковское дело: розничный бизнес / Г. Н. Белоглазова, Л. П. Кроливецкая. – М.: КНОРУС, 2016. – С. 414.

12. Винникова, И. С. Социально-экономические барьеры развития интернет-банкинга в России [Текст] / И.С. Винникова // Современные исследования социальных проблем. – 2015. – №. 6 С. 50.

13. Гоманова, Т. К. Банковская инфраструктура как критерий адекватности развития банковской системы [Текст] / Т.К. Гоманова // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. – 2014. – №. 4.

14. Годовой отчет ПАО «СберБанк» за 2015 г [Электронный ресурс]: Официальный сайт – Электрон. дан. – М., 1997-2018 - Режим доступа: <http://www.sberbank.com/ru/investor-relations/reports-and-publications/annual-reports>

15. Годовой отчет ПАО «СберБанк» за 2016 г [Электронный ресурс]: Официальный сайт – Электрон. дан. – М., 1997-2018 - Режим доступа: <http://www.sberbank.com/ru/investor-relations/reports-and-publications/annual-reports>

16. Дьякова, О. Н. Дистанционное банковское обслуживание в деятельности банков. МГУ им. Огарева[Текст] / О.Н. Дьякова // -Саранск , 2015. – С. 122.

17. Демченков, А. В., Функциональная модель процессов нарушения целостности информации в системах дистанционного банковского обслуживания [Текст] / А.В. Демченкова, М. Ф., Сизинцев, Д. В Коротких // Вестник Воронежского государственного технического университета. – 2013. – Т. 9. – №. 6-3.

18. Долгушина, А. Я. Интернет-банкинг как канал дистанционного банковского обслуживания: зарубежный и российский опыт [Текст] / А.Я. Долгушина, Н. Л. Полтораднева // Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. Экономические науки. – 2014. – №. 3. – С. 207.

19. Ермаков, С. А. Применение теории массового обслуживания для моделирования сетей LTE [Текст] / А.С. Ермаков // Информация и безопасность. – 2013. – Т. 16. – №. 4. – С. 538-545.

20. Евдокимова, С. С. Системы удаленного банковского обслуживания как инструмент много форматного взаимодействия с клиентом [Текст] / С.С. Евдакимова // *Финансы и кредит* - 2013. – С.-57.

21. Ищенко, С. В. Дистанционное банковское обслуживание. Проблемы интернет-банкинга и пути их решения [Текст] / С.В. Ищенко // Бизнес и проблемы долгосрочного устойчивого социально-экономического развития. Сборник научных статей студентов и аспирантов. – 2013. – Т. 14. – С. 142.

22. Имрамзиева, М. Я. Дистанционное банковское обслуживание [Текст] / М.Я. Имрамзиева // Вестник университета Туран. – 2014. – №. 4. – С. 274-279.

23. Кривушкина, К. С., Белоконская Е. Г. Интернет-банкинг в России: проблемы и перспективы развития [Текст] / К.С. Кривушкина // Сборник научных трудов вузов России" Проблемы экономики, финансов и управления производством". – 2013. – №. 34. – С. 167-172.



24. Куприянова, Л. М. Инновационные процессы в банковской сфере [Текст] / Л.М. Куприянова // Экономика. Бизнес. Банки. – 2014. – №. 1. – С. 24-45.
25. Костина, Н. Н. Технологии дистанционного банковского обслуживания и их развитие в России [Текст] / Н.Н. Костина, О. Г. Трубицына. // Сборники конференций НИЦ. - 2013. – С.100-124.
26. Козырь, Н. С. Технологии в сфере дистанционного банковского обслуживания: анализ и перспективы развития [Текст] / Н.С. Козырь, А. В. Гетманова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. – №. 25. – С. 307.
27. Кириченко, Л. П. Система интернет-банкинга в России [Текст] / Л.П. Кириченко, О. А. Булавенко // Фундаментальные исследования - 2013. – С. 201-203.
28. Лаврушин О. И. Банковское дело: учебник для бакалавров / О. И. Лаврушин, Валенцева Н. И. – 11-е изд. пер. и доп. – М.: КНОРУС, 2014. С. 800.
29. Ловянников, Д. Г. Инструментарий и методы анализа систем дистанционного банковского обслуживания [Текст] / Д.Г. Ловянников, Н. С. Ловянникова, В. А. Королев //Финансовая аналитика. – 2014. С. 186-186.
30. Лыткина, А. Ю. Интернет-банкинг и мобильный-банкинг как форма дистанционного банковского обслуживания [Текст] / А.Ю. Лыткина, К. И. Пастухова // Аналитический отчет. – 2015. - №.12. - 2015. – С. 24.
31. Новиков, А.Е. Дистанционное банковское обслуживание: тенденции и перспективы развития [Текст] / А.Е. Новикова // Аналитический банковский журнал. – 2013. – С. 14.
32. Никулина, О. В. Развитие инновационных технологий в банковской деятельности [Текст] / О.В. Никулина, Н.В. Иванова // Экономика: теория и практика. – 2013. – №. 4. – С. 020-026.
33. Попова, Е. Ю. Применение инновационных технологий в дистанционном банковском обслуживании [Текст] / Е.Ю. Попова // Вестник

Иркутского государственного технического университета. – 2013. – №. 5. – С.76.

34. Пальчиков, В. Ю. Проблемы и тенденции развития рынка электронных платежей физических лиц с помощью систем дистанционного банковского обслуживания в России [Текст] / В.Ю. Пальчиков // Экономика и предпринимательство. – 2016. – №. 12-4. – С. 123-126.

35. Подколзина, И. М. Мобильное управление финансами [Текст] / И.М. Подколзина, Е.А. Мартыненко // Сборники конференций НИЦ Социосфера. - 2013. – №.2. – С. 57.

36. Пшеничников, В. В. Современные тенденции развития услуг интернет-банкинга для физических лиц [Текст] / В.В, Пшеничников, М.И. Нетребина // Финансовый вестник. – 2014. – №. 1. – С. 90.

37. Полтораднева, Н. Л. Влияние системы интернет-банкинга как канала ДБО на функционирование банковского сектора России [Текст] / Н.Л. Полтораднева, А.Я. Долгушина // Деньги и кредит. – 2015. – №. 1. – С. 55-58.

38. Попов, К. И. Основные факторы и тенденции развития рынка услуг по переводу денежных средств [Текст] / К.И. Попов, В.В. Мищенко, Л.И. Кукарская // Деньги и кредит. – 2013. – №. 4. – С. 38-43.

39. Просалова, В. С. Современный подход к банковским инновациям [Текст] / В.С. Просалова // Финансы и кредит. – 2014. – №. 22. – С. 598.

40. Ревенков, П. В.. Дистанционное банковское обслуживание: Интернет создает нового клиента и дополнительные риски [Текст] / П.В. Ревенков // Финансы и кредит. – 2014. – №. 7. – С. 583.

41. Рудько-Силиванов, В. В. Риск-ориентированный надзор за деятельностью кредитных организаций [Текст] / В.В. Рудько-Силиванов, Н.В. Зубрилова, В.В. Савалев // Деньги и кредит. – 2013. – №. 6. – С. 12-19.

42. Руденко, Д. В. "Механизм снижения финансовых рисков на предприятии [Текст] / Д.В. Руденко // Научный журнал. – 2015. - С. 28-32.

43. Роднина, А. Ю. Факторы конкуренции на российском рынке банковских услуг: региональный аспект [Текст] / А.Ю. Роднина // Теоретическая экономика. – 2014. – №. 1. – С. 40-47.

44. Ревенков, П. В. ДБО: Интернет создает новых клиентов и расширяет профили рисков [Текст] / П.В. Ревенков // Банковское дело. - 2013. – С. 64-67.

45. Сиротский, А. А. Информационная безопасность систем дистанционного банковского обслуживания [Текст] / А.А. Сиротский // Современные инструментальные системы, информационные технологии и инновации. - 2014. – С.20-23.

46. Сазонов, С. П. Экономическая безопасность кредитной организации: факторы, угрозы, направления укрепления [Текст] / И.А. Езангина, Р.С. Евсеев // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. – №.. 31 - С. 313.

47. Тавасиев, А. М. Банковское дело. Управление и технологии [Текст] / А.М. Тавасиев // Учебник. – 2012.

48. Цыдыпова, Д. Д. Электронные системы платежей для физических лиц в коммерческих банках [Текст] / Д.Д. Цыдыпова //Актуальные вопросы современной экономики. – 2014. – №. 2. – С. 98.

49. Черкашнев, Р.Ю. Использование современных информационных технологий в дистанционном обслуживании клиентов коммерческого банка [Текст] / Р.Ю. Черкашнев // Социально-экономические явления и процессы. - 2014. – С.12.

50. Школа, Д. В. Дистанционное банковское обслуживание [Текст] / Д.В. Школа // Учебник. – 2013. – С. 103.

51. Шумилина, О. В. Финансовая безопасность банка: риски ДБО [Текст] / О.В. Шумилина // Научный альманах. – 2016. – №. 2-1. – С. 392.

**ПРИЛОЖЕНИЯ**

Структура актива баланса ПАО Сбербанк 2014-2016 г.г., млрд. руб.

Показатель	На 1 января 2015 года	На 1 января 2016 года	На 1 января 2017 года
Денежные средства	1 241	733	2 560
Средства в Банке России	370	587	402
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	862	406	605
Чистые вложения в ценные бумаги для продажи	1 745	2 316	1 659
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	366	436	546
Чистая ссудная задолженность	15 889	16 870	17 361
Основные средства, материальные запасы	479	477	483
Прочие	475	526	651
Всего	21 427	22 351	24 267

Таблица 2

Структура совокупных пассивов ПАО Сбербанк с 2014-2016 г.г., млрд. руб.

Показатель	На 1 января 2015 года	На 1 января 2016 года	На 1 января 2017 года
Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	3 516	2 769	3 581
Средства кредитных организаций	795	618	364
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	14 027	17 722	16 881
Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	618	228	107
Выпущенные долговые обязательства	513	648	610
Прочие обязательства	259	256	280
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон	37	38	42
Всего обязательств	21 427	22 351	24 267

Количество операций, совершенных через ДБО в 2016 году, с указанием суммы оборотов денежных средств по ним

2016 год	Доля операций	Оплата услуг (ТВ, мобильная связь и т.д.)	ЖКХ	Образовательные услуги	Платежи в бюджетные и внебюджетные фонды	Прочие
Январь	Кол-во, шт	100669	328918	56602	86993	13466
	Сумма, тыс. руб.	54519,273	370618,620	80535,018	129980,041	131449,872
Февраль	Кол-во, шт	111436	397587	70035	104716	15265
	Сумма, тыс. руб.	50848,927	441723,380	208709,623	135858,457	122658,623
Март	Кол-во, шт	121436	415091	60943	111126	18065
	Сумма, тыс. руб.	51939,582	458796,710	150471,516	170325,842	135340,661
Апрель	Кол-во, шт	255325	534153	69868	107138	25889
	Сумма, тыс. руб.	98659,269	515728,661	109585,813	207104,170	134708,923
Май	Кол-во, шт	230793	500648	66784	98030	21922
	Сумма, тыс. руб.	87010,353	508639,123	104654,297	152648,318	145197,862
Июнь	Кол-во, шт	221584	555873	42465	129694	25027
	Сумма, тыс. руб.	78386,387	486335,427	72420,941	203908,347	154358,321
Июль	Кол-во, шт	191279	560290	24728	140696	20319
	Сумма, тыс. руб.	62619,042	510621,292	54888,253	303668,239	78671,151

## Продолжение приложения 2

Август	Кол-во, шт	196429	525938	28525	109664	20665
	Сумма, тыс. руб.	67527,334	499066,891	125456,731	162617,428	79477,449
Сентябрь	Кол-во, шт	199062	554426	39614	253146	28074
	Сумма, тыс. руб.	70661,257	512818,420	147881,270	387345,270	69488,598
Октябрь	Кол-во, шт	189593	610779	56059	141625	32499
	Сумма, тыс. руб.	70645,495	583123,294	127985,594	229040,156	253515,104
Ноябрь	Кол-во, шт	178033	603997	72620	102504	32278
	Сумма, тыс. руб.	69790,194	599065,718	146762,041	168450,539	223667,648
Декабрь	Кол-во, шт	164315	587235	64715	99381	27015
	Сумма, тыс. руб.	68237,573	579903,325	134512,385	152975,326	185312,074