

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления
(наименование института полностью)

Департамент бакалавриата (экономических и управленческих программ)
(наименование департамента)

38.03.01 «Экономика»
(код и наименование направления подготовки, специальности)

«Финансы и кредит»
(направленность (профиль)/специализация)

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему «Электронные банковские системы (на примере ПАО Сбербанк)»

Студент

В.Д. Золотарев

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

Е.А. Васильева

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Допустить к защите

Руководитель департамента, канд. экон. наук, С.Е. Васильева

(ученая степень, звание, И.О. Фамилия)

(личная подпись)

« ___ » _____ 20 ___ г.

Тольятти 2019

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнил: Золотарев Виктор Дмитриевич

Тема работы: «Электронные банковские системы (на примере ПАО Сбербанк)»

Научный руководитель: к.э.н., доцент, доцент Васильева Елена Алексеевна

Целью работы является анализ банковских систем электронных платежей на примере ПАО Сбербанк.

Для достижения данной цели были поставлены следующие задачи:

- рассмотреть экономическую сущность электронных банковских систем и технологий;
- представить классификацию банковских систем электронных платежей;
- рассмотреть правовое регулирование банковских платежных систем;
- провести анализ банковских систем электронных платежей ПАО Сбербанк и их сравнительную характеристику;
- рассмотреть пути развития банковских систем электронных платежей;
- представить мероприятия по внедрению электронных новаций в деятельность ПАО Сбербанк и оценить их экономическую эффективность.

Объект исследования в данной работе – это ПАО Сбербанк.

Предметом исследования выступают банковские системы электронных платежей на примере ПАО Сбербанк.

Хронологические рамки исследования – 2016-2018 гг.

Структура исследования включает введение, три раздела, заключение, список литературы и приложения.

Содержание

Введение.....	4
1 Теоретические аспекты электронных банковских систем.....	8
1.1 Экономическая сущность электронных банковских систем.....	8
1.2 Классификация банковских систем электронных	12
1.3 Правовое регулирование банковских систем.....	17
2 Анализ электронных банковских систем на примере ПАО Сбербанк	23
2.1 Организационно-экономическая характеристика ПАО Сбербанк ..	23
2.2 Банковские электронные системы банка ПАО Сбербанк.....	31
2.3 Анализ сравнительных характеристик электронных банковских систем	36
3 Совершенствование электронных банковских систем ПАО Сбербанк	45
3.1 Пути развития электронных банковских систем.....	45
3.2 Внедрение электронных новаций в деятельность ПАО Сбербанк	51
3.3 Оценка экономической эффективности предложенных мероприятий	56
Заключение	61
Список используемой литературы	65
Приложения	72

Введение

В настоящее время существует огромная конкуренция на российском рынке банковских услуг. В связи с этим коммерческие банки активно внедряют в своей работе компьютерные технологии, позволяющие упростить доступ людей к финансовым услугам и, таким образом, привлечь новых клиентов.

Электронная банковская коммерция осуществляется в принципиально новой среде – глобальной сети Интернет. На фоне бурного развития информационных технологий частные лица и организации стремятся к тому, чтобы осуществлять свои финансовые операции, минимизировав количество действий, необходимых для их осуществления. Это становится причиной того, что дистанционное банковское обслуживание является приоритетным направлением развития мировой банковской системы.

Для российских банков чрезвычайно важное условие развития и стабильного функционирования – это внедрение эффективной системы онлайн-обслуживания клиентов. Электронный банкинг для нашей страны является относительно новой технологией, однако большинство российских кредитных организаций активно внедряют программы Интернет-банкинга с широким спектром услуг, совершив огромный прорыв в данном направлении.

Основное преимущество Интернет-банкинга – это его динамичность: возможности электронной коммерции становятся с каждым днем все более обширными. Но в современных российских условиях увеличение числа электронных сделок ограничивают значительные пробелы в законодательстве нашего государства, особенности менталитета населения, недостаточная подготовленность финансовых институтов и «сырьевая» экономика.

В настоящее время Интернет-банкингу необходима научно-методическая помощь по следующим направлениям: создание технологий

обеспечения качества банковских услуг; разработка методики контроля качества; оценка эффективности внедрения электронных сервисов.

Необходимость создания нормативно-правовой базы, регулирующей отношения участников электронной коммерции, расширения спектра услуг, которые оказываются российскими банками в электронном виде, проблемы, связанные с обеспечением конкурентоспособности онлайн-сервисов банков России на мировом рынке финансовых услуг обуславливают актуальность данного исследования.

Целью работы является анализ банковских систем электронных платежей на примере ПАО Сбербанк.

Для достижения данной цели были поставлены следующие задачи:

- рассмотреть экономическую сущность электронных банковских систем и технологий;
- представить классификацию банковских систем электронных платежей;
- рассмотреть правовое регулирование банковских платежных систем;
- провести анализ банковских систем электронных платежей ПАО Сбербанк и их сравнительную характеристику;
- рассмотреть пути развития банковских систем электронных платежей;
- представить мероприятия по внедрению электронных новаций в деятельность ПАО Сбербанк и оценить их экономическую эффективность.

Объект исследования в данной работе – это ПАО Сбербанк.

Предметом исследования выступают банковские системы электронных платежей на примере ПАО Сбербанк.

Хронологические рамки исследования – 2016-2018 гг.

Теоретическую и методологическую основу исследования составили работы отечественных и зарубежных экономистов в области развития электронной коммерции, а также законодательные и нормативные акты РФ.

Информационной основой исследования послужили материалы научных конференций и периодических изданий, отечественной и

зарубежной экономической литературы, бухгалтерская и финансовая отчетность ПАО Сбербанк.

Изучением вопросов развития электронного банковского обслуживания и его адаптации к особенностям экономики занимались такие зарубежные и отечественные ученые, как С.П. Маринин, Н.И. Соловьяненко, Г. Брайон, О. Доннел, Ф. Дерек. Исследование систем онлайн-банкинга в рамках качества рынка услуг приведено в работах Е.В. Ащина, Б. Бухвальда, Д. Кея, Ю. Зайтца, М. Портера и других авторов.

Методологическая база для внедрения и оценки качества электронных банковских технологий создана такими учеными-экономистами, как Е. Балларин, Х. Дуглас, Д. Малпас. Особенности российского рынка электронной коммерции рассмотрены в работах А.И. Жукова, М.М. Ямпольского, Л.Н. Красавиной, М.А. Песселя, Е.Б. Ширинской, С.В. Сорвина и других авторов. Однако в настоящее время остаются пробелы в таких аспектах электронной коммерции, как методика обеспечения безопасности онлайн-банкинга, методика аудита электронных банковских систем, разработка российской системы оценки качества электронных банковских услуг.

При написании работы применялись следующие методы исследования: анализа и синтеза, классификации, группировки и сравнения, балансовый и статистический методы и др.

Теоретическая и практическая значимость настоящей работы заключается в том, что предоставленные рекомендации позволят повысить качество дистанционного обслуживания в ПАО Сбербанк, расширить функциональное наполнение онлайн-сервиса банка, увеличить прибыль от оказания электронных услуг. Материалы исследования в дальнейшем могут быть использованы в своей деятельности собственниками, потенциальными инвесторами и клиентами банка.

Структура исследования включает введение, три главы, заключение, список литературы и приложения.

В первой главе рассмотрена экономическая сущность электронных банковских систем и технологий, а именно приведена классификация банковских систем электронных платежей и представлены особенности правового регулирования банковских платежных систем.

Во второй главе проведен анализ банковских систем электронных платежей на примере ПАО Сбербанк; представлена организационно-экономическая характеристика ПАО Сбербанк; рассмотрены банковские электронные системы банка ПАО Сбербанк; проведен анализ сравнительных характеристик банковских систем электронных платежей.

В третьей главе рассмотрены пути развития банковских систем электронных платежей; представлены мероприятия по внедрению электронных новаций в деятельность ПАО Сбербанк и оценена их экономическую эффективность.

1 Теоретические аспекты электронных банковских систем

1.1 Экономическая сущность электронных банковских систем

В настоящее время ведение банковского бизнеса требует внедрения инноваций, целью которых становится реализация технологий массового обслуживания с низкими затратами, которые характеризуются высоким уровнем централизации процессов и систем и достаточно высокими требованиями к надежности систем. Наиболее эффективный метод реализации подобных решений состоит в применении возможностей сети Интернет.

Банковскую деятельность в целом можно рассматривать как разрешенную законами и правоустанавливающими документами (лицензией) специфическую или исключительную деятельность кредитных организаций.

Содержание банковской деятельности раскрывается через следующие фундаментальные понятия:

1. Банковские операции – совокупность согласованных и упорядоченных действий работников банка, осуществляемых в процессе обслуживания клиентов, форма воплощения банковского продукта в реальность.

2. Банковская услуга – итог, результат или полезный эффект банковской операции, способствующий удовлетворению потребностей клиента в кредите, кассовом обслуживании, гарантии, покупке или продаже ценных бумаг, иностранной валюты и т.д.

3. Банковская технология – специальный навык сотрудников банка, который использоваться тогда, когда это необходимо клиентам, но может и не применяться, находясь в «резерве». Именно банковскими технологиями определяется «лицо» банка в глазах клиентов и инвесторов. Это важнейший критерий в оценке грамотности и профессионализма персонала банка,

организации банковского бизнеса и обеспечения устойчивости функционирования кредитной организации.

4. Банковский продукт является конкретным способом оказания услуги нуждающемуся в ней клиенту. Его основные черты – это упорядоченность, внутренняя согласованность и документальное оформление взаимодействия сотрудников банка с обслуживаемым клиентом, единая и завершенная технология обслуживания клиентов.

Стоит рассмотреть более подробно основные свойства понятий банковская операция, банковский продукт и банковская технология.

К банковским услугам, по мнению российских экономистов, относится вся совокупность банковских операций.

По мнению Е.Б. Ширинской, не все банковские услуги можно вообще отнести к банковским операциям. Зарубежные ученые, в свою очередь, рассматривают банковские услуги как более обширное понятие. В частности, американский экономист П. Роуз считает, что банк — это профессиональное кредитное учреждение, предоставляющее следующие финансовые услуги: управление денежными ресурсами, потребительский кредит, ипотека, финансовая защита, управление потоками денежной наличности, лизинг, продажа пенсионного страхования [29, с. 9].

Э. Долан отмечает в своих работах, что банковская услуга – это универсальный и логически завершенный комплекс операций по обслуживанию клиента с учетом его потребностей и особенностей [21, с.34].

Оказание банковской услуги невозможно без применения банковских технологий. А.Г. Грязнова предлагает под банковскими технологиями понимать приемы и способы, которые в своей совокупности обеспечивают создание банковского продукта. По мнению А.В. Тютюнника, банковские технологии – это комплекс реализующих и обеспечивающих банковские бизнес-процессы новейших подходов, методов, средств.

По мнению П. Роуза, банковская услуга или технология применима только в том случае, если обеспечивает удобство клиентов и имеет

конкурентные преимущества, выгодно отличающие ее от услуги, технологии другого банка.

В банковском бизнесе всегда сильная конкуренция. Поэтому цель любого банка заключается в том, чтобы, основываясь на инновациях в технологической и организационной сферах, достичь своего стратегического преимущества.

Движущей силой банковских новаций в настоящее время является, несомненно, Интернет-банкинг или электронный банкинг.

Использование веб-браузера в качестве необходимого клиентского программного обеспечения в настоящее время допустимо только для простейших решений. Сложные банковские системы, включающие в себя аналитические модули, гибкую отчетность, используют специализированное клиентское программное обеспечение.

В силу быстрого распространения Интернет-сервисов коммерческих банков среди населения России на данный момент термин «электронные услуги» часто отождествляется с «Интернет-услугами». Однако это мнение ошибочно. Электронные банковские услуги – понятие более обширное. На рисунке 1 представлены основные компоненты системы дистанционного обслуживания клиентов банка.

При составлении проекта внедрения электронной системы обслуживания клиентов, разработчик и банк-заказчик могут только теоретически оценить удобство ее эксплуатации. Многие недостатки (сложность использования программы, повышенные требования к качеству соединения) определяются только непосредственно тогда, когда начинается использование системы. Банк, таким образом, несет непредвиденные потери. Однако развитие электронных сервисов – это закономерный процесс, поэтому практически все кредитные организации России используют их в своей работе. Это говорит о наличии значительных преимуществ электронного банкинга перед предоставлением банковских услуг в иных формах.

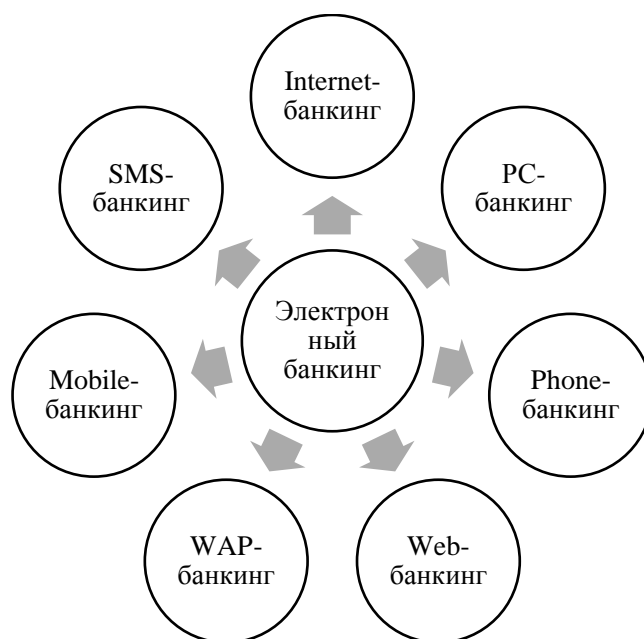


Рисунок 1 - Система дистанционного обслуживания клиентов банка

Далее следует произвести анализ основных преимуществ и недостатков, которыми обладают для банков электронные услуги. В таблице 1 представлены преимущества и недостатки электронных банковских услуг.

Таблица 1 - Преимущества и недостатки электронных банковских услуг

Преимущества	Недостатки
1	2
1. Низкая стоимость использования электронной системы для банка. Обновления и изменения в системе (новые услуги, изменения в законодательстве) требуют только усилий программистов, а не затрат на распространение печатной информации среди клиентов.	1. Незащищенность системы от несанкционированного доступа. Каждый банк позиционирует свое программное обеспечение как защищенное, однако изъяны операционных систем, коммуникационных программ, браузеров и просто психологии человека делают электронную систему потенциально уязвимой.
2. Интеграция электронной системы в бухгалтерский учет предприятия упрощает его взаимодействие с банком и выполнение операций.	2. Обеспечение защиты электронных операций требует постоянных затрат на зарплату программистам, обучение пользователей, устранение уязвимости системы к новым методам взлома.

Продолжение таблицы 1

1	2
3. Возможность внедрения в банковскую программу интернет-браузера с автоматической имитацией действий пользователя позволяет клиенту получать доступ к своим счетам с любого устройства, подключенного к сети Интернет.	3. Трудность выполнения операций для клиентов, имеющих сложный документооборот. В целях регистрации, редактирования, проверки и подписания документа, нужно либо все это произвести в рамках одного сеанса связи, либо, выполняя каждый шаг отдельно, тратить каждый раз время на соединение и ввод пароля. Также многократность идентификации клиента делает его пароль менее защищенным.
4. Доступность банковских услуг для пользователей. Возможность осуществления операции из любой точки укрепляет уверенность клиентов в гибкости их бизнеса и обладает хорошим рекламным эффектом.	4. Вероятность отмены или неправильного исполнения поручения клиента из-за качества связи. Качество Интернет-услуг в России еще далеко от идеального уровня, часто случаются обрывы соединения или «зависание» сети.

Таким образом, создание систем электронного обслуживания клиентов – это самое перспективное и приоритетное направление в деятельности российских банков, обеспечивающее как повышение качества оказания банковских услуг, так и общедоступность, оперативность и безопасность взаимодействия клиента и банка.

1.2 Классификация банковских систем электронных платежей

Классифицировать электронные услуги, предоставляемые банками, можно на следующие группы, в каждую из которых при этом включена целая совокупность определенных услуг:

- услуги информационно-справочного характера;
- услуги по дистанционному управлению банковскими счетами;
- услуги, предоставляемые через Интернет.

В качестве важнейшего способа обслуживания клиентов с начала 1980-х годов выступает система «home banking», которая позволила существенно увеличить перечень оказываемых банковских услуг. Система «homebanking»

предполагает совершение банковских операций на дому или в офисе клиента посредством телефонной связи, модема и компьютера. В рамках данной системы могут не только совершаться простые расчетные операции в любой валюте, но и предоставляться информационные услуги [31, с.128].

Банк, не способный предоставить клиентам возможность электронных расчетов, рискует лишиться большей их части, так как в настоящее время современный банк не мыслим без использования сети Интернет.

Существенно снизить затраты на обслуживание позволяет внедрение в банке модели прямого выставления счетов в электронном виде (the direct ebilling model).

Технология «домашний банк» включает в себя следующие компоненты:

- 1) мобильный банкинг (WAP-банкинг);
- 2) система «Клиент-банк»;
- 3) интернет-банкинг.

Клиенту данная система позволяет в режиме реального времени совершать банковские операции, так как у него есть быстрый доступ к своим банковским счетам (текущим, депозитным и др.), открытым в банке.

Благодаря системе «Домашний банк» клиент получает удобный, безопасный и надежный банковский сервис посредством сети Интернет, что способствовало созданию современной схемы онлайн-расчетов. Когда совершается дистанционная операция, данные кодируются в соответствии с уникальным ключом, к которому только у одного пользователя системы имеется доступ. Клиент, в целях подтверждения операции, применяет электронную подпись. Благодаря защищенному режиму обеспечивается безопасный прием и передача электронных документов. Информацию о платеже, который был совершен клиентом, получатель платежей получает в режиме реального времени. Помимо оперативности совершения расчетов, система предполагает возможность мониторинга и хранения истории операций отдельно по каждому получателю платежей вместе с первичными

документами. Такая схема взаимодействия контрагентов, которая включает в себя банк, клиента, посредника, продавца, интернет-провайдера, проста в эксплуатации и достаточно надежна.

В рамках системы «домашний банк» предусмотрено проведение таких платежей посредством: банковских переводов, автоматической оплаты для периодических счетов (телефония, услуги доступа в Интернет и др.), электронной коммерции.

Система позволяет пользователю:

- просматривать историю движения средств и получать выписки по счету за любой промежуток времени, отслеживать истории платежей за коммунальные услуги, Интернет и др.
- проверять на любом из своих счетов наличие средств;
- переводить между своими счетами средства, а также переводить средства на любой счет, вне зависимости от банка, в котором он открыт;
- оплачивать периодические счета за различные услуги (телефония, Интернет и т.д.);
- оперативно размещать средства на срочных депозитах и пользоваться процентами, начисленными за их размещение;
- пополнять счета пластиковых карт платежных систем VISA, MasterCard, Мир;
- оплачивать товары в Интернет-магазинах [39, с.77].

Также необходимо рассмотреть один из компонентов дистанционного обслуживания - систему «Клиент-банк».

В России создание первой программы «Клиент-банк» принадлежит компании «Инверсия». Впервые программа была внедрена в 1991 году в организациях с большим документооборотом (Фонд Госкомимущества, Московская автогрузовая таможня и Московская железнодорожная таможня), где и показала свою эффективность.

В настоящее время количество банковских услуг, которые реализуются с применением системы «Клиент-банк», стремительно растет. Работа на дому

в условиях современного развития телекоммуникаций и персональных компьютеров становится уже мировой тенденцией, поэтому системы такого рода внедряют в свою деятельность многие организации, ведь они позволяют сотрудникам фирмы после установки программы работать прямо из дома.

Установку программы производят на компьютере клиента, который имеет Интернет-соединение с банком. Системы «Клиент-банк» отвечают наиболее жестким требованиям безопасности:

- обмен данными, осуществляемый между клиентами и банком защищается специальной кодировкой;
- действия пользователей, находящихся в офисе или банке, фиксируются в специальных журналах;
- клиент подписывает электронные документы посредством электронно-цифровой подписи.

Электронная подпись является как инструментом аутентификации клиента, так и обеспечивает проверку целостности документа.

В настоящее время уровень развития дистанционных платежных систем позволяет интегрировать их в универсальное банковское программное обеспечение. В банках коммуникационными отделами субъектам дистанционной платежной системы обеспечивается доступ к сетям передачи данных. Быстро осуществлять передачу больших объемов данных между географически отдаленными участниками платежных отношений позволяют специальные высокопроизводительные линии коммуникации.

Доступ к интернету клиент может получить с любого устройства, достаточно лишь иметь электронный ключ, которым может являться флеш-накопитель или персональные логин и пароль, которые создал клиент. У клиента, таким образом, имеется доступ к банковским услугам в любой точке мира.

Мировым рекордсменом по количеству интернет-пользователей является транснациональный банк «Barclays» – 24,8 млн его клиентов пользуются этими услугами [43, с.513].

Услуги интернет-банкинга предоставляют более двух сотен российских банков. Некоторые банки разрабатывают собственное программное обеспечение для предоставления онлайн-услуг, однако большинство приобретает системы специализированных производителей.

Все указанные сервисы относятся к системам «второго поколения» и позволяют, помимо получения информации о состоянии счетов, также и управлять счетами.

Главная задача для любого банка при внедрении системы дистанционного обслуживания - обеспечить ее доступность для клиентов, которая достигается при помощи простоты использования и удобного интерфейса.

В качестве примера можно рассмотреть систему «Альфа-Клик» от АО «Альфа-Банк».

На главной странице пользователь может увидеть состояние текущих счетов, список последних совершенных операций, круговую диаграмму с изображением расходов за текущий календарный месяц. На странице отображается также индивидуальное предложение для клиента по интересующим его продуктам: вкладам, кредитам, картам.

Визуализация позволяет пользователю сразу после входа наглядно увидеть состояние собственных счетов.

Многие банки внедряют в собственные интернет-сервисы новостную ленту, где предоставляется информация о курсах валют, котировках драгоценных металлов, основных событиях в экономике страны. Кроме этого, предлагается также пользоваться интерактивным помощником, который поможет неопытному клиенту освоить программу.

Далее следует рассмотреть особенности WAP-банкинга (мобильного банкинга) – получение банковских услуг посредством мобильного телефона,

планшета или ноутбука, которые используют технологию беспроводного доступа (WirelessApplicationProtocol). При помощи WAP-протокола владелец мобильного телефона может выйти в Интернет напрямую без использования дополнительного оборудования, используя банковское приложение или встроенный браузер.

Кроме этого, мобильный банкинг включает в себя услуги, предоставляемые клиентам при помощи смс: информация о состоянии счета, денежные переводы, пополнение баланса мобильного телефона и т.д.

Основой мобильного банкинга является WAP-протокол – технический стандарт беспроводной передачи данных. Важнейшим достоинством данной системы является еще большая свобода в доступе, а недостатки, прежде всего, связаны с неудобством получения информации на маленьком дисплее и плохим качеством сотовой связи в России.

В связи с развитием услуг сотовой связи и возможностей мобильных телефонов возрастает и перечень операций WAP-банкинга. При сохранении текущих тенденций через несколько лет клиенты банков смогут получать большинство услуг, используя свой телефон или планшет.

Таким образом, электронные банковские услуги можно разделить на следующие группы, каждая из которых выступает не как отдельная услуга, а включает целый комплекс конкретных услуг: услуги дистанционного управления банковскими счетами; информационно-справочные услуги; услуги, предоставляемые через Интернет.

1.3 Правовое регулирование банковских платежных систем

Порядок деятельности коммерческих банков регулируется юридическими нормами, которые формируют отрасль банковского права. В данном случае имеют применение законодательные акты, регулирующие имущественные и хозяйственные отношения, например, Гражданский кодекс

Российской Федерации [2], а также специальные нормы, которые регламентируют функционирование кредитных организаций.

Выделяют следующие нормативно-правовые акты, регулирующие банковскую деятельность:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) [1];

- Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 27.12.2018) "О банках и банковской деятельности" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) [4] и Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) [3];

- иные федеральные законы (Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ [2], Федеральный закон от 26.10.2002 N 127-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О несостоятельности (банкротстве)" и др.) [5];

- подзаконные акты Центрального Банка Российской Федерации (Положение Центрального Банка России "О порядке эмиссии кредитными организациями банковских карт и осуществления расчетов по операциям, совершаемым с их использованием" № 23-П от 09.04.98 [6]; Указание Центрального Банка России "О порядке выдачи регистрационных свидетельств кредитным организациям резидентам на осуществление эмиссии предоплаченных финансовых продуктов" № 277-У от 03.07.98) [7].

На рисунке 2 наглядно представлена система правового регулирования отношений в сфере оказания электронных банковских услуг в Российской Федерации.

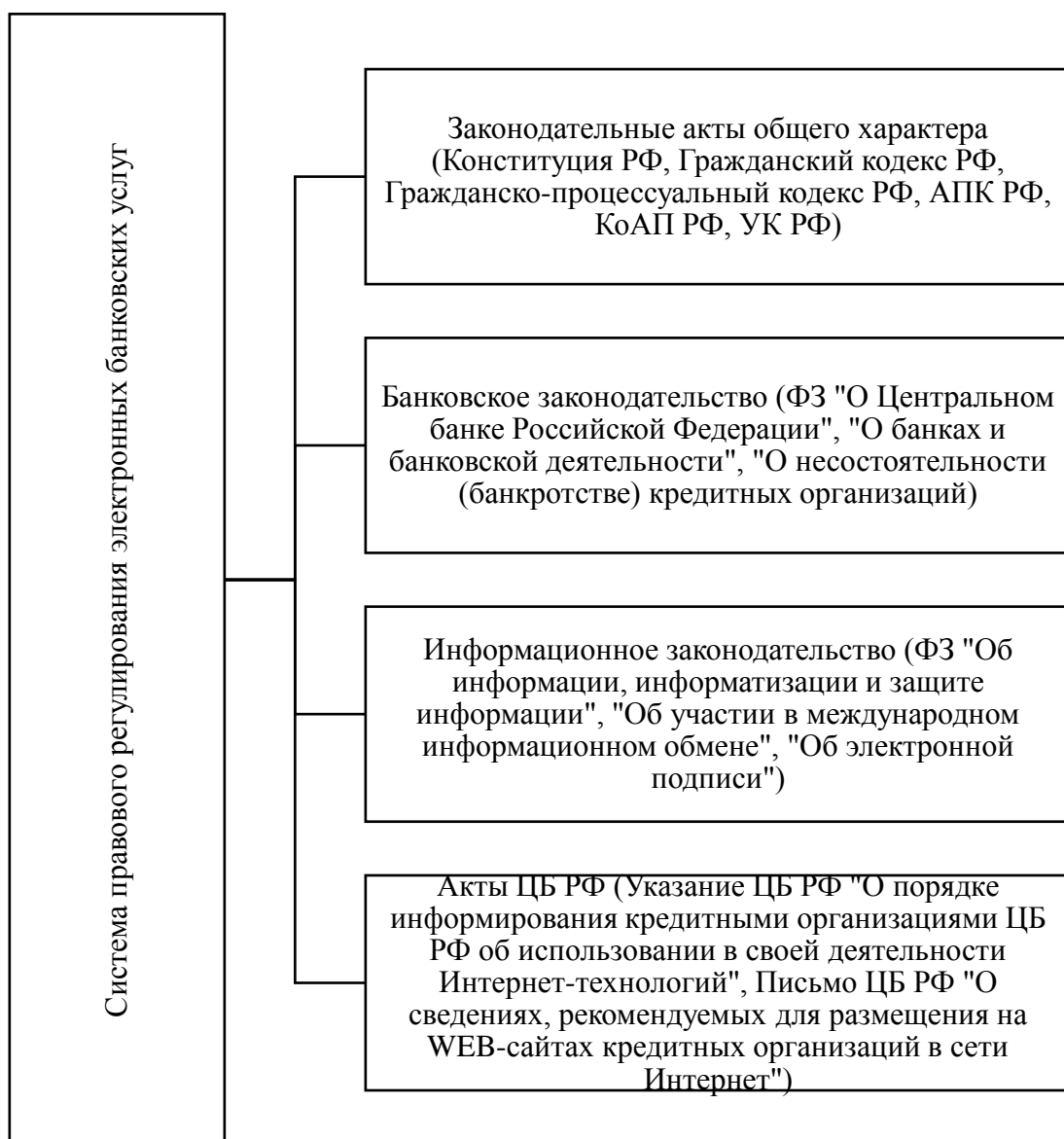


Рисунок 2 - Система правового регулирования электронных банковских услуг

Проблемой российского онлайн-банкинга является обеспечение безопасности платежей и предотвращение утечки конфиденциальной информации, в том числе персональных данных клиентов.

Электронная платежная система является эффективной, если она соответствует следующим критериям:

- обмен информацией между банком и клиентом напрямую, без привлечения третьей стороны;

- мгновенное подтверждение сделок с использованием персональных кодов и электронной подписи;
- безопасная транзакционная среда.

На рисунке 3 представлены основные уровни безопасности дистанционного банковского обслуживания (ДБО).

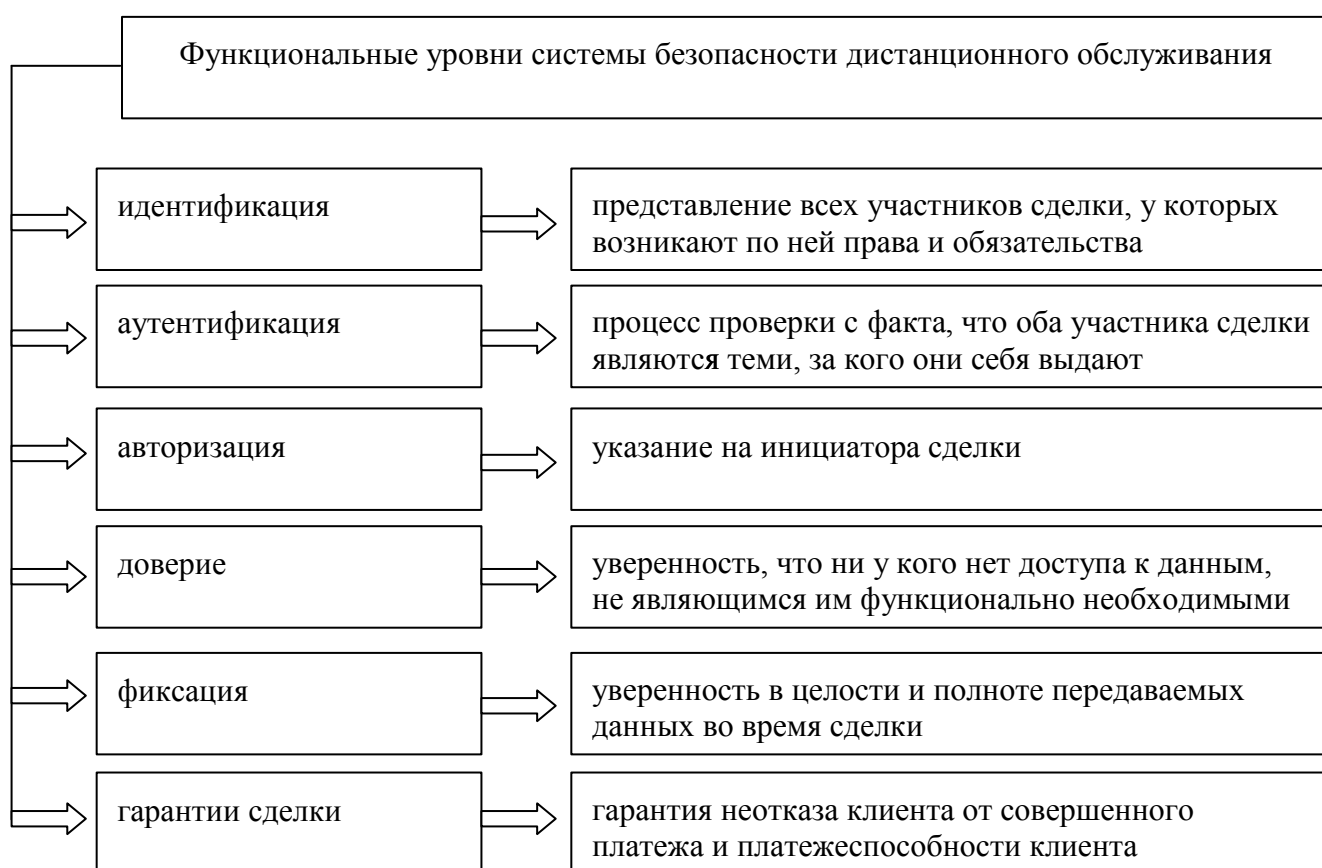


Рисунок 3 - Структура системы безопасности ДБО

В современных условиях необходимый уровень безопасности электронных транзакций обеспечить очень трудно, для многих банков это выливается в серьезные финансовые траты. В связи с огромными масштабами электронных транзакций, первоочередной задачей является разработка системы управления рисками, связанными с дистанционным банкингом и электронными платежами.

Данный вопрос для банковского сообщества России оказался актуален настолько, что Центральным Банком России было опубликовано в связи с этим Письмо от 30.01.2009 г. № 11Т «О рекомендациях для кредитных организаций по дополнительным мерам информационной безопасности при использовании систем интернет-банкинга», где разработана методика противодействия мошенническим схемам и организации безопасности при оказании дистанционных банковских услуг. В таблице 2 представлены основные направления обеспечения безопасности дистанционного банковского обслуживания.

Таблица 2 - Обеспечение безопасности онлайн-банкинга

№	Вид услуги	Меры безопасности
1	Обслуживание банковских карт	Внедрение 3D Secure – защищенной технологии обработки и передачи пользовательских данных
2	Онлайн-депозиты	Предложение клиенту по обслуживанию виртуальной карты, привязанной к счету клиента
3	Онлайн-платежи	Создание системы мониторинга и временной фиксации транзакций с дополнительной проверкой через почтовый ящик клиента
4	Ведение счетов клиентов	Сотрудничество банков со специализированными агентствами по информационной безопасности. В России услуги подобного рода предоставляют компании «Eset», «Symantec», «Veeam»
5	Консультационные услуги	Обучение пользователей, браузеры, предупреждающие об угрозе фишинга, усложнение процедуры авторизации, борьба с фишингом в почтовых сообщениях

Эффективное обеспечение информационной безопасности, как и оценка рисков, с ней связанных, к сожалению, в настоящее время в России доступно лишь для наиболее крупных банков и платежных систем. Менее крупные финансовые институты не имеют возможности для выделения финансирования на такие мероприятия. Также нередко происходит так, что банк попросту не умеет контролировать степень эффективности своих затрат на информационную безопасность, в результате чего не предпринимается реальных мер, защита лишь имитируется для создания у клиентов ощущения

защищенности. Упущения подобного рода приводят к финансовым потерям клиентов и ухудшению имиджа банков.

Решить данную проблему можно правовым путем. Необходимы изменения в законодательстве, нормативное требование к финансовым организациям с обязательством выделения фиксированной суммы на обеспечение информационной безопасности. Исходя из зарубежного опыта, это может быть фиксированная ставка в размере 1-3% чистой прибыли банка ежегодно.

Разработка полноценной нормативно-правовой базы в области правового регулирования дистанционной банковской деятельности, защита прав и законных интересов субъектов данных отношений являются первоочередными задачами российского Правительства. В частности, необходимо разработать и принять нормы, регламентирующие «право на электронную сделку», принципы реализации электронной экономической деятельности, требования к форме электронной сделки и применение электронной цифровой подписи [10, с.25].

Итак, российское законодательство нуждается в создании нормативно-правовой базы для регулирования электронного бизнеса, которая должна основываться на международном опыте. Только привлечение компаний, занимающихся электронной коммерцией, обеспечением информационной безопасности, Интернет-провайдеров к решению данной проблемы позволит оперативно разработать необходимые законодательные акты. Для России в настоящее время важно не отставать от тех изменений, которые происходят в сфере электронных финансовых операций при формировании соответствующего законодательства и интеграции в мировую экономику.

2 Анализ электронных банковских систем на примере ПАО Сбербанк

2.1 Организационно-экономическая характеристика ПАО Сбербанк

Публичное акционерное общество «Сбербанк» (ПАО Сбербанк) – это 14 территориальных банков и 14,2 тысяч отделений в Российской Федерации. Сбербанк России, образованный в 1987 г. как Банк трудовых сбережений и кредитования населения СССР (Сберегательный банк СССР) и преобразованный в 1991 г. в Акционерный коммерческий Сберегательный банк России, в настоящее время является крупнейшим банком Российской Федерации.

ПАО «Сбербанк России» (не только лидирует на внутреннем рынке по объему активов, капитала, масштабам инфраструктуры, но и предоставляет свои банковские услуги и продукты на международном рынке. Группа «Сбербанк России» – крупнейший финансовый институт Центральной и Восточной Европы. География Группы охватывает 22 страны, включая Российскую Федерацию. Количество клиентов Группы – 145,6 млн.

Группа ПАО Сбербанк – государственный холдинг, в состав которого входят крупные активы в банковском, страховом и других сегментах финансового сектора в России и за рубежом, а также промышленные и другие нефинансовые активы. Основные направления деятельности: банковское дело, инвестиции, страхование, лизинг, управление активами, другие финансовые услуги.

За пределами России количество клиентов банка достигло 14,8 млн. человек. Доля международного бизнеса составляет 14 % активов Группы по данным управленческой отчетности.

Основным акционером и учредителем ПАО Сбербанк является Центральный банк Российской Федерации. Общее количество акционеров – 204 тысячи. Единственным акционером ПАО Сбербанк является Центральный банк Российской Федерации.

В данной работе рассматривается Филиал ПАО Сбербанк в г. Тольятти, организационная структура которого представлена на рисунке 4.



Рисунок 4 – Организационная структура управления отделения банка

Важным принципом работы Филиала ПАО Сбербанк в г. Тольятти является соблюдение коммерческой тайны и постоянное совершенствование текущих процессов, как в менеджменте компании, так и в ее инфраструктуре:

- разработка, внедрение и постоянное улучшение удаленных каналов обслуживания;
- непрерывное обучение персонала компании (онлайн-тесты, квалификационные мероприятия, регулярные собрания с руководством компании, наличие множества корпоративных университетов);
- разработка новых продуктов на международном уровне, отвечающих современным потребностям клиентов компании (сбербанк-онлайн, сбербанк-брокер, сбербанк-онлайн для юридических лиц и подобные высокотехнологичные продукты);
- развитие корпоративной культуры внутри коллектива (сложение понятий о ценностях компании, о ее целях и миссии).

Основными ценностями служат – командный дух, совершенствование каналов обслуживания, нацеленность на результат каждого отдельного сотрудника. «Я – лидер, мы – команда».

Основные виды деятельности Филиала ПАО Сбербанк в г. Тольятти:

- 1) привлечение денежных средств физических и юридических лиц для вкладов и сберегательных сертификатов;
- 2) привлечение денежных средств физических лиц в уставный капитал ПАО Сбербанк (паевые инвестиционные фонды, доверительное управление, структурные продукты);
- 3) открытие и ведение банковских и брокерских счетов физических и юридических лиц;
- 4) кредитование физических и юридических лиц;
- 5) оказание консультационных услуг по кредитованию, вкладам и иным банковским операциям для физических и юридических лиц;
- 6) осуществление расчетов по поручению клиентов банка, в том числе банков-корреспондентов по их банковским счетам;

- 7) кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
- 8) купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной формах;
- 9) предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений и сейфов для хранения документов, ценностей и денежных средств в наличном эквиваленте;
- 10) выпуск и обслуживание пластиковых (кредитных и дебетовых) карт международных и российских платежных систем;
- 11) покупка, продажа, учет и хранение ценных бумаг;
- 12) выполнение депозитарных операций.

Приоритетными направлениями деятельности Филиала ПАО Сбербанк в г. Тольятти являются следующие.

1. Операции с корпоративными клиентами. Филиал ПАО Сбербанк в г. Тольятти обслуживает расчетные и текущие счета, открывает депозиты, выдает кредиты, гарантии, обслуживает экспортно-импортные операции, выполняет инкассацию, конверсионные услуги, денежные переводы в пользу юридических лиц и др.

2. Операции с розничными клиентами. Филиал ПАО Сбербанк в г. Тольятти принимает средства во вклады и ценные бумаги, выдает кредиты, обслуживает банковские карты, операции с драгоценными металлами, куплю-продажу иностранной валюты, платежи, денежные переводы, хранение ценностей и др.

3. Операции на финансовых рынках. Филиал ПАО Сбербанк в г. Тольятти осуществляет операции с ценными бумагами, производными финансовыми инструментами, иностранной валютой; размещает и привлекает средства на межбанковском рынке и рынках капитала и др.

ПАО Сбербанк состоит участником в государственной системе страхования вкладов, которая регулируется Федеральным законом от

23.12.2003 N 177-ФЗ "О страховании вкладов физических лиц в банках Российской Федерации".

Основные показатели деятельности представлены в таблице 3.

Таблица 3 - Основные показатели ПАО Сбербанк за 2016-2018 гг.

Показатели	2016 г., тыс. руб.	2017 г., тыс. руб.	2018 г., тыс. руб.	Изменение в 2018 г. по сравнению с 2017 г.		Изменение в 2018 г. по сравнению с 2016 г.	
				тыс. руб.	%	тыс. руб.	%
1	2	3	4	5	6	7	8
1. Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери	11136744 92	11826561 94	11767483 73	-5907821	-0,50	6307388 1	5,66
2. Общая сумма чистых доходов от операций с финансовыми вложениями	-60572734	51196596	10696254 1	5576594 5	108,9 3	1675352 75	276,5 9
3. Общая сумма чистых доходов от операций с иностранной валютой и драгоценными металлами	50566489	26440625	24013142	-2427483	-9,18	- 2655334 7	- 52,51
4. Общая сумма сальдо комиссионных доходов и расходов	31691833 1	36368219 3	43308222 0	6940002 7	19,08	1161638 89	36,65
5. Прочие операционные доходы	33975420	48260335	65103351	1684301 6	34,90	3112793 1	91,62

6. Операционные расходы	76471593 3	71480367 1	76024021 0	4543653 9	6,36	-4475723	-0,59
-------------------------	---------------	---------------	---------------	--------------	------	----------	-------

Продолжение таблицы 3

1	2	3	4	5	6	7	8
7. Изменение резерва по прочим потерям	-41951351	- 11154664 6	-44298264	6724838 2	60,29	-2346913	-5,59
8. Прибыль до налогообложения (стр. 1 + стр. 2 + стр. 3 + стр. 4 + стр. 5 – стр. 6 + стр. 7)	64789471 4	84588562 6	10013711 53	1554855 27	18,38	3534764 39	54,56
9. Возмещение (расход) по налогам	14960528 1	19232022 1	22008913 7	2776891 6	14,44	7048385 6	47,11
10. Чистая прибыль (убыток)	49828943 3	65356540 5	78218201 6	1286166 11	19,68	2838925 83	56,97

В предыдущие годы получению прибыли способствовали следующие банковские операции:

- в 2016 г. - операции с иностранной валютой и драгоценными металлами (чистый доход равен 50566489 тыс. руб.); комиссионные операции (чистый доход равен 316918331 тыс. руб.); операции по привлечению и размещению средств (чистый доход равен 1113674492 тыс. руб.). Оказались убыточными операции, связанные с инвестиционной деятельностью (с ценными бумагами и вкладами в капитал других юридических лиц (сумма чистого убытка составила 60572734 тыс. руб.).

- в 2017 году - операции с иностранной валютой и драгоценными металлами (чистый доход равен 26440625 тыс. руб.); операции, связанные с инвестиционной деятельностью (с ценными бумагами и вкладами в капитал других юридических лиц (чистый доход равен 51196596 тыс. руб.); комиссионные операции (чистый доход равен 363682193 тыс. руб.); операции

по привлечению и размещению средств (чистый доход после создания резервов равен 1182656194 тыс. руб.).

В 2018 г. получению прибыли способствовали следующие проводимые банком операции:

- с иностранной валютой и драгоценными металлами (чистый доход составил 24013142 тыс. руб.);

- связанные с инвестиционной деятельностью (с ценными бумагами и вкладами в капитал других юридических лиц (чистый доход составил 106962541 тыс. руб.);

- комиссионные (чистый доход составил 433082220 тыс. руб.);

- по привлечению и размещению средств (чистый доход после создания резервов составил 1176748373 тыс. руб.).

Таким образом, за три года (в период с 2016 по 2018 год) сумма финансового результата от операций с иностранной валютой и драгоценными металлами сократилась на 26553347 тыс. руб., что негативно характеризует рассматриваемый аспект формирования чистого финансового результата банка.

Сумма финансового результата от инвестиционных операций (с ценными бумагами и вкладами в капиталы других лиц) увеличилась на 167535275 тыс. руб. за 2016-2018 гг., что положительно характеризует рассматриваемый аспект формирования чистого финансового результата банка.

Сумма финансового результата от проведения банком комиссионных операций увеличилась на 116163889 тыс. руб. за 2016-2018 гг., что положительно характеризует рассматриваемый аспект формирования чистого финансового результата банка.

Сумма финансового результата от проведения кредитно-депозитных операций увеличилась на 63073881 тыс. руб. за 2016-2018 гг., что положительно характеризует рассматриваемый аспект формирования чистого финансового результата банка.

Сумма прочих операционных доходов увеличилась на 31127931 тыс. руб. за 2016-2018 гг., что положительно характеризует рассматриваемый аспект формирования чистого финансового результата банка.

Сумма операционных расходов сократилась на 4475723 тыс. руб. за 2016-2018 гг., что позитивно характеризует рассматриваемый аспект формирования чистого финансового результата банка.

Кроме того, сумма резерва по прочим потерям сократилась на 2346913 тыс. руб. за 2016-2018 гг., что негативно характеризует рассматриваемый аспект формирования чистого финансового результата банка.

Под влиянием всех этих факторов сумма прибыли до налогообложения увеличилась на 353476439 тыс. руб. за 2016-2018 гг., что позитивно характеризует динамику изучаемого показателя финансовых результатов кредитной организации.

Таким образом, на протяжении всего анализируемого периода банк работал, получая прибыль до налогообложения. В Чистый финансовый результат – это финансовый результат за вычетом налога на прибыль. На протяжении всего анализируемого периода банк работал, получая положительный чистый финансовый результат (чистую прибыль). В 2016 г. чистая прибыль составила 498289433 тыс. руб.; в 2017 г. чистая прибыль – 653565405 тыс. руб.; в 2018 г. чистая прибыль – 782182016 тыс. руб. В итоге в целом за рассматриваемый период сумма чистого финансового результата увеличилась на 56,97.

Достижение высоких результатов деятельности и значительного роста прибыли подтверждает эффективность финансовой политики ПАО Сбербанк, его устойчивость, заслуженность положения лидера банковской системы.

Подводя итог проведенного анализа организационно-экономической деятельности ПАО Сбербанк можно сделать выводы, что банк на современном этапе своего развития укрепляет позиции в качестве одного из лидирующих финансовых институтов мира. Стремясь сделать обслуживание

более удобным, современным и технологичным, ПАО Сбербанк с каждым годом все более совершенствует собственную систему удаленных каналов обслуживания. Для оценки реализации дистанционного обслуживания клиентов банка проведем более подробный анализ удаленных систем предоставления банковских услуг.

2.2 Банковские электронные системы банка ПАО Сбербанк

ПАО Сбербанк в настоящее время представляет собой универсальный банк, который использует новые программы и прогрессивные технологии. С каждым годом он улучшает свои возможности, в частности, систему дистанционного обслуживания. Так благодаря развитию электронно-вычислительной техники появилась возможность внедрения новых банковских продуктов, таких как интернет – и смс – банкинг, что позволило осуществлять ряд банковских операций, находясь дома. Это дало людям, которые часто используют банковские услуги, экономить свое время, а значит укрепить интерес и доверие к данному банку.

Таким образом, в банке создана система каналов обслуживания удаленного доступа для юридических и физических лиц, в которую входят: интернет-банкинг «Сбербанк-Онлайн», мобильные приложения «Сбербанк-Онлайн» для смартфонов, смс-сервис «Мобильный банк», сеть банкоматов и терминалов самообслуживания, система «Сбербанк Бизнес-Онлайн» (рис. 5).

ПАО Сбербанк продолжает совершенствовать дистанционные каналы обслуживания. Клиент в личном кабинете может видеть свои операции, которые были осуществлены в интернет-банке «Сбербанк-Онлайн», по этим операциям можно распечатать чек-подтверждение платежа, сделать повторный платеж по ранее созданному шаблону, открыть вклад, ознакомиться с персональными предложениями по кредиту. Всеми

устройствами самообслуживания применяется программное обеспечение с единым пространством для выполнения операций клиентами.

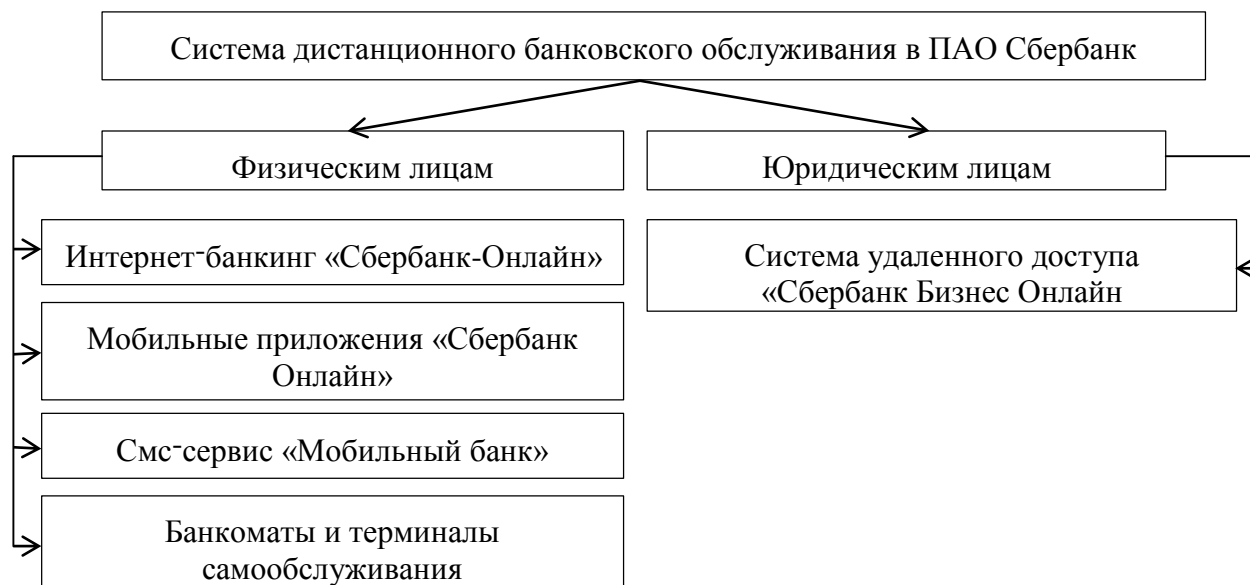


Рисунок 5 - Система дистанционного банковского обслуживания [65]

Ключевыми направлениями развития сети самообслуживания, согласно Стратегии 2020 выступает повышение качества обслуживания и развитие новых технологий. ПАО Сбербанк в 2018 году приблизился к достижению этой цели. Так, для удобства клиентов с нарушениями зрения в меню устройств самообслуживания был адаптирован шрифт, цвет и контрастность, была внедрена технология бесконтактного обслуживания (NFC). Также важнейшим достижением стало успешное завершение пилотного проекта по идентификации банкоматом клиента с применением биометрии лица. Устройство, после регистрации биометрического шаблона, позволяет без использования банковской карты осуществлять все доступные в личном кабинете безналичные операции.

В 2018 году была утверждена основанная на Модели единой сбытовой сети Целевая сеть подразделений ПАО Сбербанк и устройств

самообслуживания. В модели учитывается структура и уровень клиентопотока для размещения офисов и устройств самообслуживания. К открытию в 2019 году запланировано 23 новые точки, 198 точек планируется переместить для повышения удобства расположения и качества обслуживания клиентов. В рамках модели используется геоаналитика, данные о поведении клиентов, основой ее построения является BigData [34].

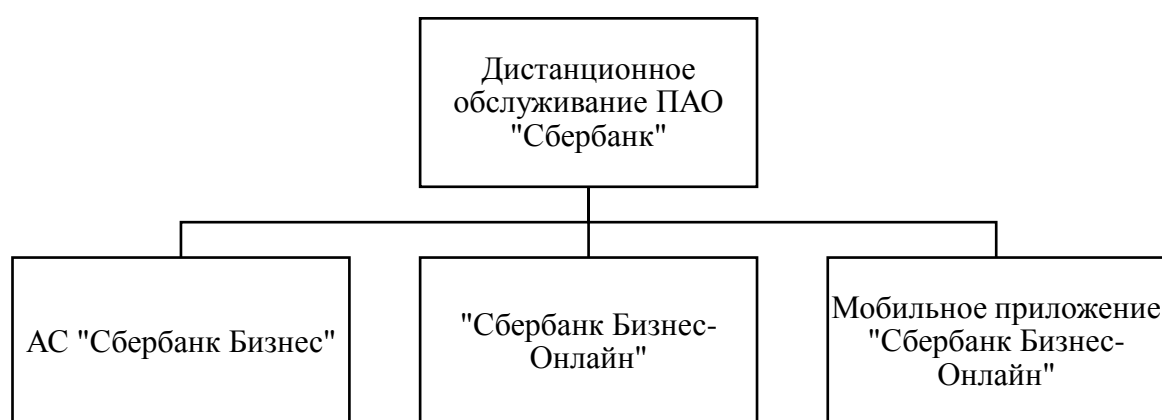


Рисунок 6 – Основные виды банковских электронных систем ПАО Сбербанк [65]

К преимуществам данной системы дистанционного обслуживания можно отнести более эргономичный и логически понятный интерфейс пользователя, упрощение процедур кредитования и депонирования средств, возможность дистанционного подключения продуктов и услуг банка, интеграцию с ключевыми партнерскими сервисами (например, МояБухгалтерия Онлайн), новый раздел «Видеопомощь» для повышения качества сервиса.

Система «Сбербанк Бизнес-Онлайн» включает в себя следующие сервисы:

- аналитические инструменты (мониторинг, контроль, анализ показателей продаж);

- синхронизация с системами автоматизации бизнеса и программами лояльности магазинов; справочные сервисы для ритейла;
- рекомендательные сервисы (рекомендации по ценам, локациям);
- бухгалтерская отчетность (сверка с ФНС, Z-отчеты).

В Сбербанке в 2017 году был запущен проект «Особенный банк», который предполагает адаптировать для клиентов с инвалидностью все без исключения продукты, устройства самообслуживания и точки обслуживания банка. Таким образом, ПАО Сбербанк предполагает обеспечение равного доступа для всех клиентов к экосистеме продуктов и сервисов и задает стандарты инклюзивного обслуживания для банковского сектора России.

В настоящее время для людей с инвалидностью и маломобильных групп населения адаптировано уже 45% офисов ПАО Сбербанк. ПАО Сбербанк адаптирует, прежде всего офисы, которые наиболее часто посещают клиенты с инвалидностью и пожилые люди. В рамках адаптации точек обслуживания устанавливаются устройства входной группы (кнопка вызова персонала, пандусы) и специальное оборудование для людей с нарушениями зрения и слуха [34].

На всех устройствах самообслуживания ПАО Сбербанк шрифты, цветовая гамма и контрастность стандартного меню адаптированы для слабовидящих клиентов. В отдельном сценарии для незрячих людей доступны полностью озвученные услуги запроса баланса и снятия наличных на трех тыс. устройств с аудиовыходом.

Вместо закрытых подразделений в отдаленных районах открыты передвижные банковские подразделения. В сельских поселениях, где есть техническая возможность, устанавливаются устройства самообслуживания, которые позволяют клиентам совершать весь комплекс операций. Кроме того, доступность банковских услуг для населения расширяется посредством удаленных каналов обслуживания – СМС-сервиса и интернет-банка.

Дизайн приложения «Сбербанк-Онлайн» для iPhone был обновлен впервые с 2014 года. Помимо внешнего вида приложения был значительно

улучшен пользовательский опыт и добавлен ряд новых возможностей. Появился функционал поддержки VoiceOver для обеспечения доступа пользователей с нарушениями зрения ко всем основным возможностям приложения. Кроме того, в разделе «Платежи» стала доступна функция оплаты по QR- и штрих-кодам. Данная функция позволяет осуществить платеж сканированием QR-кода без предварительного поиска поставщика услуг в общем каталоге.

В 2018 году ПАО Сбербанк запустил пакет услуг «Легкий старт», предназначенный для начинающих предпринимателей, в котором нет расходов на банковское обслуживание, и не предусмотрена плата за открытие банковского счета при малом объеме операций и дистанционном обслуживании.

В целях создания качественно нового уровня клиентского сервиса банк запустил канал удаленного обслуживания клиентов – Центр корпоративных решений. В 2018 году на полную мощность заработали региональные площадки, где сосредоточены ключевые сервисные и продуктовые функции: удаленные продажи и телемаркетинг, сервисное обслуживание, претензионная работа, поддержка по вопросам транзакционного бизнеса и ВЭД, а также справочно-информационная служба.

В 2018 году ПАО Сбербанк увеличил доступность услуг банка для клиентов посредством запуска новых каналов продаж – удаленный Клиентский менеджер (через Центр корпоративных решений), выездной Клиентский менеджер и партнерский канал. В 2018 году был основан региональный Центр корпоративных решений «Тольятти», который осуществляет функции телемаркетинга, занимается удаленными продажами.

Таким образом, подводя итог анализа реализации дистанционного банковского обслуживания, осуществляемого ПАО Сбербанк, можно сделать вывод, что банк активно развивает удаленные каналы обслуживания для предоставления услуг своим клиентам. Среди них такие как: интернет-

банк «Сбербанк-Онлайн», СМС-сервис «Мобильный банк», устройства самообслуживания (банкоматы, информационные платежные терминалы).

Благодаря системе дистанционного обслуживания клиент имеет возможность переводить средства с одного своего счета на другой, оплачивать различные государственные услуги, открывать новые вклады и закрывать старые, производить выплаты по собственным кредитам и кредитам третьих лиц, конвертировать валюту, следить за накоплениями на персональном счёте в Пенсионном фонде, не отстаивая очереди в отделениях банка или даже не выходя из дома.

С каждым годом востребованность дистанционного банковского обслуживания растет, в результате чего банк развивает данное направление деятельности, расширяя ассортимент предоставляемых услуг, что делает их более доступными для клиентов.

2.3 Анализ сравнительных характеристик электронных банковских систем

Анализ сравнительных характеристик банковских систем электронных платежей необходимо начать с анализа динамики количества устройств самообслуживания ПАО Сбербанк.

Динамика количества устройств самообслуживания ПАО Сбербанк за 2016-2018 гг. представлена в таблице 4.

Таблица 4 - Динамика количества устройств самообслуживания ПАО Сбербанк за 2016-2018 гг., тыс. ед. [65]

№ п/п	Наименование показателя	Год			Абсолютное отклонение, +/-	
		2016	2017	2018	2017г./2016г.	2018г./2017г.
1.	Устройства с функцией выдачи наличных	52,0	50,1	49,8	-1,9	-0,3

2.	Устройства без функции выдачи наличных	34,0	30,2	26,4	-3,8	-3,8
3.	Общее количество устройств самообслуживания	86,0	80,3	76,3	-5,7	-4

Проанализировав динамику количества устройств самообслуживания ПАО Сбербанк, можно отметить, что с каждым годом количество устройств самообслуживания сокращается (в 2017 году на 5,7 тыс. ед., в 2018 году на 4 тыс. ед.). Это происходит в соответствии со стратегией банка в связи с переводом платежей в альтернативные удаленные каналы обслуживания – интернет-банк «Сбербанк-Онлайн» и СМС-сервис «Мобильный банк».

Так в 2018 году сеть устройств самообслуживания в соответствии со Стратегией ПАО Сбербанк составила 76,3 тыс. единиц, в том числе 49,8 тыс. устройств с функцией выдачи наличных (на 0,3 тыс. ед. меньше, чем в 2017 году) и 26,4 тыс. без функции выдачи наличных (на 3,8 тыс. ед. меньше, чем в 2017 году).

Количество активных пользователей дистанционного обслуживания ПАО Сбербанк с каждым годом увеличивается, следует рассмотреть их более подробно при помощи таблицы 5 и рис. 7.

Таблица 5 - Динамика количества клиентов, пользующихся дистанционными каналами обслуживания ПАО Сбербанк, за 2016-2018 гг. [65]

Наименование показателя	Год			Темп прироста, %	
	2016	2017	2018	2017г./2016г.	2018г./2017г.
Активные клиенты дистанционных каналов: интернет-банк «Сбербанк-Онлайн» (web и мобильное приложение), СМС-сервис «Мобильный банк», из них:					
клиенты мобильного приложения «Сбербанк-Онлайн», млн. чел.	10,5	20,6	32,6	96,19	58,25
клиенты веб-версии «Сбербанк-Онлайн», млн. чел.	24,6	25,1	26,4	2,03	5,18
клиенты СМС-сервиса «Мобильный банк»,	22,7	27,1	29,4	19,38	8,49

По полученным в таблице 5 расчетам можно сделать вывод, что ПАО Сбербанк активно развивает каналы удаленного обслуживания клиентов. Количество клиентов, отдающих предпочтение удаленным каналом обслуживания за период исследования, увеличилось. В 2018 году рост составил 19,83% по сравнению с 2017 годом. Главной причиной увеличения числа активных пользователей в удаленных каналах обслуживания стало мобильное приложение. Необходимо также учесть тот факт, что одним клиентом могут использоваться несколько удаленных каналов: веб и мобильное приложение «Сбербанк-Онлайн», СМС-сервис.

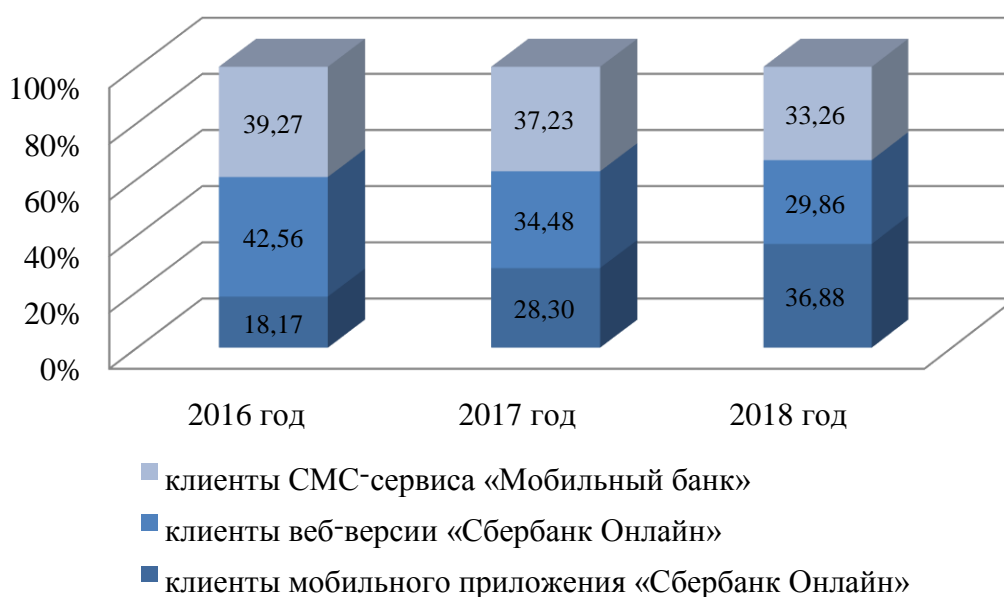


Рисунок 7 - Анализ структуры клиентов, пользующихся дистанционными каналами обслуживания ПАО Сбербанк, за 2016-2018 гг., % [65]

Удельный вес клиентов, пользующихся мобильным приложением «Сбербанк онлайн» является наибольшим, в 2018 году он равен 36,88%. За исследуемый период наблюдается положительная динамика данного показателя. В 2018 году он увеличился на 8,58%.

Количество клиентов, пользующихся веб-версией «Сбербанк-Онлайн» в 2018 году приравнялось к 26,4 млн. чел., что на 5,18% больше, чем в предыдущем году. В структуре клиентов, предпочитающих дистанционное обслуживание, данная группа лиц составила 29,86%.

Число клиентов, пользующихся СМС-сервисом «Мобильный банк» в 2017 году увеличилось на 19,38% по сравнению с 2016 годом, а в 2018 году на 8,49% по сравнению с 2016 годом.

Рост количества клиентов, использующих дистанционные каналы обследования связан с разработкой и совершенствованием продуктов и услуг, предлагаемых ПАО Сбербанк. В 2018 году произошло усовершенствование функционала сервиса «Сбербанк-Онлайн».

Современная система дистанционного банковского обслуживания в ПАО Сбербанк позволяет значительно увеличивать доступность банковских услуг, вовлекать в банковскую сферу большее количество населения. Дистанционное банковское обслуживание выгодно и банку, и клиенту, поэтому оно динамично развивается и востребовано во всем мире.

Рассмотрим показатель технической доступности и долю неэффективных устройств самообслуживания, полученные результаты представлены на рис. 8.

Из рисунка 8 видно, что показатель технической доступности устройств самообслуживания для клиентов повысился с 95,1% до 97,6% в 2018 году. Доля неэффективных устройств самообслуживания сократилась с 2,7% до 1,3%. ПАО Сбербанк стремится улучшить сервис обслуживания своих клиентов, открывая устройства самообслуживания в доступных местах, повышая тем самым эффективность их использования.

Дистанционное банковское обслуживание ПАО Сбербанк предлагает большой спектр услуг, как для юридических, так и для физических лиц. Стремясь облегчить первые шаги в бизнесе для своих клиентов, ПАО

Сбербанк внедряет дистанционные сервисы для легкого запуска бизнеса, разрабатывает новые финансовые и нефинансовые продукты.



Рисунок 8 - Динамика показателя технической доступности и доли неэффективных устройств самообслуживания ПАО Сбербанк 2016-2018гг., % [65]

Большую часть операций корпоративные клиенты банка совершают дистанционно (рис. 9), что позволяет им экономить время и деньги.



Рисунок 9 - Удельный вес операций, совершаемых корпоративными клиентами ПАО Сбербанк за 2016-2018 гг., % [65]

Основной дистанционной системой обслуживания, которой пользуются корпоративные клиенты, является система «Сбербанк Бизнес-Онлайн». Так количество юридических лиц, использующих систему «Сбербанк Бизнес-Онлайн» в 2018 году составило 1,4 млн., что на 0,1 млн. больше, чем в 2017 году.

ПАО Сбербанк активно развивает линейку продуктов и сервисов, предоставляемых с помощью дистанционного банковского обслуживания физическим лицам. С каждым годом все больше частных клиентов делает вклады собственных денежных средств, в банк, используя удаленные каналы доступа (рис.10).

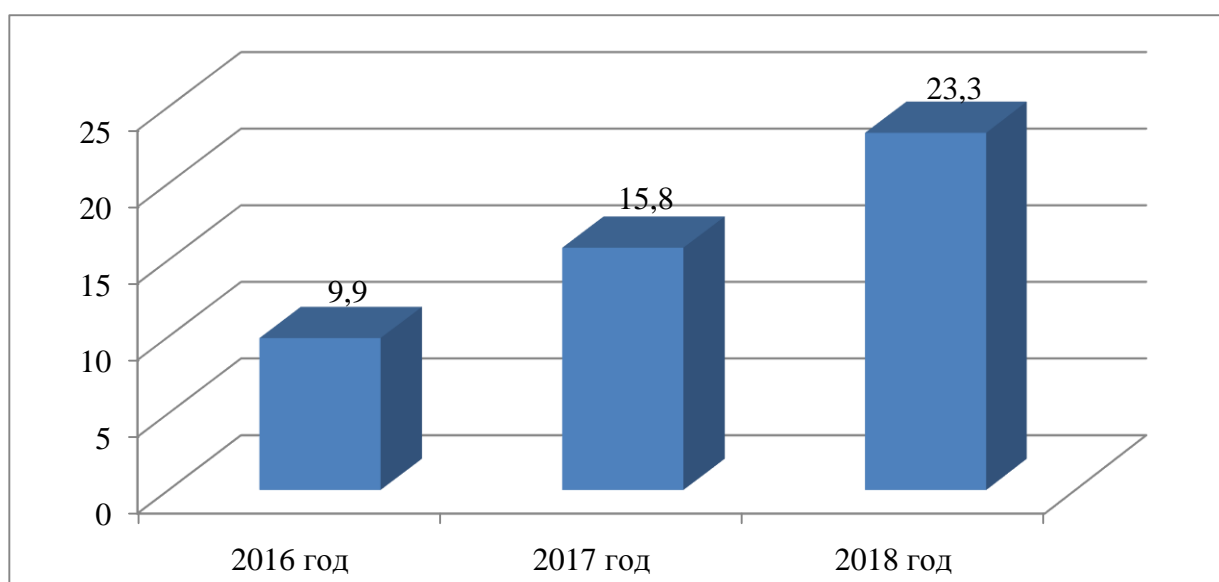


Рисунок 10 - Доля продаж срочных вкладов физическим лицам ПАО Сбербанк в удаленных каналах обслуживания за 2016-2018 гг., % [65]

Из рисунка 10 видно, что доля продаж срочных вкладов физическим лицам в удаленных каналах обслуживания с каждым годом увеличивается, в 2018 году показатель составил 23,3%, что на 7,5% больше, чем в 2017 году.

В 2018 году ПАО Сбербанк продолжил реализацию Стратегии привлечения средств частных клиентов через удаленные каналы. В первом

квартале была проведена промо-акция по открытию вклада «Новый уровень» с повышенной процентной ставкой и дополнительной возможностью увеличения ставки до 0,5 п. п. при условии ввода промокода. Получить промокод можно было в социальной сети «ВКонтакте», а открыть вклад только в системе «Сбербанк-Онлайн».

Система дистанционного банковского обслуживания ПАО Сбербанк позволяет физическим лицам совершать различные платежи, самые распространенные из них это: платежи за жилищно-коммунальные услуги и платежи за сотовую связь (рис. 11).

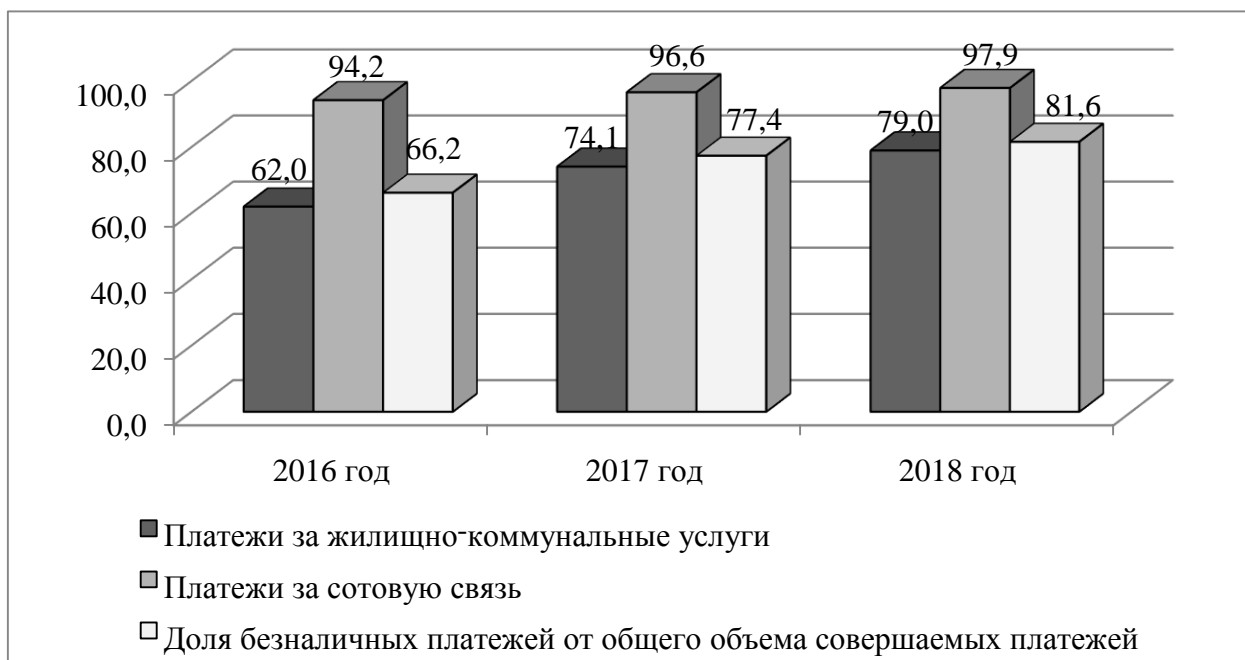


Рисунок 11 - Анализ удельного веса платежей частных клиентов ПАО Сбербанк, совершаемых с помощью системы дистанционного банковского обслуживания за 2016-2018 гг., % [65]

По данным рис. 11 виден рост безналичных платежей, достигнутый благодаря активному развитию безналичных платежей через каналы «Автоплатеж», «Мобильный банк» и «Сбербанк-Онлайн». Общая доля безналичных платежей в 2017 году возросла на 11,2% по сравнению с 2016 годом, а в 2018 году на 4,25 по сравнению с 2017 годом.

Так, можно увидеть рост доли платежей за ЖКХ в 2018 году на 4,9% и составили 79%. Благодаря стабильному росту платежей, ПАО Сбербанк завоевал 50,1% на рынке платежей за жилищно-коммунальные услуги в четвертом квартале 2018 года.

Кроме того, на рынке платежей за сотовую связь ПАО Сбербанк с долей более 60% остается лидером. Так, увеличение платежей за сотовую связь произошло на 1,3%, в результате чего значение показателя составило 97,9%.

В 2018 году банком продолжилась активное развитие запущенной в 2017 году системы Smart-платежей, в автоматическом режиме выставляющей счета клиентам банка для оплаты. Данная система интегрирована с государственной информационной системой ЖКХ, где появляется вся информация об осуществленных платежах. Система информирует клиентов в появлении нового счета за жилищно-коммунальные услуги или снижении баланса мобильного телефона и предлагает возможность мгновенной оплаты. За 2018 год количество выставляемых Smart-счетов составило 71,6 млн., из них оплата совершилась по 7,9%.

Продолжилось активное развитие приема платежей с использованием технологии штрихкодирования. На конец 2018 года доля платежей, принимаемых в устройствах самообслуживания по штрихкодированию, составила 47% от всех квитанций, по которым возможна оплата данным способом. В мобильном приложении аналогичный показатель вырос за год на 25 п. п. и составил 30% от всех квитанций.

Подводя итог проведенного анализа эффективности осуществления дистанционного банковского обслуживания ПАО Сбербанк, необходимо отметить, что в 2018 году банк продолжил развивать функционал и удобство каналов удаленного обслуживания для своих клиентов. Так, количество активных пользователей удаленных каналов обслуживания увеличилось до 56,8 млн. человек. Основной прирост обеспечивался за счет пользователей мобильного приложения. Корпоративные клиенты все большее

предпочтение отдают дистанционной системе обслуживания «Сбербанк Бизнес-Онлайн». В 2018 году количество юридических лиц, использующих эту систему составило 1,4 млн., что на 0,1 млн. больше, чем в 2017 году.

С каждым годом все больше частных клиентов делает вклады собственных денежных средств, в банк, используя удаленные каналы доступа. Система дистанционного банковского обслуживания с помощью банковских электронных систем ПАО Сбербанк позволяет физическим лицам совершать различные платежи, наибольшее распространение из них получили: платежи за жилищно-коммунальные услуги и платежи за сотовую связь. ПАО Сбербанк ценит время своих клиентов, и заботиться об их удобстве при пользовании услугами и сервисами банка, в связи с этим предлагает большой ассортимент продуктов и услуг дистанционного обслуживания для юридических и физических лиц. Тем не менее, в настоящее время стремительное развитие рынка банковских услуг для поддержания конкурентоспособности банка требует постоянного совершенствования реализуемых банковских электронных систем.

3 Совершенствование электронных банковских систем ПАО Сбербанк

3.1 Пути развития электронных банковских систем

Регулярные отзывы лицензий у российских банков увеличили перетекание из одних банков в другие клиентов-юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Банки, в целях улучшения своего положения и получения дополнительного клиентского потока, внедряют новые внутренние процедуры и онлайн сервисы, которые оптимизируют связанные с проведением операций бизнес-процессы, упрощают и ускоряют открытие расчетных счетов новым клиентам. Самыми важными путями оптимизации бизнес-процессов, связанных с предоставлением услуг клиентам ПАО Сбербанк выступают:

1. Обменные операции онлайн в реальном времени. На смену типичному для обслуживания предпринимателей формату покупки/продажи валюты через интернет-банки, когда клиент связывается с менеджером, согласовывает курс обменной операции, затем в интернет-банке отправляет заявку на операцию с указанием согласованных суммы и курса, приходит более привычный для онлайн-обслуживания частных лиц формат обмена валют, когда непосредственно в интернет-банке клиент видит курс обмена, указывает сумму и счета списания/зачисления средств и подтверждает операцию онлайн.

2. Упрощение входа в банк для новых клиентов.

ПАО Сбербанк имеет достаточно возможностей, чтобы весь процесс верификации и контроля входящей документации унифицировать и перенести в бэк-офис. Это позволило бы квалифицированным сотрудникам заниматься продажами банковских продуктов и обслуживанием клиентов, не тратя время на обработку документов. Путем оптимизации процесса обработки документов удалось реализовать механизм «контроля 4 глаз».

Для непосредственного упрощения входа новых клиентов на сайте ПАО Сбербанк необходимо разместить формы для создания онлайн-заявки на открытие счета. Предлагать быстрое резервирование номера счета до того, как он непосредственно будет открыт. Организовать передачу клиентскому менеджеру все необходимые для открытия счета документы в электронном виде, сократив тем самым количество встреч с менеджером банка и посещений офисов банка. Данное предложение позволило бы сократить трудовые затраты на обработку документов в 30 раз и минимизировать риски, возникающие в связи с человеческим фактором. Также это автоматизирует извлечение информации из бумажных документов и позволит сохранять данные в информационной системе предприятия, что снижает затраты и повышает качество обслуживания клиентов.

3. Упрощение платежей и взаимодействия с контрагентами.

Реализация сервиса электронного документооборота между клиентами – возможность выставить контрагенту счет онлайн, а для контрагента, получившего счет в электронном виде – одним кликом сформировать платежное поручение на его основе.

При этом у клиентов появляется возможность быстрого уведомления контрагента о совершенном платеже – непосредственно из интернет-банка или из мобильного приложения можно направить автоматическое уведомление контрагенту о совершенном платеже.

4. Распространение мобильного банкинга для предпринимателей.

Главное преимущество интернет-банкинга и мобильного банкинга для предпринимателей состоит в возможности быстрого проведения платежей контрагентам. При этом банки стремятся максимально упростить процесс заполнения реквизитов платежей [48, с. 50]. Так, можно упростить клиентам заполнение платежных реквизитов, предлагая возможность загрузить фотографию счета или отсканированное изображение счета с последующим

распознаванием. Возможно применение автоматического распознавания или заполнение реквизитов операционистами банка.

Предложить своим клиентам услугу мобильного банкинга – доступ к своим расчетным счетам через мобильные приложения и мобильные сайты.

Для предпринимателей создаются мобильные банки с обширными платежными возможностями. Ряд мобильных приложений, в том числе мобильные для планшетов уже позволяют совершать платежи произвольным контрагентам без создания шаблонов в интернет-банке.

5. Онлайн-чаты в интернет-банках и мобильных приложениях.

Повсеместно на веб-сайтах банков применяются онлайн-чаты, которые позволяют консультировать новых клиентов и продавать банковские продукты. Постепенно они распространяются и в интернет-банкинге и мобильном банкинге для предпринимателей.

Чат-боты становятся обязательным атрибутом банковского бизнеса. Имитация диалога осуществляется в привычной и комфортной для клиента форме чата, при этом он получает широкий выбор услуг, ранее доступных только на сайте или дистанционно – все это позволяет сохранить и повысить лояльность.

Применение чат-ботов способствует оптимизации бизнес-процессов и достижению компромисса в вопросе сокращения финансовых затрат на работу call-центра и услуги SMS-оповещения и упрощения взаимодействия пользователя с банком. При этом онлайн-чат выступает не просто каналом получения консультации, а каналом подачи распоряжений на совершение определенных операций (например, по открытию дополнительных счетов). [23, с. 67].

6. SMS-сервисы с гибкими настройками.

В интернет-банках, предназначенных для предпринимателей появляются возможности подключения и отключения услуг SMS-информирования по расчетным счетам, гибкие настройки для выбора

событий, номеров телефонов, времени доставки сообщений и даже текстов сообщений.

В целом, в настоящее время SMS-уведомления и информирование о состоянии расчетных счетов по SMS-запросам становятся нормой дистанционного обслуживания малого бизнеса, поэтому его внедрение представляется целесообразным и эффективным.

В целях повышения доверия клиентов к банкам, которое способствовало бы снижению репутационных рисков и рисков информационной безопасности (благодаря повышению осведомленности граждан о схемах мошенничества в банковской сфере) необходимо повысить общую финансовую грамотность населения. Для этого банку необходимо информировать клиентов о рисках дистанционного банковского обслуживания. Например, можно ввести в договор пункт об обязательном ознакомлении с основными принципами безопасного пользования дистанционными сервисами.

Говоря об информационной безопасности, стоит отметить, что недостаточно разработано в настоящее время российское законодательство в отношении дистанционного банковского обслуживания. Так, представляется необходимым законодательное закрепление общих требований к минимальному уровню безопасности систем дистанционного обслуживания банков, размещение на сайте ЦБ РФ Принципов риск-менеджмента электронного банкинга, представленных Базельским комитетом по банковскому надзору.

Целесообразным представляется создание в крупных банках, оказывающих услуги дистанционного обслуживания, специальных отделов (форензик), расследующих кибермошенничества. Такие отделы будут заниматься [31, с. 43]:

1) установлением криминалистических характеристик правонарушений, связанных с компьютерной информацией;

2) разработкой тактики оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий в сфере компьютерной информации;

3) созданием методов, аппаратных и программных инструментов для сбора и исследования доказательств компьютерных преступлений;

Эксперты предлагают широкий спектр методов эффективной защиты инструментов дистанционного банковского обслуживания. Традиционные межсетевые экраны, антивирусы, системы обнаружения атак должны сочетаться с развитием специализированных продуктов, к которым относят механизмы усиленной аутентификации, мониторинга банковских транзакций с целью выявления мошенничества, средства создания доверенной среды дистанционного банковского обслуживания, проведение аудита информационной безопасности системы дистанционного банковского обслуживания. В дальнейшем рекомендуется постоянное совершенствование механизмов интеллектуального реагирования на факты мошенничества и инструментов усиленной аутентификации пользователей, подтверждающих легитимность операций дистанционного банковского обслуживания. Большое значение имеют совместные разработки и действия банков в данном направлении.

Клиенту банка, активно применяющему в своей деятельности продукты дистанционного банковского обслуживания, также необходимо: регулярное обновление лицензионного антивирусного программного обеспечения, своевременная установка обновлений операционной компьютерной системы, настройка персонального брандмауэра, хранение ключей только на съемном носителе, регулярный контроль состояния открытых банковских счетов, и пр.

Дистанционное банковское обслуживание продолжит активно развиваться в будущем, а риски, его сопровождающие, видоизменяться. По этой причине для банков важно особо внимательно подходить к вопросам риск-менеджмента в сфере дистанционного банковского обслуживания, учитывать все имеющиеся риски и использовать в совокупности различные

меры для их минимизации. ЦБ РФ при этом должен, в свою очередь, способствовать разработке в сфере дистанционного банковского обслуживания более полного законодательства с учетом зарубежного опыта.

Очень важна поддержка развития дистанционного банковского обслуживания на законодательном уровне. В первую очередь, по причине высокого спроса со стороны клиентов. Кроме того, для самой кредитной организации дистанционное обслуживание также выгодно, так как способствует снижению операционных издержек и позволяет на равных конкурировать с кредитными организациями, которые имеют значительные представительства во всех регионах, то есть исчезает так называемый географический фактор.

Благодаря отсутствию необходимости в личном присутствии клиента либо его представителя при открытии банковских счетов (вкладов) кредитная организация сможет стать банком национального масштаба. При этом не будет необходимости в том, чтобы открывать представительства, филиалы, дополнительные офисы и пр., для расширения географии своей деятельности.

Итак, подводя итог, необходимо определить основные направления развития дистанционного банковского обслуживания клиентов в ПАО Сбербанк, направленные на внедрение передовых высокотехнологичных решений, а именно:

- повышение общей информационной грамотности клиентов в сфере безопасного использования и взаимодействия с системами дистанционного банковского обслуживания и платежными картами;
- обеспечение достаточно высокого уровня безопасности всех проводимых процедур и операций;
- снижение объемов наличных платежей населения;
- продуманность сетевой архитектуры распределенных банковских компьютерных (автоматизированных) систем;

- полный переход на электронный документооборот;
- отказ банка от хранения конфиденциальной информации на серверах в открытом виде;
- эффективное взаимодействие между банком, поставщиками программного обеспечения и провайдерами;
- последующее улучшение с и расширения перечня услуг дистанционного банковского обслуживания.

Благодаря реализации рассмотренных направлений совершенствования и высоким темпам внедрения технологий дистанционного банковского обслуживания клиентов, в ПАО Сбербанк, не только возрастет качество обслуживания, но и сократятся операционные издержки на содержание большого штата сотрудников и сети банковских отделений.

3.2 Внедрение электронных новаций в деятельность ПАО Сбербанк

В соответствии с полученными по результатам исследования данными, можно заключить, что для ПАО Сбербанк приоритетным направлением выступает разработка инновационных банковских продуктов, связанных с дистанционным банковским обслуживанием и приложений, основанных на облачных, биометрических технологиях. При этом в качестве инструмента для предоставления клиентам таких продуктов будут выступать гаджеты потребителей.

Так, бесконтактные платежи на основе систем NFC и MST являются инновационными и перспективными проектами, которые необходимо непрерывно совершенствовать.

Внедряя инновации такого плана, сами банки платят комиссию своим партнерам-разработчикам с каждого клиента, пользующегося данным продуктом. К примеру, если Samsung и Android сотрудничают с банками и не

берут комиссии, то Apple берет до 0,12% от суммы покупки, при этом банку необходимо 45 руб. в год платить за каждую карту, которая подключена к сервису. В связи с дополнительными расходами банка на эти инновации очень важно, чтобы они были экономически эффективны и окупались.



Рисунок 12 – Критерии необходимые для улучшения банковского продукта

Создадим проект модернизируемого продукта для ПАО Сбербанк, опираясь на эти критерии (рис. 12). Так., предлагается внедрить следующие инновации, в качестве усовершенствования (таблица 6).

Таблица 6 - Возможные варианты для расширения банковских инноваций ПАО Сбербанк на основе технологий NFC, MST

Карта НПСК «МИР»	Новые программы лояльности	Внедрение системы в общественный транспорт
------------------	----------------------------	--

Для использования отечественных карт в приложении	Разработка программ только для пользователей бесконтактных платежей	Создание банком транспортных карт, которые можно загрузить в приложение и проводить платежи в городском транспорте
---	---	--

ПАО Сбербанк необходимо подумать о том, чтобы подключить сервисы SamsungPay, ApplePay и AndroidPay к национальной платежной системе «МИР», что не только сделает более привлекательной национальную платежную систему, но и позволит убедиться в ее надежности и современности. Можно также отметить ряд общих преимуществ для денежно-кредитной политики государства:

- надежная застрахованность вкладов населения страны от воздействия внешних макроэкономических факторов;
- продуктивное развитие финансового сектора;
- противодействие легализации преступных доходов и финансированию терроризма посредством правового регулирования денежных потоков.

Это будет иметь определенные преимущества и для банков, потому что в сервисы бесконтактных платежей может быть добавлена любая карта, даже если она не бесконтактная, что поспособствует снижению расходов банка на эмиссию дополнительных бесконтактных карт, которая дороже выпуска обычных карт. Также, в соответствии с обновленными тарифами, предоставленными Национальной Системой Платежных Карт (НСПК), торговые сети платят комиссию 0,5–0,75%, что, по мнению самих банков, является достаточно выгодным тарифом. По внедряемым картам «МИР» межбанковская комиссия (interchange) составляет 1,5%, 1,75% до 2% в то время, при том, что по международным системам комиссия взимается в размере 1,3%, поэтому можно заключить, что, если клиенты активно начнут пользоваться картами национальной платежной системы, то в минусе банки не останутся. За снятие средств с карты «Мир» в банкоматах других банков

ПАО Сбербанк берет комиссию в размере 1% от суммы (минимум 180 рублей).

Стоит также отметить, что одной из главных тенденций современного банкинга выступает участие банков в социальных проектах. Цель таких проектов состоит в повышении доступности финансовых услуг, качества и уровня жизни населения в регионе. ПАО Сбербанк, выступая главным партнером администрации города, играет очень большую роль. Банк характеризуется стабильностью и надежностью, положительным опытом участия в других социальных проектах во всех регионах России.

Банковские инновации, основанные на современных технологиях, открывают высокоэффективные банковские продукты, которые могут быть включены во многие сферы деятельности человека. Например, ПАО Сбербанк может создать карту с транспортным приложением. Терминалы для приема NFC-чипов в транспортных средствах уже установлены. К тому же стоит отметить, что данная идея является довольно перспективной как для банка, так и для самого города и его жителей. В проекте принимают участие следующие заинтересованные стороны: администрация города, перевозчики, банк, сами пассажиры.

Муниципально-частное партнерство поспособствует решению приоритетных задач в сфере социально-экономического развития алтайской столицы и выполнению регионом задания правительства РФ по внедрению карты национальной платежной системы «МИР», клиентам которой, посредством пилотных проектов будет предоставлена возможность с помощью данной карты оплачивать не только товары и услуги, но и проезд в общественном транспорте. Внедрение этого проекта позволит уменьшить расходы транспортных компаний на выпуск карт и снизить нагрузку на пункты продаж проездных билетов и транспортных карт.

Клиент может приобрести карту, стоимость обслуживания которой составит 400 руб./год, получив при этом множество преимуществ по сравнению с обычной транспортной картой.

По условиям оплаты, клиенту открывается «Электронный кошелек», которым он может пользоваться в любом виде транспорта, включая некоторые маршрутки, оборудованные терминалами.

Так, пассажиры получают следующие выгоды (рисунок 13).

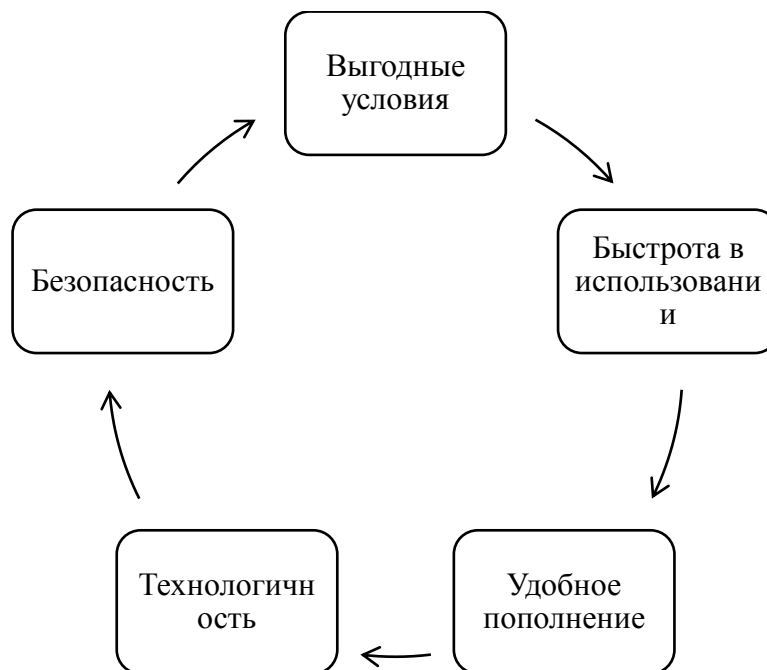


Рисунок 13 - Выгоды от использования банковской транспортной карты

В качестве главного преимущества карты данного вида следует отметить возможность для клиента внести на нее любую сумму тогда, когда это будет необходимо, при этом общее количество поездок будет зависеть от внесенной суммы, что позволит избежать задолженности по карте. Если держатель ни разу за месяц не воспользовался картой, то плата не взимается. Можно использовать карту также и при расчетах за товары и услуги, что делает ее более функциональной. Пополнение карты будет возможно и через «Сбербанк-Онлайн», и через «Сбербанк-Мобайл», в банкоматах банка.

3.3 Оценка экономической эффективности предложенных мероприятий

По новой усовершенствованной карте оплата будет осуществляться по городским тарифам. При этом разница в цене проезда между наличной и безналичной оплатой, как и по уже существующим картам, будет составлять 1 рубль. Банк также сможет предложить клиентам начислять поощрительные проценты на остаток их денежных средств на счете, что сделает приобретение карты наиболее выгодным и привлекательным.

Среди всех жителей города более 67% - это трудоспособное население, большая часть – это студенты, молодежь, для которых такие условия наиболее привлекательны. Также, до выхода AndroidPay на банковский рынок, выпуск транспортных карт для загрузки в смартфон не был целесообразен по причине того, что не у всех студентов есть такие дорогие гаджеты. Стоимость же смартфонов на платформе Android с функцией NFC составляет от 2 тыс. рублей, и они более доступны для населения. Отметим очевидные преимущества пользования картой:

- молодежь практически постоянно держит гаджеты под рукой, и пользоваться приложением, для открытия которого достаточно лишь одного движения руки, гораздо проще, чем обычной бесконтактной картой;

- смартфоны в настоящее время имеют достаточный уровень защиты от несанкционированного списывания мошенниками денежных средств клиента. Уровень защиты смартфонов даже выше, чем у бесконтактных карт. Учитывая, что транспортная карта «МИР» будет дебетовой, открыть ее будет возможность даже у иностранного гражданина, временно зарегистрированного в РФ.

Таблица 7 – Условия функционирования транспортных карт

Параметры	Карта от банка	Карта от Центртранс
Цена за использование карты	400 руб./год	Ежемесячно от 200 - 1020 руб./ мес.

Пополнение	Онлайн, через банкоматы	Через Сбербанк, почта
Снятие средств в банкомате	Возможно	Нет
Ограничение в виде транспорте	Нет	Да
Возможность расплачиваться с помощью гаджетов	Да	Нет
Предоставление скидок и бонусов	Да	Нет
Ограничение в поездках	В пределах имеющихся средств на карте	В зависимости от тарифов
Возможность отследить остаток	Да	Нет

Известно, что 469218 (67%) из 700 326 жителей г. Тольятти являются людьми трудоспособного возраста и 50% из них, 281531 человек, изъявили желание приобрести данную карту. Условно, банк тратит на изготовление одной бесконтактной карты с учетом расходов на персонализацию 30 рублей. При этом банком в конце каждого месяца осуществляется перевод поощрительных процентов, составляющих 1,5% на сумму остатка денежных средств на счете, при условии, что остаток не менее 100 рублей. Также необходимо учесть комиссию, которую платят торговые организации за транзакции по картам банка. Для расчетов примем в торговых точках среднюю проходимость 1000 человек в день (владельцев карты «МИР»), условно каждый из них тратит по 500 руб. за покупку. Банк получает 3% от торговой организации от суммы транзакций по данной карте.

Таблица 8 – Расчет внедрения транспортных карт от ПАО Сбербанк

Показатель	Расчет показателя	Значение показателя
Выручка за обслуживание пластиковой карты, мес.	$(281531 \times 400) / 12$	9 384 367 руб.
Общая себестоимость выпущенных карт (не понял)	281531×30	8 445 930 руб.
Перевод поощрительных процентов, мес.	$100 \times 281531 \times 1,5\%$	422 296 руб.
Доход от транзакции, мес.	$3\% \times 500 \times 1000 \times 30$	450 000 руб./мес.
Доход за 1 год	$(422296 \times 450000) / (966140 \times 12)$	11 593 682 руб.
Чистая прибыль (1-й год обслуживания)	$11593682 - (11593682 \times 20\%)$	9 274 945 руб.

После экономического обоснования, необходимо рассчитать итоговый интегральный показатель на основе модели, приведенной для экспресс-оценки инновационных банковских продуктов. При выгодном инвестиционном проекте данный показатель должен быть от нуля до 10,4.

Разрабатывая конкретный продукт банк учитывает, прежде всего, кто будет потенциальными пользователями, будут ли это конкретные лица или смогут пользоваться все клиенты банка.

Выход инновационного продукта на другие рынки, за пределы региона – еще одна задача любого банка. Чем шире географическое покрытие, тем успешнее и привлекательнее банк. Дистанционное банковское обслуживание должно способствовать расширению филиальной сети.

Таблица 9 – Расчет интегрального показателя эффективности банковской инновации

Характеристика	Описание	Бальная оценка
Привлечение нового персонала, обучение сотрудников	Дополнительное обучение сотрудников и их привлечение не целесообразно	0
Интеграция электронной системы с информационной архитектурой	Используем уже опробованную систему	0
Оплата поддержки системы	Комиссионные компании Apple	1
Привлечение заемных средств для реализации проекта	Не предполагается	0
Не более двух аналогов в России		0,15
Время от утверждения до реализации проекта (до 6 месяцев)	Время на подписание договоров, одобрение проекта между всеми сторонами	0,5
Направлен на привлечение новых клиентов		1
Сотрудничество с другими компаниями	Предполагается	0,5
Ограниченность потенциальной востребованности	Будет применяться теми, кто нуждается в проездных	0,5
Выход за пределы географического сегмента	Не предполагается	0,5
Расширение филиальной сети	Не целесообразно	1

После проведения банком оценки по данным критериям, определяется средневзвешенное минимальное и максимальное по каждой группе по формуле 1:

$$CBZ_{min} = \frac{Y_{д.в.1} \times B_{min1} + Y_{д.в.2} \times B_{min2} + Y_{д.в.n} \times B_{min(n)}}{n} \quad (1)$$

где Уд.в – удельный вес каждого критерия в группе;

Б – балл, присвоенный данному критерию;

n – количество критериев в группе.

Вычислим значения интегрального показателя:

$$CBZ_1 = \frac{7\% \times 0,2 + 5\% \times 0,5}{2} = 3,2$$

$$CBZ_2 = \frac{14\% \times 0,15 + 10\% \times 0,5}{2} = 1,775$$

Максимальное значение определяется по той же формуле, но вместо минимального значения балла берется, соответственно, максимальное.

Затем определяется интегральный показатель (Σ), равный сумме средних взвешенных по каждой группе критериев.

$$\Sigma = f(CBZ_1, CBZ_2),$$

Так как разработать проект с критериями с максимальной бальной оценкой довольно сложно, а у каждого критерия различная значимость, то, рассчитывая интегральный показатель, средневзвешенное значение необходимо корректировать на значимость группы в целом.

$$\Sigma = (CBZ_1 \times У. в_1 + CBZ_2 \times У. в_2),$$

Определим среднее взвешенное для каждого критерия и интегральный показатель, скорректировав его на значимость групп критериев.

$$\Sigma = (3,2 \times 0,3 + 1,775 \times 0,7) = 2,2$$

Интегральный показатель имеет значение 2,2, то есть предложенный проект по своей эффективности достигает среднего уровня, не требует дополнительных затрат, связанных с обучением персонала, не предполагает необходимости в серьезной доработке системы, практически не подвержен воздействию конкуренции, направлен на увеличение числа клиентов банка, благодаря чему становится особенно интересным. С уверенностью можно говорить об инновационном характере проекта, так как на региональном рынке еще не разработаны его аналоги, он нацелен на удовлетворение потребностей клиентов и, с большой степенью вероятности, заинтересует их.

Рекомендуемый проект будет способствовать популяризации удобства новой электронной системы оплаты проезда в общественном транспорте; позволит повысить доверие к национальной платежной карте «МИР», способствовать развитию банками новых инновационных банковских продуктов, которые они реализуют клиентам, перейти на новый качественный уровень развития банковской системы. Мобильные устройства являются основой создания инновационных банковских продуктов, становящихся необходимым инструментом в жизни современного человека, так как потребители в настоящее время хотят, как можно реже посещать офисы банка и проводить банковские операции в удобном месте и в нужное время.

Заключение

В настоящее время для каждой кредитной организации очень важно быстро реагировать на запросы клиентов и оперативно обрабатывать многочисленные потоки информации поэтому, возникает необходимость внедрения новых информационных технологий. Инновациями в банковском секторе, могут служить различные нововведения во всех сферах функционирования банка. В связи с быстро растущей конкуренцией на рынке, современному обществу необходимо создавать конкурентные преимущества за счет инноваций для того, чтобы хозяйствующие субъекты могли поддерживать свое положение на рынке или улучшить его, привлекать и удерживать уже имеющихся клиентов, минимизировать свои издержки и т.д. Дистанционное банковское обслуживание позволяет повысить качество спектра предоставляемых услуг и увеличить эффективность деятельности банка в разы.

Анализ развития и эффективности осуществления дистанционного банковского обслуживания проводился на примере ПАО Сбербанк за 2016-2018 гг. По итогам организационно-экономической характеристики банка можно сделать выводы, что данное предприятие является ведущей кредитной организацией, которая ставит перед собой цель выхода на качественный и усовершенствованный уровень обслуживания клиентов, укрепление лидирующих позиции конкурентоспособного банка России. ПАО Сбербанк имеет уникальную организационную структуру, в которую входит развитая филиальная сеть, структура управления банком, его функциональных подразделений и служб.

По результатам анализа баланса банка видно, что в 2018 году активы ПАО Сбербанк относительно 2017 года увеличились на 6,62% по сравнению с 2017 годом в связи с ростом денежных средств, обязательных резервов, чистых вложений в ценные бумаги, чистой ссудной задолженности, основных средств и долгосрочных активов. Пассив баланса кредитной

организации в 2018 году увеличилась в результате роста как обязательств банка на 4,80%, так и его источников собственных средств на 18,74%.

Проанализировав динамику количества устройств самообслуживания ПАО Сбербанк можно отметить, что с каждым годом количество устройств самообслуживания сокращается. Это происходит в соответствии со стратегией банка по переводу платежей в альтернативные удаленные системы обслуживания – в систему СМС-сервиса «Мобильный банк» и систему интернет-банка «Сбербанк Онлайн».

ПАО Сбербанк активно развивает каналы удаленного обслуживания клиентов. Количество клиентов, отдающих предпочтение удаленным каналам обслуживания за период исследования, увеличилось. В 2018 году рост составил 19,83% по сравнению с 2017 годом. В удаленных каналах увеличение числа активных пользователей произошло, по большей части, благодаря мобильному приложению. Удельный вес клиентов, пользующихся мобильным приложением «Сбербанк онлайн» является наибольшим, в 2018 году он равен 36,88%. За исследуемый период наблюдается положительная динамика данного показателя.

Проведя анализ эффективности использования системы дистанционного банковского обслуживания, необходимо отметить, что показатель технической доступности устройств самообслуживания для клиентов повысился с 95,1% до 97,6% в 2018 году. Доля неэффективных устройств самообслуживания сократилась с 2,7% до 1,3%. ПАО Сбербанк стремится улучшать сервис обслуживания своих клиентов, открывая устройства самообслуживания в доступных местах, повышая тем самым эффективность их использования.

Основной дистанционной системой обслуживания, которой пользуются корпоративные клиенты, является система «Сбербанк Бизнес Онлайн». Так количество юридических лиц, использующих систему «Сбербанк Бизнес Онлайн» в 2018 году составило 1,4 млн., что на 0,1 млн. больше, чем в 2017 году.

ПАО Сбербанк активно развивает линейку продуктов и сервисов, предоставляемых с помощью дистанционного банковского обслуживания физическим лицам. С каждым годом все больше частных клиентов делает вклады собственных денежных средств, в банк, используя удаленные каналы доступа.

Система дистанционного банковского обслуживания ПАО Сбербанк позволяет физическим лицам совершать различные платежи, самые распространенные из которых – платежи за услуги ЖКХ и за пользование сотовой связью. Так, доля платежей за ЖКХ в 2018 году возросла на 4,9%. Платежи за сотовую связь по итогу исследования увеличились на 1,3%. Общая доля безналичных платежей в 2017 году стала на 11,2% выше по сравнению с 2016 годом, а в 2018 году на 4,25 по сравнению с 2017 годом. Стабильность роста была достигнута посредством активного развития безналичных платежей через «Автоплатеж», «Мобильный банк» и «Сбербанк Онлайн».

Итак, ПАО Сбербанк предлагает большой ассортимент продуктов и услуг дистанционного обслуживания для юридических и физических лиц. Но современное стремительное развитие рынка банковских услуг для поддержания конкурентоспособности банка требует постоянного совершенствования реализуемых систем дистанционного обслуживания. В данной выпускной квалификационной работе были предложены направления совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания, реализация которых позволит не только повысить качество обслуживания клиентов ПАО Сбербанк, но и сократить операционные издержки на содержание большого штата сотрудников и сети банковских отделений.

Чтобы сохранить имидж и статус банка предлагается внедрение транспортной карты от ПАО Сбербанк. Такие карты выступают как альтернатива уже существующим городским транспортным картам и в настоящее время крайне популярны в крупных городах России. Клиентам банковские транспортные карты интересны в силу их расширенного

функционала: они дают возможность не только для оплаты любого общественного транспорта, но и позволяют пользоваться данной картой как обычной банковской картой, получая при этом бонусные баллы и скидки, пополняя карту онлайн, контролируя остаток на ней. Также карта может быть загружена в приложения для смартфонов SamsungPay, ApplePay и AndroidPay. От внедрения проекта преимущества получают все участники процесса, потому что благодаря партнерству появляется возможность для решения первоочередных вопросов социально-экономического развития алтайской столицы, минимизировать расходы транспортных компаний на выпуск карт и снизить нагрузку на городские пункты продаж проездных билетов и транспортных карт.

Все перечисленные выше пути развития ПАО Сбербанк направлены на формирование наиболее совершенного и инновационного банковского продукта, который позволит увеличить уровень прибыли банка. Увеличение операционной прибыли банка положительно скажется на эффективности его деятельности банка, повысит его рентабельность.

Кроме того, предложенные рекомендации по совершенствованию банковской деятельности имеют конечной целью обеспечение стабильного имиджа, повышение степени доверия клиентов к банку; максимальное соответствие уровня и качества обслуживания клиентов мировым стандартам.

Список используемой литературы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 №6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ): Доступ из справ.-правовой системы «Консультант Плюс».
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 03.08.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // "Собрание законодательства РФ", 05.12.1994, N 32, ст. 3301.
3. Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // "Собрание законодательства РФ", 15.07.2002, N 28, ст. 2790.
4. Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 27.12.2018) "О банках и банковской деятельности" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // "Собрание законодательства РФ", 05.02.1996, N 6, ст. 492 [4].
5. Федеральный закон от 26.10.2002 N 127-ФЗ (ред. от 27.12.2018) "О несостоятельности (банкротстве)" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2019) // "Собрание законодательства РФ", 28.10.2002, N 43, ст. 4190.
6. Положение Центрального Банка России "О порядке эмиссии кредитными организациями банковских карт и осуществления расчетов по операциям, совершаемым с их использованием" № 23-П от 09.04.98. // "Вестник Банка России". № 23. 15.04.1998г.
7. Указание Центрального Банка России "О порядке выдачи регистрационных свидетельств кредитным организациям резидентам на осуществление эмиссии предоплаченных финансовых продуктов" № 277-У от 03.07.98. // "Вестник Банка России". № 46. 08.07.1998г.
8. Автоматизация банковской деятельности / Под общ. Ред. С.И. Кумок. -М.: МФО, 2016. - 288 с.

9. Автоматизация расчетных операций банков и фондовых бирж / Сост. А.С. Кузнецова. - М.: Церих-ПЭЛ, 2017. - 206 с.
10. Банковская система России. Настольная книга банкира. Трастовые, инвестиционные и электронные услуги банков. - М.: ТОО "Инжиниринго-консалтинговая компания "ДеКА", 2015. - 112 с.
11. Барковский Н.Д. Проблемы кредита и денежного оборота в условиях развитого социализма. - М.: Финансы, 2017. - 215 с.
12. Березина М.П. Безналичные расчеты в экономике России. Анализ практики. - М.: Консалтбанкир, 2017. - 296 с.
13. Бортник М.Ю. Денежное обращение и кредит капиталистических стран. - М.: Финансы, 2017. - 223 с.
14. Бункина М.К. Деньги, банки, валюта. М. Независимый инт Рос. Предпринимательства, 2015. - 169 с.
15. Все о деньгах России / Науч. концепция и общ. ред. А.Хандруева. - М.: Конкорд-Пресс, 2018. - 421 с.
16. Гайкович В., Першин А. Безопасность электронных банковских систем. - М.: Единая Европа, 2015. - 363 с.
17. Голубович А.Д., Клопотовский А.В., Наумов А.В. Создание системы кредитных карточек для коммерческого банка. - М.: "Менатеп-информ", 2018. - 104 с.
18. Денежное обращение и кредит капиталистических стран / Под ред. Л.Н. Красавиной. - М.: Финансы и статистика, 2017. - 335 с.
19. Деньги, банки и кредитно-финансовые отношения в современной рыночной экономике. М. природопользование, 2015. 256с.
20. Поляков В.П., Московкина Л.А. Основы денежного обращения и кредита. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 208 с.
21. Современный экономический словарь/ Б.А. Райзберг, Л.Ш. Лозовский, Е.Б. Стародубцева. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА-М, 2019. — 512 с.

22. Усоскин, В. М., Белоусова, В. Ю. Платежные системы и организация расчетов в коммерческом банке: учеб. пособие / В. М. Усоскин, В. Ю. Белоусова; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». — М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2015. — 191с.

23. Электронная система денежных расчетов / А.Липис, Т.Маршал, Я.Линкер; Пер. с англ.; Под ред. А.А.Мовчана М.: Финансы и статистика, 2017. - 268 с.

24. Аблитарова Э.Э., Малык Ю.А. Интернет-банкинг как форма дистанционного банковского обслуживания // В сборнике: Институт финансово-кредитных отношений в условиях рыночных трансформаций Сборник статей научно-практического семинара. 2017. С. 119-122.

25. Бочкова Е.В. Интернет-банкинг и развитие системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО) в России // В сборнике: Актуальные проблемы экономической теории и практики сборник научных трудов. Краснодар, 2017. С. 75-82.

26. Власенко К.В., Леута И.А. Состояние и развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в России // В сборнике: Молодёжь Сибири - науке России международная научно-практическая конференция. Сибирский институт бизнеса, управления и психологии. 2017. С. 56-59.

27. Власов А.В. Электронные деньги и эволюционная теория происхождения денег // Наука и образование: хозяйство и экономика; предпринимательство; право и управление. 2015.№ 12. С. 13–23.

28. Волохов А.В. Информационная защита банковских средств в системах дистанционного банковского обслуживания. В книге: Обеспечение прав и свобод человека в современном мире материалы конференции: в 4 частях. 2017. С. 390-394.

29. Горбатова О.Ю. Тенденции развития дистанционного банковского обслуживания // Современные тенденции развития науки и технологий. 2017. № 3-13 (24). С. 42-44.

30. Горбатова О.Ю. Перспективы развития дистанционного банковского обслуживания // В сборнике: Инструменты и механизмы современного инновационного развития сборник статей международной научно-практической конференции: в 2 частях. 2017. С. 19-21.

31. Горельченко А.С., Иванов А.В. Развитие конкурентной разведки в банковской сфере с использованием передовых ИТ-технологий // Бюллетень науки и практики. 2017. № 3 (16). С. 209-212.

32. Демельханова И.Б., Асланов Д.И. Сущность и содержание банковских технологий в деятельности коммерческих банков // Актуальные проблемы экономики, социологии и права. 2017. № 3. С. 31-36.

33. Дубченко Е.П., Рыбчинская И.В. Современные направления технологического развития банковской сферы // Афактор: научные исследования и разработки (гуманитарные науки). 2017. № 3. С. 8.

34. Евсюков Д.Е. Электронные деньги как новая составляющая кредитно-денежной системы // Экономика и организация. 2016. №5. С. 51-66.

35. Еремеева С.С. Информационные технологии как способ дистанционного банковского обслуживания // В сборнике: Современные проблемы социально-гуманитарных и юридических наук: теория, методология, практика Материалы международной научно-практической конференции под общей редакцией Е.В. Королюк. 2017. С. 102-105.

36. Кибардина Л.В. Банковские инновации как инструмент дистанционного обслуживания клиентов // Студенческая наука и XXI век. 2017. № 14. С. 393-395.

37. Кисляк Д.Г. Электронные деньги в системе электронного бизнеса // Экономика, право и проблемы управления: сб. науч. трудов. Минск: Учреждение образования «Частный институт управления и предпринимательства» 2016. № 2. С. 72–73.

38. Козлова А.Ю., Широкова А.Э. Интернет - банкинг как ведущее направление дистанционного обслуживания клиентов коммерческих банков // В сборнике: Закономерности и тенденции инновационного развития

общества сборник статей Международной научно-практической конференции: в 3 частях. 2017. С. 125-128.

39. Крупнов, Ю.С. О природе электронных денег / Ю.С. Крупнов // Бизнес и банки. 2016. № 5. С. 1-8.

40. Кудрявцева Ю.В. Инновационные финансовые технологии и операционные риски в сфере дистанционного банковского обслуживания // В сборнике: Актуальные вопросы современных научных исследований Материалы Международной (заочной) научно-практической конференции. 2017. С. 317-330.

41. Кульбит Е.В. Анализ системы электронного банкинга, как компонента системы дистанционного банковского обслуживания // Экономика. Бизнес. Банки. 2017. Т. 2. С. 104-110.

42. Ланкин Е.Н. Дистанционное банковское обслуживание: проблемы и перспективы // Наука, образование и культура. 2017. № 7 (22). С. 54-57.

43. Майорова А.В. Системы дистанционного банковского обслуживания: характеристика, угрозы, перспективы // В сборнике: Направления развития банковского сектора в новых экономических условиях Сборник работ студентов, магистрантов и аспирантов . Под редакцией Н.Э. Соколинской, В.Е. Косарева. Москва, 2017. С. 146-157.

44. Митрохин В.В., Мишанина А.Н. Развитие дистанционного банковского обслуживания на базе биометрических технологий // В сборнике: Современные проблемы и перспективы развития банковского сектора России материалы II всероссийской научно-практической конференции с международным участием (заочной). 2017. С. 293-300.

45. Мухаметшин Л.И. Перспективы развития технологий розничного дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации // Современные проблемы социально-гуманитарных наук. 2017. № 1 (9). С. 161-166.

46. Носова Т.П., Палагута А.А. Современные инновационные технологии в сфере дистанционного банковского обслуживания // Экономика и социум. 2017. № 1-2 (32). С. 249-253.
47. Оганесян А.Л., Даниловских Т.Е. Ключевые проблемы в области дистанционного банковского обслуживания юридических лиц на региональном уровне // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Экономика и управление. 2017. № 1 (28). С. 45-50.
48. Пальчиков В.Ю. Особенности функционирования, виды и классификация онлайн-банков // Экономические системы. 2017. Т. 10. № 3 (38). С. 81-84.
49. Ризванова И.А. Транзакционный бизнес как новая банковская услуга // Общество: политика, экономика, право. 2017. № 2. С. 51-55.
50. Ситникова Е.И. Особенности организации дистанционного банковского обслуживания в коммерческих банках Российской Федерации // В сборнике: Ученые записки Тамбовского регионального отделения Вольного экономического общества России 2017. С. 103-111.
51. Слободчикова А.В., Кернякевич П.С. Преимущества и недостатки интернет – банкинга // Вектор экономики. 2017. № 1 (7). С. 16.
52. Соколова Т.Н., Васильев В.С. Оценка информационной безопасности систем дистанционного банковского обслуживания // Информационная безопасность регионов. 2017. № 2 (27). С. 34-39.
53. Тазеева А.М. Дистанционное обслуживание банковские инновации // Экономические исследования и разработки. 2017. № 3. С. 92-100.
54. Хадеева М.В. Реализация принципа свободы договора в области правового регулирования новых банковских технологий (на примере дистанционного банковского обслуживания) // Банковское право. 2017. № 4. С. 63-67.
55. Хайруллин И.Р. Дистанционное банковское обслуживание // NovaInfo.Ru. 2017. Т. 1. № 58. С. 412-416.

56. Холодова М.А. Дистанционное банковское обслуживание в курской области - проблемы и перспективы // Провинциальные научные записки. 2017. № 1 (5). С. 18-22.
57. Чернышова Э.С. Недостатки, преимущества и тенденции развития дистанционного банковского обслуживания // В сборнике: Студенческая наука для развития информационного общества сборник материалов VI Всероссийской научно-технической конференции. 2017. С. 338-340.
58. Черпаков И.В., Фалалеева С.Е. Особенности использования информационных технологий при обслуживании клиентов в банковской сфере // Центральный научный вестник. 2017. Т. 2. № 21s (38s). С. 57-58.
59. Шкуркин Д.В., Брэдли С. Дистанционное и прямое банковское обслуживание // В сборнике: Достижения современной науки и образования Сборник статей II международной междисциплинарной конференции. Под редакцией И.С. Коберси, В.С. Новикова. 2017. С. 69-72.
60. Azmi F. Strategic Human Resource Management, Volume 1: Text and Cases. - Cambridge University Press, 2019. — 341 p.
61. Beardwell J., Thompson T. Human Resource Management: A Contemporary Approach. - 8th ed. — Pearson, 2017. — 688 p.
62. Dessler G. Human Resource Management. - 15th ed. — Pearson, 2016. — 720 p.
63. Edwards T., Rees C. International Human Resource Management: National Systems and Multinational Companies. - 3rd ed. — Trans-Atlantic Publications, 2016. — 352 p.
64. Gerhart B. et al. Fundamentals of Human Resource Management. 7th Edition. — McGraw Hill Higher Education, 2018. — 577 p.
65. Официальный сайт ПАО «Сбербанк». – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.sberbank.ru/ru/>

Банковская отчетность

Код территории по ОКАТО	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (порядковый номер)
45293554000	00032537	1481

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС
(публикуемая форма)
за 2018 год

Кредитной организации: Публичное акционерное общество "Сбербанк России"

ПАО Сбербанк

Адрес (место нахождения) кредитной организации: 117997, г.Москва, ул.Вавилова, 19

Код формы по ОКУД 0409806

Квартальная (Годовая)

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период, тыс. руб.	Данные за предыдущий отчетный год, тыс. руб.
1	2	3	4	5
I	АКТИВЫ			
1	Денежные средства	5.1	688 903 726	621 718 630
2	Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	5.1	865 071 195	747 906 470
2.1	Обязательные резервы		187 877 682	158 658 496
3	Средства в кредитных организациях	5.1	406 318 847	299 995 122
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	5.2	198 280 654	91 468 983
5	Чистая ссудная задолженность	5.3	20 142 853 304	17 466 111 114
6	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	5.4	2 966 414 621	2 517 864 732
6.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	5.5	803 429 663	664 464 539
7	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	5.6	695 703 652	645 442 126
8	Требование по текущему налогу на прибыль		17 250 172	372 664
9	Отложенный налоговый актив		21 930 576	21 311 177
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	5.7	500 047 693	483 555 870
11	Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	5.7	9 406 429	11 364 582
12	Прочие активы	5.9	387 749 066	251 808 469
13	Всего активов		26 899 929 935	23 158 919 939
II	ПАССИВЫ			
14	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации		567 221 798	591 164 171
15	Средства кредитных организаций	5.10	989 893 489	464 300 153
16	Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	5.11	20 490 078 076	17 742 620 034
16.1	Вклады (средства) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей		12 911 175 956	11 777 377 023
17	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток		133 852 197	82 400 673
18	Выпущенные долговые обязательства	5.12	538 280 337	575 341 051
19	Обязательство по текущему налогу на прибыль		1 678 302	11 241 468
20	Отложенное налоговое обязательство		0	0
21	Прочие обязательства	5.13	319 358 404	270 017 973
22	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон		59 271 263	62 686 684
23	Всего обязательств		23 099 633 866	19 799 772 207
III	ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ			
24	Средства акционеров (участников)	5.14	67 760 844	67 760 844
25	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)		0	0
26	Эмиссионный доход		228 054 226	228 054 226
27	Резервный фонд		3 527 429	3 527 429
28	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)		-11 998 855	54 667 423
29	Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство		34 547 801	39 933 964
30	Переоценка обязательств (требований) по выплате долгосрочных вознаграждений		-706 118	-17 982
31	Переоценка инструментов хеджирования		0	0
32	Денежные средства безвозмездного финансирования (вклады в имущество)		0	0
33	Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет		2 696 928 726	2 311 656 423
34	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период		782 182 016	653 565 405
35	Всего источников собственных средств		3 800 296 069	3 359 147 732
IV	ВНЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
36	Безотзывные обязательства кредитной организации		14 043 679 980	10 134 992 202
37	Выданные кредитной организацией гарантии и поручительства		1 483 669 611	1 341 462 264
38	Условные обязательства некредитного характера		142 841	142 841

Президент, Председатель Правления
ПАО Сбербанк

Г.О. Греш (Ф.И.О.) (подпись)

Старший управляющий директор, главный бухгалтер -
директор Департамента учета и отчетности
ПАО Сбербанк

М.С. Ратирский (Ф.И.О.) (подпись)

15 марта 2019.



Продолжение Приложения А

Банковская отчетность

Код территории по ОКATO	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (/порядковый номер)
45293554000	00032537	1481

ОТЧЕТ О ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ (публикуемая форма) за 2018 год

Кредитной организации: Публичное акционерное общество "Сбербанк России"

ПАО Сбербанк

Адрес (место нахождения) кредитной организации: 117997, г.Москва, ул.Вавилова, 19

Код формы по ОКУД 0409807

Квартальная (Годовая)

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период, тыс. руб.	Данные за соответствующий период прошлого года, тыс. руб.
1	2	3	4	5
Раздел 1. Прибыли и убытки				
1	Процентные доходы, всего, в том числе:	6.1	2 093 457 717	2 032 170 704
1.1	от размещения средств в кредитных организациях		107 840 803	116 102 323
1.2	от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями		1 800 141 892	1 759 389 151
1.3	от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)		0	1
1.4	от вложений в ценные бумаги		185 475 022	156 679 229
2	Процентные расходы, всего, в том числе:	6.2	727 320 975	730 382 293
2.1	по привлеченным средствам кредитных организаций		64 414 590	53 788 230
2.2	по привлеченным средствам клиентов, не являющимся кредитными организациями		626 811 855	656 868 978
2.3	по выпущенным долговым обязательствам		36 094 530	39 725 085
3	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)		1 366 136 742	1 301 788 411
4	Изменение резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего, в том числе:		-189 388 369	-119 132 217
4.1	изменение резерва на возможные потери по начисленным процентным доходам		-4 867 260	-8 926 467
5	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери		1 176 748 373	1 182 656 194
6	Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		68 790 128	12 395 172
7	Чистые доходы от операций с финансовыми обязательствами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		0	0
8	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи		4 940 658	24 365 165
9	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения		218 545	-13 596
10	Чистые доходы от операций с иностранной валютой		20 854 480	38 955 167
11	Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	6.3	6 163 022	-13 134 618
12	Чистые доходы от операций с драгоценными металлами		-2 104 360	620 076
13	Доходы от участия в капитале других юридических лиц		31 515 087	13 796 624
14	Комиссионные доходы	6.4	514 912 348	422 337 011
15	Комиссионные расходы	6.4	81 830 128	58 654 818
16	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи		0	0
17	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения		1 498 123	653 231
18	Изменение резерва по прочим потерям		-44 298 264	-111 546 646
19	Прочие операционные доходы		65 103 351	48 260 335
20	Чистые доходы (расходы)		1 762 511 363	1 560 689 297
21	Операционные расходы	6.5	760 240 210	714 803 671
22	Прибыль (убыток) до налогообложения		1 002 271 153	845 885 626
23	Возмещение (расход) по налогам	6.6	220 089 137	192 320 221
24	Прибыль (убыток) от продолжающейся деятельности		782 651 154	653 589 923
25	Прибыль (убыток) от прекращенной деятельности		-469 138	-24 518
26	Прибыль (убыток) за отчетный период		782 182 016	653 565 405

9

Окончание Приложения А

Раздел 2. Прочий совокупный доход

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период, тыс. руб.	Данные за соответствующий период прошлого года, тыс. руб.
1	2	3	4	5
1	Прибыль (убыток) за отчетный период		782 182 016	653 565 405
2	Прочий совокупный доход (убыток)		0	0
3	Статьи, которые не переклассифицируются в прибыль или убыток, всего, в том числе:		-8 417 605	-6 545 363
3.1	изменение фонда переоценки основных средств		-7 729 469	-6 527 381
3.2	изменение фонда переоценки обязательств (требований) по пенсионному обеспечению работников по программам с установленными выплатами		-688 136	-17 982
4	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые не могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		-2 343 306	-1 060 446
5	Прочий совокупный доход (убыток), который не может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		-6 074 299	-5 484 917
6	Статьи, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток, всего, в том числе:		-83 332 847	18 459 197
6.1	изменение фонда переоценки финансовых активов, имеющихся в наличии для продажи		-83 332 847	18 459 197
6.2	изменение фонда хеджирования денежных потоков		0	0
7	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		-16 666 569	3 691 840
8	Прочий совокупный доход (убыток), который может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		-66 666 278	14 767 357
9	Прочий совокупный доход (убыток) за вычетом налога на прибыль		-72 740 577	9 282 440
10	Финансовый результат за отчетный период		709 441 439	662 847 845

Президент, Председатель Правления
ПАО Сбербанк

Старший управляющий директор, главный бухгалтер -
директор Департамента учета и отчетности
ПАО Сбербанк

"15" марта 2019 г.

