

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)

38.03.01 Экономика
(код и наименование направления подготовки, специальности)

Финансы и кредит
(направленность (профиль)/специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Система управления рисками дистанционного обслуживания клиентов в
коммерческом банке

Студент

И. А. Брыкова

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

доктор экономических наук, профессор, Д. Л. Савенков

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

Тольятти 2020

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнил: И. А. Брыкова

Тема работы: «Система управления рисками дистанционного обслуживания клиентов в коммерческом банке»

Научный руководитель: д-р экон. наук, профессор, Д. Л. Савенков

Цель бакалаврской работы – углубленное исследование сущности рисков дистанционного обслуживания клиентов в коммерческом банке и этапов формирования эффективной системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов в коммерческом банке.

Объектом исследования является ПАО Сбербанк.

Предметом исследования выступает система управления рисками дистанционного обслуживания клиентов в коммерческом банке.

Методами бакалаврской работы выступили такие методы как: метод сравнения, метод научного абстрагирования, синтеза и так далее.

В первой главе бакалаврской работы раскрываются теоретические основы системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов в коммерческом банке. Во второй главе проводится оценка системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов анализируемого банка. В третьей главе предлагаются направления совершенствования системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов.

Практическая значимость бакалаврской работы состоит в том, что ее рекомендации могут быть использованы для управлений рисками дистанционного обслуживания клиентов как анализируемого коммерческого банка, так и других банков.

Бакалаврская работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, приложений из 80 источников и 4 приложений. Общий объем работы, без приложений, 72 страницы машинописного текста, в том числе таблиц – 4, рисунков – 23.

Содержание

Введение.....	4
1 Теоретические основы формирования системы управления рисками дистанционного банковского обслуживания.....	6
1.1 Экономическое содержание и роль дистанционного обслуживания в коммерческом банке	6
1.2 Виды рисков дистанционного банковского обслуживания и их влияние на деятельность коммерческого банка.....	13
1.3 Методы анализа и управления рисками дистанционного банковского обслуживания	20
2 Оценка формирования системы управления рисками дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО Сбербанк.....	29
2.1 Техничко-экономическая характеристика ПАО Сбербанк.....	29
2.2 Оценка системы дистанционного обслуживания ПАО Сбербанк.....	37
2.3 Оценка управления рисками дистанционного банковского обслуживания.....	49
3 Направления улучшения системы управления рисками дистанционного банковского обслуживания ПАО Сбербанк.....	55
3.1 Рекомендации по улучшению системы управления рисками дистанционного банковского обслуживания	55
3.2. Экономическая эффективность предложенных рекомендаций	59
Заключение	63
Список используемой литературы	66
Приложение А Бухгалтерский баланс ПАО Сбербанк за 2018 г.	74
Приложение Б Отчет о финансовых результатах ПАО Сбербанк за 2018 г....	75
Приложение В Бухгалтерский баланс ПАО Сбербанк за 2019 г.....	77
Приложение Г Отчет о финансовых результатах ПАО Сбербанк за 2019 г....	78

Введение

Эксплуатация дистанционного банковского обслуживания является фактором поддержания высокого уровня конкурентоспособности компании на рынке финансовых услуг. Для того чтобы выстоять в конкурентной борьбе банковским организациям необходимо пересмотреть приоритеты в общей стратегии развития.

Актуальность бакалаврской работы состоит в том, что предоставление услуг клиентам дистанционно выводит банк на совершенно новый уровень сервиса, дает определенное преимущество на высоко конкурентном банковском рынке. Системы дистанционного банковского обслуживания способствуют росту показателей эффективности работы банка, уменьшению издержек без потери качества продукта, а главное, существенно увеличивают клиентскую базу, что немаловажно для банков в условиях конкуренции на рынке. Однако в тоже время системы дистанционного банковского обслуживания сопряжена с огромным количеством рисков, все больше влияющих на деятельность коммерческих банков и их финансовые результаты. В соответствии с этим формирование системы управления рисками дистанционного банковского обслуживания является сложной многоаспектной задачей. Для ее решения в целях повышения устойчивости компании, нейтрализации угроз, эффективного купирования негативных воздействий и снижения рисков необходимо создание сложной интеллектуально насыщенной системы для поддержки принятия управленческих решений.

Основная цель бакалаврской работы – углубленное исследование сущности рисков дистанционного обслуживания клиентов в коммерческом банке и этапов формирования эффективной системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов в коммерческом банке.

В рамках поставленной цели сформулированы задачи исследования:

- рассмотреть сущность системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов в коммерческом банке;
- провести оценку системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов в коммерческом банке;
- дать рекомендации по улучшению формирования системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов.

Объектом исследования является ПАО Сбербанк.

Предметом исследования выступает система управления рисками дистанционного обслуживания клиентов в коммерческом банке.

Теоретической и методологической базой работы послужили труды отечественных и зарубежных авторов в области оценки и формирования эффективной системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов в коммерческих банках, периодическая литература, статистические данные, нормативно-правовые акты, данные сети Интернет. Информационной базой исследования выступила бухгалтерская (финансовая) отчётность коммерческого банка, а также данные с официального сайта компании. Методами бакалаврской работы выступили такие методы как: метод сравнения, метод научного абстрагирования, синтеза и так далее.

Бакалаврская работы состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы, приложений. В первой главе бакалаврской работы раскрываются теоретические основы системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов в коммерческом банке. Во второй главе проводится оценка системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов анализируемого банка. В третьей главе предлагаются направления совершенствования системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов.

Практическая значимость бакалаврской работы состоит в том, что ее рекомендации могут быть использованы для управлений рисками дистанционного обслуживания клиентов как анализируемого коммерческого банка, так и других банков.

1 Теоретические основы формирования системы управления рисками дистанционного банковского обслуживания

1.1 Экономическое содержание и роль дистанционного обслуживания в коммерческом банке

С начала 1980 года в сети интернет набирает популярность такое явление, как дистанционное банковское обслуживание. Данная услуга широко распространилась в России и давно перешла в разряд повседневных услуг, оказываемых практически любым банковским учреждением. По результатам опроса 50—70 % всех клиентов банков в настоящее время используют интернет–банкинг.

Таким образом наблюдается процесс развития дистанционного банковского обслуживания (ДБО). ДБО – это дистанционное банковское обслуживание, которое дает возможность лицам (как физическим, так и юридическим) совершать банковские операции, пользоваться банковскими продуктами без посещения самого финансового учреждения.

По мнению авторов П.Д. Бурмистровой, Е.П. Шаталовой «дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – комплекс определенных услуг, с помощью которых клиенты банка могут удаленно выполнять разные банковские операции. Для этого им не приходится посещать само отделение банка, а достаточно воспользоваться своим компьютером или телефоном. Удаленное дистанционное банковское обслуживание – общий термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным способом (без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей» [14, с.160].

Дистанционное банковское обслуживание пользуется спросом у большинства российских банков. Это связано с тем, что большое количество банковских учреждений нацелено на повышение качества оказываемых услуг, а также на получение дополнительной прибыли.

А. В. Агибалов, А. А. Алексейченко отмечают, что «банки в рамках ДБО предоставляют такие услуги как: автоплатёж, пополнение счетов в системах электронных денег, открытие вклада, также возможно совершать валютно-обменные операции, оплачивать всевозможные услуги, совершать внутрибанковские и межбанковские (расчеты с физическими и юридическими лицами, обслуживаемыми в других банках), отслеживать свои операции и получать всю необходимую информацию в режиме реального времени. На сегодняшний день, клиенты ценят в ДБО, работу в онлайн режиме, доступность, удобство, а банки - минимизацию издержек и преимущество над конкурентами (в зависимости от развития ДБО кредитной организации)» [1, с.38].

Выделим основные причин развития ДБО:

1. Розничный бизнес является стратегическим направлением развития банка.
2. Востребовано сокращение операционных затрат, особенно в розничном бизнесе.
3. Высокотехнологичные системы ДБО являются имиджевой составляющей банка.
4. Автоматизация банковских транзакций.

Авторы О.С. Зиниша, Т.О. Стрельникова считают «одной из основных особенностей современной отечественной банковской системы является стремительное развитие компьютерных и телекоммуникационных технологий, внедрение сетевых устройств, что сокращает время обработки информации, позволяет провести комплексную автоматизацию деятельности, разработать механизмы дистанционного обслуживания клиентов и предложить новый ассортимент услуг. Кроме того, рационализация платежной системы в стране требует существенного сокращения операций с наличными в пользу безналичных расчетов» [29, с.12].

Стратегия дистанционного банковского обслуживания уже не является всего лишь частью общей стратегии развития банка, кроме того, на

настоящий момент в вопросе перспектив развития банковской сферы все чаще прослеживается понятие «стратегии электронного бизнеса банка». Исходным пунктом данной стратегии, направленной на диджитализацию банков, является переориентация их деятельности на развитие интернет маркетинга. В связи с этим концепция дистанционного банковского обслуживания расширяется: функционирование интернет-банка, мобильных приложений направлено не только на непосредственное обслуживание клиентов, но и на привлечение их внимание на новые банковские услуги и продукты. Первоочередной задачей современных банков в области интернет-банкинга является разработка разнообразных банковских продуктов и услуг [14, с.160].

Системы дистанционного обслуживания на современном этапе имеют множество модификаций, одна из них представлена на рисунке 1.

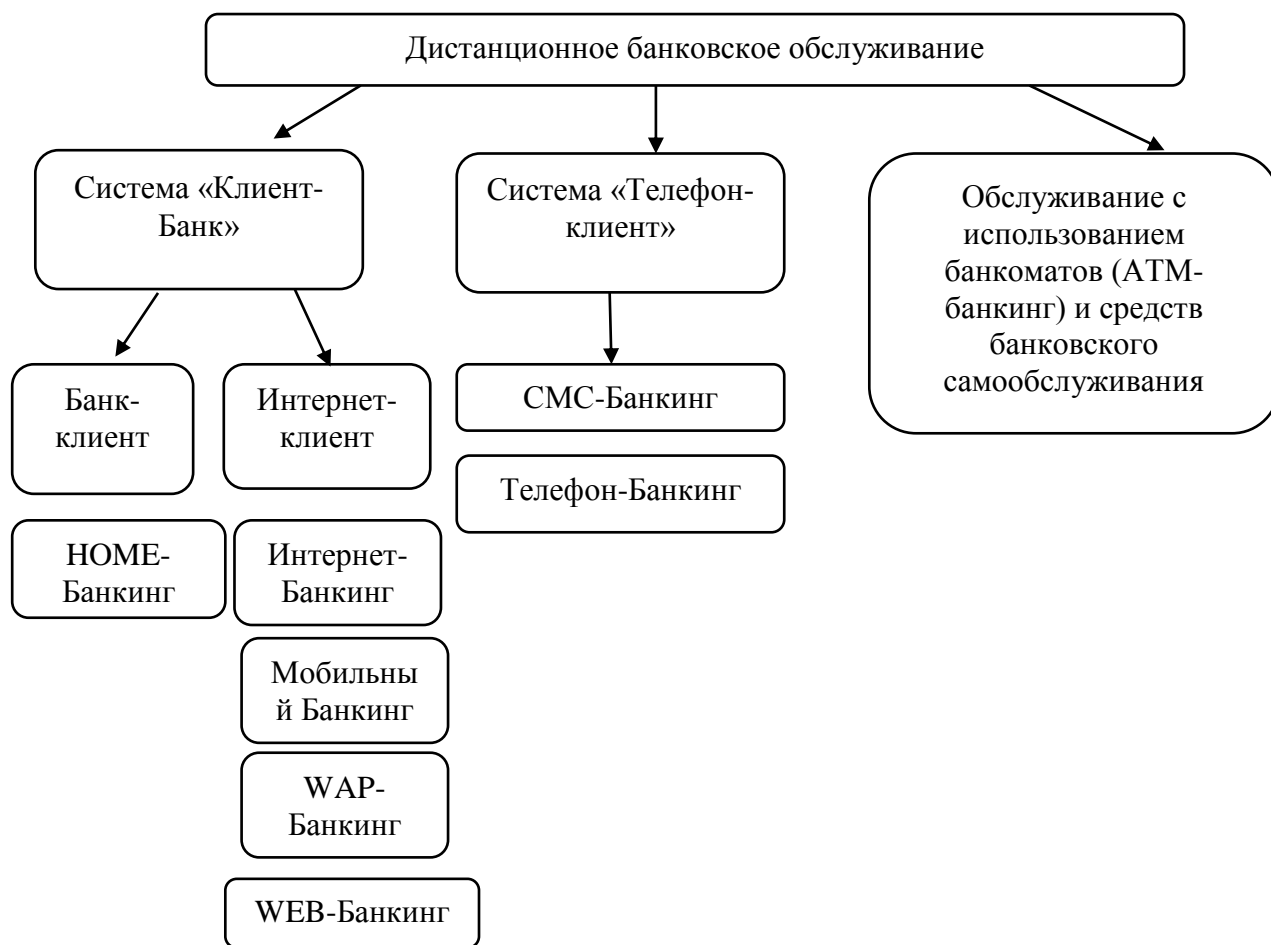


Рисунок 1 - Системы дистанционного обслуживания на современном этапе

Одним из самых перспективных и быстро развивающихся каналов предоставления банковских услуг на сегодня является сеть Интернет. Развитие различных информационных технологий позволило банкам предоставлять своим клиентам не только информационные и консультационные услуги, но и огромный спектр клиентских запросов и активных операций, такие как платежи и переводы.

С точки зрения способов организации дистанционного обслуживания клиентов выделяют некоторые виды услуг:

- интернет-банкинг,
- операции с помощью мобильных приложений,
- контактные центры.

«Еще одним каналом ДБО специалисты выделяют механизмы самообслуживания, такие как платежно-справочные терминалы, банкоматы и другое. Данный вид дистанционных банковских услуг требовал высоких вложений со стороны банка на начальных этапах развития. Производство и закупка соответствующего оборудования, создание технической базы для использования, развитие всей инфраструктуры и разработка логистики инкассации подобных устройств. Несмотря на это, банкоматы появлялись повсеместно, и на сегодняшний день у крупных банков представлены обширные сети данных машин для удобства их клиентов» [14, с.160].

К основным достоинствам дистанционного банковского обслуживания для клиентов относятся:

- непрерывный контроль банковского счета;
- экономия временных затрат;
- отсутствие личного присутствия владельца банковского счета в онлайн-платежах.

Р.В. Костенко, М.А. Скворцова считают, что «преимуществами использования системы интернет-банкинга для банковских организаций являются следующие:

- благодаря интернет-технологиям крупные банки снижают затраты на содержание своих филиалов;
- технологии интернет-банкинга позволяют банкам разработать расширенную базу данных клиентов, содержащую информацию об их доходах и расходах, социальном положении, профессиональной деятельности и т.п.;
- непрерывное взаимодействие банков с клиентами путем разработки и внедрения специального контента в социальных сетях;
- автоматизация и роботизация в предоставлении финансовых услуг: роботы предоставляют клиентам банка услуги по консультированию в вопросах инвестиций и оценке их капитала» [38, с.228].

Основные достоинства и недостатки системы ДБО представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Достоинства и недостатки системы ДБО

Достоинства		Недостатки	
Для банков	Для клиентов	Для банков	Для клиентов
Увеличение доходов за счёт роста клиентской базы, получение дополнительных комиссионных доходов.	Отсутствие временных, а также пространственных ограничений при совершении банковских операций.	Высокие риски хакерских и мошеннических атак на систему.	Наличие рисков, связанных с безопасностью совершения операций в системе ДБО.
Открывается возможность завоевания репутации лидера по внедрению современных инновационных банковских продуктов.	Комфорт и удобство в совершении банковских операций.	Необходимость привлечения в удаленные каналы обслуживания большого количества клиентов, иначе система не окупится и не принесет должного эффекта.	Необходимость иметь достаточный уровень финансовой грамотности и быть уверенным пользователем компьютера для успешного использования системы.

Продолжение таблицы 1

Достоинства		Недостатки	
Для банков	Для клиентов	Для банков	Для клиентов
Конкурентное преимущество в борьбе за клиентов.	Персонализированные предложения банковских продуктов и услуг от банка.	Большие затраты на приобретение или создание системы ДБО, её внедрение и обучение сотрудников.	Необходимость иметь специальные средства для использования системы (компьютер, телефон и т.д) чаще дорогостоящие.
Экономия на содержании специалистов фронт-офиса и снижение нагрузки на него.	Наличие привлекательных условий при ДБО.	Крупные затраты на обслуживание системы.	Необходимые расходы, связанные с использованием системы ДБО.

Следовательно, система дистанционного банковского обслуживания имеет много достоинств, а также немало недостатков как со стороны коммерческих банков, так и со стороны клиентов этих банков [38, с.229].

Несмотря на большие преимущества, как для клиентов, так и для самих кредитных организаций, в дистанционном банковском обслуживании можно выделить ряд следующих основных проблем:

«1. Проблема развития интернет сетей. На данный момент предоставление услуг интернет-банкинга актуально для наиболее крупных и развитых городов и областей Российской Федерации.

2. Проблема финансовой и информационной грамотности населения. Данный факт провоцирует появление недоверия и мешает популяризации современных банковских технологий.

3. Проблема безопасности. Осуществление любых действий в сети Интернет связано с различными рисками. Данные риски увеличиваются, если речь идёт о финансовых операциях.

4. Слабая законодательная база. Не достаточно законов, четко регулирующих финансовые отношения в интернете» [2, с.86].

Так же стоит отметить, что переход к дистанционному банковскому обслуживанию несет за собой не только преимущества для деятельности банков и клиентов, но и новые операционные риски. Угрозы от внедрения интернет-банкинга обуславливаются характером электронных финансовых услуг, при предоставлении которых не заключаются первичные бумажные документы, в связи с чем риск перехвата конфиденциальной информации через сеть возрастает [66, с.34].

«С целью уменьшения издержек и увеличения скорости предоставляемых услуг основополагающими тенденциями европейского развития ДБО являются:

- применение стратегий многоканального обслуживания физических лиц;
- перевод систем дистанционного обслуживания клиентов на аутсорсинг;
- создание различными банками совместных систем ДБО;
- повышение качества предоставляемых услуг, а также их безопасности;
- комплексное обслуживание за счет увеличения доступных видов услуг» [69, с.137].

Быстрое развитие и масштабное внедрение систем дистанционного обслуживания имеет положительные моменты и для банка, и для клиента, но такая растущая популярность сопровождается и определенными рисками. Несмотря на то, что банки постоянно совершенствуют систему безопасности дистанционного обслуживания клиентов, мошенники изобретают новые пути обхождения этой системы.

В связи с этим в следующем пункте рассмотрим основные риски, связанные с дистанционным банковским обслуживанием.

1.2 Виды рисков дистанционного банковского обслуживания и их влияние на деятельность коммерческого банка

Вся деятельность коммерческих банков во всех ее формах сильно связана с множественными рисками, уровень воздействия которых на итоги деятельности и степень безопасности значительно растет в условиях неопределенности и волатильности финансовой конъюнктуры.

Коллектив авторов К.О. Хозяинова, Л.П. Домрачева полагают следующее: «риск является неотъемлемой частью экономической, политической, социальной жизни общества, он сопровождает все сферы и направления деятельности любой организации, которая существует в рыночных условиях. В связи с этим самым важным условием для нормального существования любого современного предприятия является умение высшего руководства прогнозировать, проводить профилактику, рационально контролировать и эффективно управлять рисками» [68, С.148].

Основные характеристики категории любого риска деятельности коммерческого банка представлены на рисунке 2.

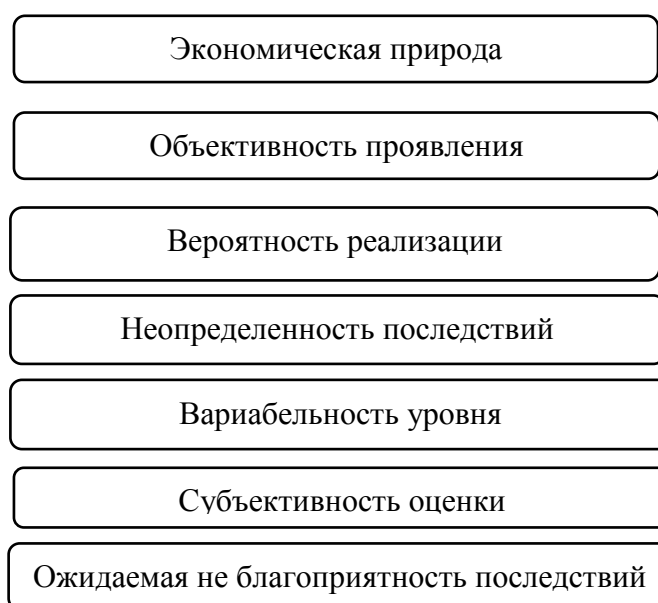


Рисунок 2 - Характеристики риска деятельности коммерческого банка

Риск в финансовой деятельности коммерческого банка появляется в том случае, если итог какого-либо поступка нельзя спланировать заранее. Данное понятие подробно рассмотрено во многих работах, но до настоящего времени не существует единого общепринятого определения этому понятию.

«Принято выделять три основные «системные» фактора, которые обуславливают возникновение новых источников компонентов банковских рисков при внедрении систем электронного банкинга:

1) появление в банке клиентов нового типа, которые часто фактически сами играют роль операционистов;

2) привлечение третьей стороны, в том числе провайдеров, для обеспечения формирования и поддержания функционирования систем дистанционного банковского обслуживания;

3) потенциальная доступность банковских автоматизированных систем банков для несанкционированного доступа и сетевых атак» [66, с.34].

Для всесторонней идентификации рисков, которые возникают при дистанционном банковском обслуживании актуальным представляется теоретическая конкретизация групп рисков, а также взаимосвязь рисков и их компонентов между собой.

Так, Е.К. Шукшина в качестве рисков ДБО выделяет «бизнес – риски, операционные риски, финансовые риски» [73, с.369].

О.М. Захарченко обосновывает теорию о наличии одного наиболее значимого и весомого риска – «операционного, главной составляющей которого является риск незаконного списания денежных средств злоумышленниками» [28, с.27].

Центральный банк Российской Федерации также обосновывает необходимость идентификации и управления следующими банковскими рисками, сопутствующими осуществлению дистанционного банковского обслуживания [46], представленными на рисунке 3.

Рассмотрим данные виды риска более подробно:

1. Операционный риск – риск потерь в результате ошибок внутренних процессов. Данное определение включает в себя юридический риск, но исключает репутационный и стратегический риски.

2. Риск ликвидности – это риски, связанные с возможностью потерь при реализации ценных бумаг или других товаров из-за изменения оценки их качества и потребительской стоимости.

3. Правовой – риск понесения убытков в результате различного применения норм законодательства судебными органами либо в результате невозможности исполнения контрактов вследствие нарушения законодательства или нормативных актов.

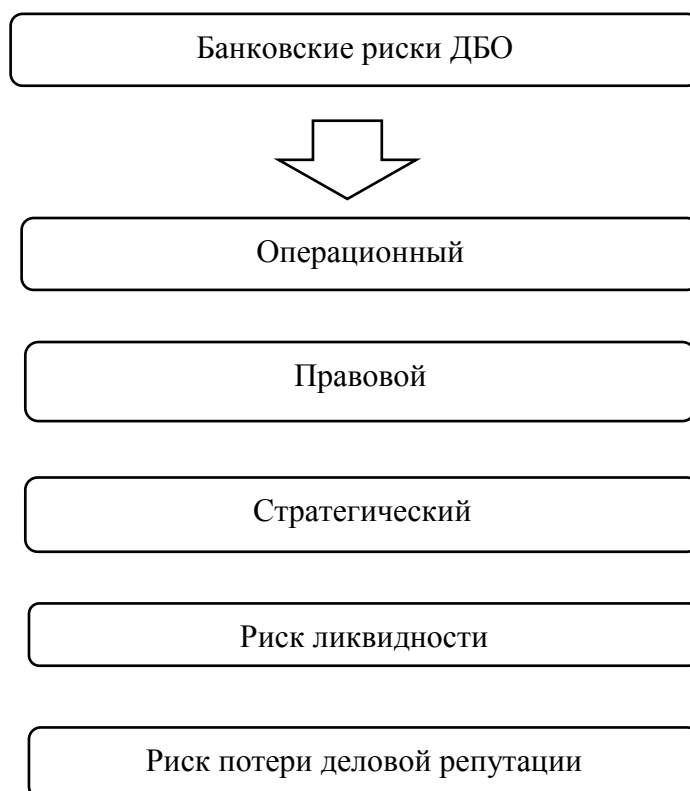


Рисунок 3 - Банковские риски дистанционного банковского обслуживания

4. Стратегический риск – это риск, который проявляется в деятельности организации, связанный с реализацией стратегии и способный доходить до катастрофического масштаба.

5. Репутационный риск - риск возникновения убытков в результате уменьшения числа клиентов (контрагентов) вследствие формирования негативного представления о финансовой устойчивости, финансовом положении компании, качестве его продукции (работ, услуг) или характере его деятельности в целом.

«В специализированных научных исследованиях зарубежных стран отсутствует единая система группировки рисков дистанционного обслуживания. Органами банковского регулирования и надзора каждой страны самостоятельно определяются риски, связанные с ДБО. Так органы банковского регулирования и надзора США все риски дистанционного обслуживания относят к группе операционных рисков.

Среди них выделяются такие виды рисков:

- риски, связанные с деятельностью аутсорсинговых компаний;
- риски, связанные с зависимостью от поставщиков и провайдеров;
- риски, связанные с обеспечением безопасности, целостности и конфиденциальности банковских данных;
- риски, связанные с авторизацией, аутентификацией и подтверждением достоверности и прав пользователя;
- риски, связанные с компьютерными преступлениями и отмыванием денег;
- риски, связанные с профессионализмом персонала» [22, с.21].

В таблице 2 представлены основные причины возникновения различного рода рисков при осуществлении ДБО [14, с.160].

Среди операционных рисков наиболее часто встречаются при работе с системой дистанционного обслуживания такие виды операционных рисков:

- риск проникновения в систему и незаконного снятия денежных средств киберпреступниками;
- ошибки создания и модернизации системы безопасности со стороны аутсорсинговой компании; использование незащищенных

информационных потоков банковским учреждением или её клиентами;

- возникновения сбоев в работе ДБО, что приводит к обнародованию банковской тайны.

Таблица 2 - Основные причины возникновения рисков ДБО

Вид риска	Причины возникновения риска
Операционный риск	<ul style="list-style-type: none"> — нарушения функционирования информационных систем и информационно-телекоммуникационных сетей провайдеров; — недостатки в обеспечении информационной безопасности потоков данных между кредитной организацией и ее клиентами; — неправомерный доступ к информации банка; — недостатки в работе ПО провайдеров; — недостаточная защищенность информационных систем провайдеров от атак кибер-преступников; — невыполнение сторонними поставщиками договорных обязательств.
Правовой риск	<ul style="list-style-type: none"> — нарушения требований законодательства Российской Федерации; — несовершенство законодательства Российской Федерации в области отдельных вопросов ДБО и ответственности сторон; — неправомерный доступ к конфиденциальной информации во время ее обработки, передачи и (или) хранения провайдерами кредитной организации; — нахождение филиалов кредитной организации, ее клиентов, пользующихся ДБО, и провайдеров под юрисдикцией других государств.
Стратегический риск	<ul style="list-style-type: none"> — ошибочные решения органов управления кредитной организации в отношении применения технологии ДБО и (или) внедрения, сопровождения и использования систем ДБО, и (или) выбора; — крупные затраты на внедрение и сопровождение систем ДБО; — ошибки в политике кредитной организации, в отношении применения ДБО.
Риск потери деловой репутации	<ul style="list-style-type: none"> — уничтожение, искажение или хищение данных о клиентах кредитной организации, их счетах и банковских операциях, и сделках в связи с сетевыми атаками; — нарушение непрерывности функционирования ДБО; — негативная оценка клиентами кредитной организации качества ДБО.
Риск ликвидности	<ul style="list-style-type: none"> — неплатежеспособность кредитной организации, если несвоевременное выполнение ею своих финансовых обязательств по техническим причинам; — отказы и сбои в компьютерных системах ДБО.

На текущем этапе развития дистанционного обслуживания, киберпреступность является одной из крупнейших и наиболее опасных

составляющих операционного риска в системе ДБО, т.к. его проведение реализуется через систему Интернет [22, с.21].

Закономерно, что с ростом числа клиентов, использующих системы ДБО, существенно увеличивается доля группы рисков, связанных с возникновением ущерба в результате недействительности, неэффективности бизнес-процессов; непреднамеренных ошибок либо злонамеренных действий сотрудников, третьих лиц; сбоев, простоев IT-систем, а также внешних причин (изменений в законодательстве, стихийных бедствий и пр.).

В результате все большей направленности банков на использование систем ДБО в банковском бизнесе процесс операций в существенной степени стал зависеть от надежности провайдеров и безопасности аппаратно-программного обеспечения систем интернет-банкинга. Это значительно увеличивает долю операционного риска, которая приходится на действия третьих лиц, то есть на самих клиентов, компаний-партнеров и киберпреступников.

К сожалению, российская практика показывает, что правовое поле в условиях ДБО развивается медленно. Кроме того, наблюдается отсутствие системы подготовки и повышения квалификации специалистов ДБО на государственном уровне; органы контроля и надзора недостаточно методически обеспечены, что не позволяет им эффективно (а главное, оперативно) осуществлять свои функции в условиях интернет-банкинга, так, правоохранительные органы из-за недостаточного опыта имеют низкий уровень раскрытия кибератак [35, с.52].

В тоже время участились случаи совершения несанкционированных переводов денежных средств с помощью мобильной связи по данным пресс-службы ЦБ РФ. К таким несанкционированным операциям относятся:

1. операции по оплате товаров и услуг (с вводом реквизитов платежных карт) при подключении к сети Интернет через телефон, компьютер и другие специальные устройства;

2. операции по переводу денежных средств, предоставленных оператору связи в качестве оплаты услуг связи, в том числе перечисление денежных средств на «короткие номера»;

3. операции, осуществляемые с использованием приложений дистанционного банковского обслуживания, которые были предоставлены кредитной организацией и были установлены клиентом на устройстве мобильной связи;

4. операции по оплате товаров и услуг с использованием, установленных на устройстве мобильной связи. Чаще всего перевод денежных средств с использованием устройств мобильной связи без согласия владельцев проводится вследствие заражения устройств вредоносными программами, вирусами.

Перечислим наиболее критические уязвимости программных систем ДБО:

- недостатки механизмов идентификации;
- недостатки механизмов аутентификации;
- недостатки механизмов авторизации;
- избыточная функциональность, приводящая к недокументированным возможностям;
- возможность внедрения внешних сущностей XML;
- возможность внедрения операторов SQL;
- уязвимости на уровне кода web-приложений;
- недостатки конфигурации;
- использование устаревших версий программного обеспечения.

Уязвимы практически все звенья цепочки человек-компьютер-банк. Преступники используют разнообразные средства, начиная от методов социальной инженерии (в отношении как клиентов, так и сотрудников кредитной организации – при непосредственном общении и в интернете) и

заканчивая использованием вредоносного программного обеспечения. Чаще всего данные методы применяются комплексно.

Все виды мошенничества направлены на получение/дублирование секретной информации (ее носителя), с помощью которой клиент проходит процедуры идентификации, аутентификации и авторизации. Отличия только в способах получения/дублирования данной секретной информации (ее носителя).

В силу исторических причин, наибольшее распространение в системах ДБО в качестве носителя секретной информации получили пластиковые карты, и именно к этому виду носителей применяется наибольшее количество видов мошенничества, которые отрабатывались десятилетиями.

Поскольку банки в своей деятельности используют, как правило, несколько систем ДБО, необходимо учитывать взаимное влияние банковских рисков, сопутствующих каждой системе ДБО и интегрируемым с системами ДБО различным банковским системам (технологическая безопасность). Электронные формы обслуживания создают ряд специфических причин, которые провоцируют их появление [66, с.34]. Стоит отметить, что вышеупомянутые риски тесно взаимодействуют и взаимосвязаны, что указывает на важность их своевременной идентификации и последующего управления ими.

1.3 Методы анализа и управления рисками дистанционного банковского обслуживания

Стремительное развитие интернет-банкинга сопряжено как со значительными преимуществами для банков и их клиентов, так и с новыми операционными рисками, связанными с финансовой киберпреступностью. В связи с этим, руководителю любого банка необходимо уметь своевременно выявлять и оценивать риски, а также принимать эффективные решения по их минимизации для того, чтобы предприятие смогло выжить на рынке и занять

устойчивое положение. Для снижения негативного влияния рисков ДБО в коммерческих банках разрабатываются специальные методы оценки и управления размером данного риска.

В соответствии с этим, определены и должны быть реализованы следующие направления и методы анализа рисков событий финансовой сферы, среди которых:

1. Анализ возможности возникновения, при котором риск является вероятностью возникновения неблагоприятного исхода, потери или ущерба.

2. Анализ потенциальных потерь при различных сценарии развития ситуации. В данном случае риск - это абсолютное измерение ущерба от полученного негативного результата.

3. Комбинированный подход, при котором оценивание финансовых возможностей происходит посредством выявления как вероятность образования ущерба.

При использовании данных методов используется очень большое количество показателей, которые необходимо сгруппировать и систематизировать.

Методы оценки рисков можно разделить на качественную и количественную оценку рисков (рисунок 4). Однако рекомендуется риски оценивать сразу несколькими методами, чтобы получить более точную картину в целом.



Рисунок 4 – Методы оценки рисков

Результаты качественной оценки риска служат исходной базой для количественной оценки. Методы качественной оценки риска представлены следующими методами:

1 Метод экспертных оценок определяет в большей степени субъективный характер. Используется при недостаточной или при отсутствии исходной информации о проекте, где оценка рисков осуществляется специалистами.

1.1) SWOT-анализ этот экспертный метод основан на обнаружении факторов в средах (внутренней и внешней) предприятия.

1.2) Метод «Дельфи» это метод, с помощью которого можно повысить уровень объективности экспертных оценок.

2) Метод анализа уместности затрат — это метод, направленный на обнаружение возможных зон риска.

3) Метод аналогий - состоит в том, что целью выявления рисков проекта является анализ аналогичных проектов, произведенных специалистами.

Количественный анализ риска основывается на методах статистики и теории вероятности. Данный способ оценки риска включает в себя следующие методы:

1. «Параметрический анализ - это анализ статистических данных. В основном параметрический анализ используется для первичной оценки риска.

2. Метод исторического моделирования - это простая методология, которая требует изучения массивных данных за предшествующие периоды времени.

3. Имитационное моделирование (метод Монте-Карло) - это метод, предполагающий разработку математической модели поведения анализируемого объекта с дальнейшим искусственным генерированием случайных сценариев развития событий. Его главным достоинством является

точность полученных результатов, однако из-за этого этот метод считается самым сложным из всех технологий расчета VaR.

4. Статистический (вероятностный) метод - содержание этого метода заключается в определении вероятности возникновения потерь на основе статистических данных прошлого периода и установлении зоны риска» [66, с.35].

При формировании эффективной системы управления рисками дистанционного банковского обслуживания можно избежать финансовых потерь, вплоть до банкротства. Процесс управления рисками характеризуется совокупностью способов, которые позволяют прогнозировать наступление рискованных событий в деятельности, связанной с банковским дистанционным обслуживанием и принимать меры, необходимые для снижения степени наступления таких последствий.

Основными целями формирования системы управления рисками ДБО являются:

- 1) Уменьшение вероятных финансовых потерь.
- 2) Повышение конкурентоспособности, стоимости (для акционеров и инвесторов) и финансовой устойчивости компании.

«Целью управления риском дистанционного банковского обслуживания является поддержание принимаемого на себя банком риска на уровне, определенном банком в соответствии с собственными стратегическими задачами. Необходимость управления дистанционного банковского обслуживания определяется значительным размером возможных операционных убытков, которые могут создавать угрозу финансовой устойчивости банка. В целях управления риском дистанционного банковского обслуживания банк решает задачу создания эффективной системы выявления и оценки операционного риска, его постоянного мониторинга, а также системы разработки мер по поддержанию уровня операционного риска, не угрожающего финансовой устойчивости банка и интересам его клиентов» [51, с.29].

Управление рисками осуществляется по следующим подходам: адаптационный, превентивный, комбинированный.

«Адаптационный подход — управление рисками осуществляется в режиме постфактум, т.е. предусматриваются мероприятия или программы действий вовремя или после свершения риск-события. Реализуемые мероприятия сводятся к ликвидации последствий риска.

Превентивный подход — программа действий создается заранее, до свершения риск/события. В ее состав включаются диагностика ключевых факторов риска, выявление и анализ отклонений, разработка мероприятий по предупреждению риск-события или минимизации его негативных последствий.

Комбинированный подход — интеграция двух подходов в зависимости от уровня управления, иерархической структуры системы управления риском, субъективных факторов управления риском» [58, с.40].

В настоящее время в практике отечественных коммерческих банков используются различные варианты снижения рисков ДБО. Основные из них представлены на рисунке 5.

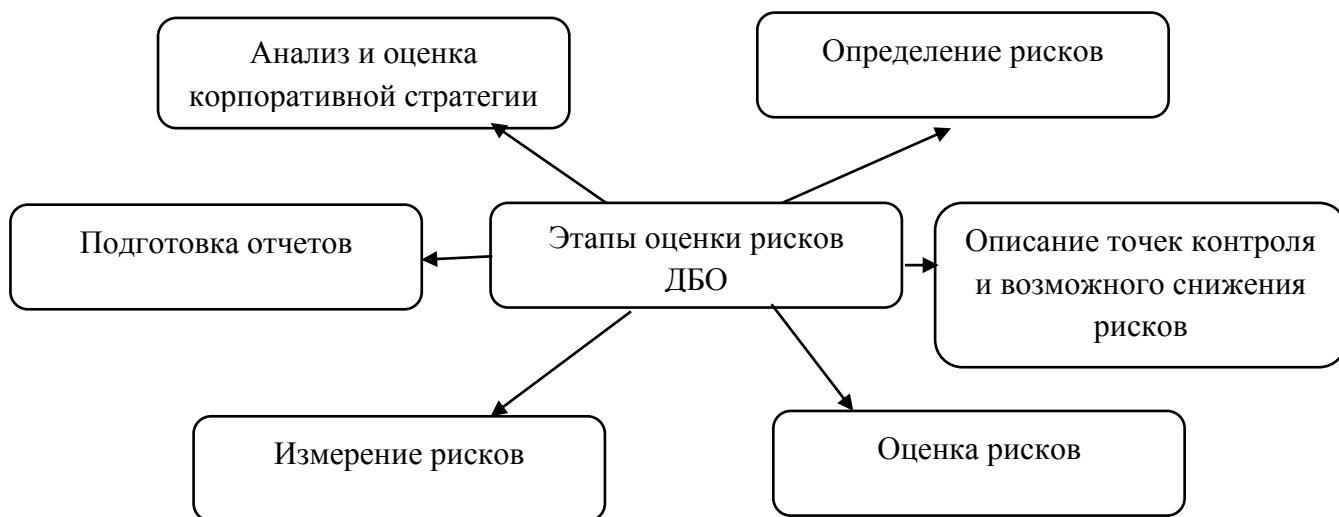


Рисунок 5 - Этапы оценки рисков ДБО

Таким образом, процесс управления рисками может включать в себя этапы идентификации, оценки рисков (качественная и количественная),

поиска альтернативных путей снижения риска и выбора путей нивелирования, мониторинга полученных результатов и корректировки процесса управления финансовыми рисками с учетом полученных результатов.

Рассмотрим каждый из этих этапов подробно.

1. «Анализ и оценка корпоративной стратегии. Необходимо провести опрос руководителей банка, несущих ответственность за банковские операции и принимающих решения в сфере электронных банковских услуг, в т. ч. дистанционного банковского обслуживания. Необходимо сосредоточиться на трех основных областях:

- 1) стратегических целях;
- 2) корпоративном управлении;
- 3) политике менеджмента.

2. Определение рисков. Для начала нужно определить функции, услуги и сервисы, предоставляемые электронным банкингом. Необходимо провести оценку сильных (Strengths) и слабых (Weaknesses) сторон, возможностей (Opportunities) и угроз (Threats) (SWOT-анализ), который представляет собой метод стратегического планирования, заключающийся в выявлении факторов внутренней и внешней среды организации. На основании SWOT-анализа определяется уровень рисков, которым подвержен банк.

3. Описание точек контроля и возможного снижения рисков. Все риски, выявленные на предыдущем этапе, берутся за основу. Для каждого из них указываются все точки снижения, необходимые механизмы контроля для митигации риска – снижения до необходимого уровня.

4. Оценка рисков. Процесс, когда внутренний аудитор определяет уровень остаточных рисков, эффективность проводимого контроля, чувствительные области риска, выявляет сотрудников компании, несущих ответственность за применение механизмов контроля, и дает оценку их эффективности.

5. Измерение рисков.

6. Подготовка отчетов. Итог всего проведенного анализа позволяет оценить и понять структуру рисков ДБО, а также выявить области, где риски наиболее высоки» [58, с.39].

Одной из первостепенных задач коммерческих банков является непрерывная разработка комплексных подходов к управлению рисками в условиях ДБО. Стратегия управления коммерческого банка риском ДБО в общем виде представлена на рисунке 6.

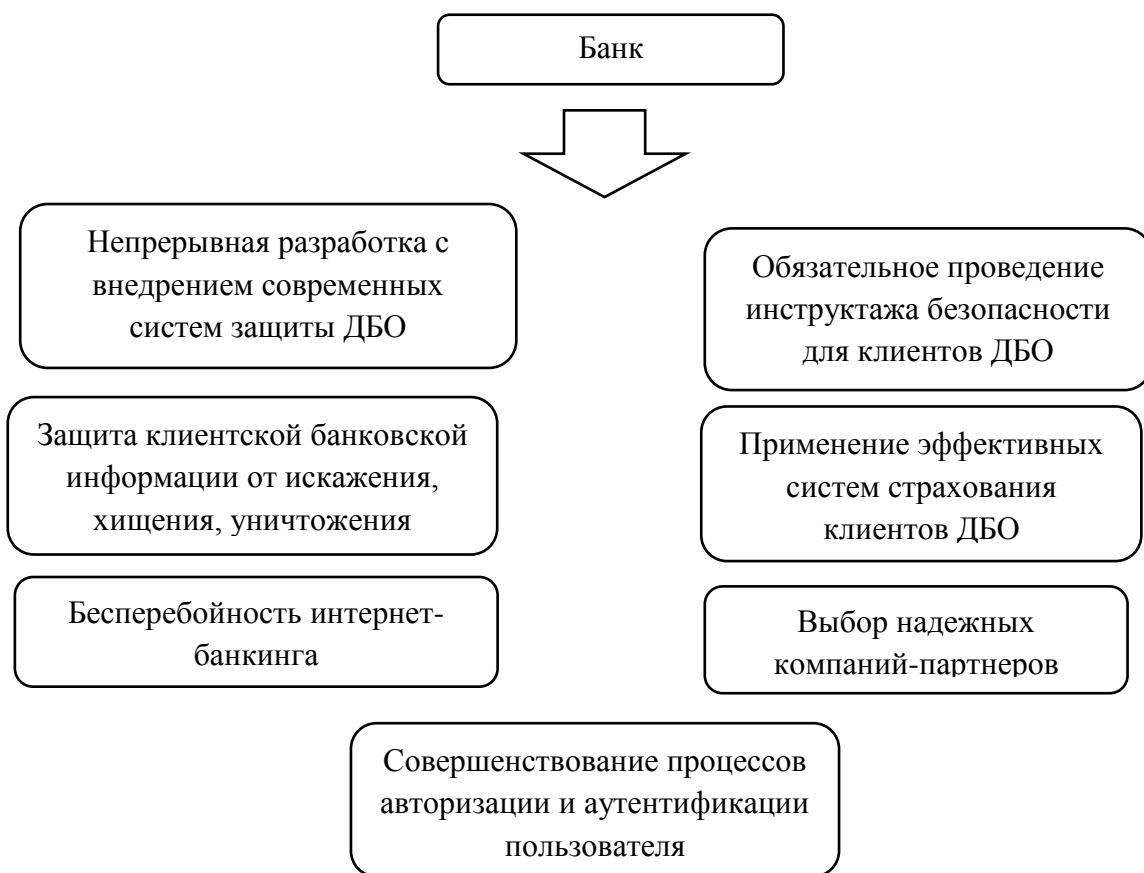


Рисунок 6 - Банковское управление риском ДБО

В рамках управления риском при оказании услуг интернет-банкинга банк должен гарантировать полную защищенность информации о клиенте и его средствах. Однако это далеко не так, что оговаривается в любом договоре ДБО. Так, за управление счетами, не выходя из дома, часть ответственности

берет на себя клиент. Снизить риски клиент может, если четко соблюдает правила безопасного использования интернет-банкинга [35, с.52].

В тоже время в научной литературе существуют следующие способы снижения рисков, которые применимы и для управления рисками ДБО.

Рассмотрим данные методы снижения рисков подробнее.

1. Избежание (уклонение) от риска – самый простой метод, он заключается или в полном отказе участия в рискованных операциях или реализация операций с незначительным уровнем риска.

2. Лимитирование риска - это установка предельных сумм затрат, продаж, кредита и т.д. Данный процесс является существенным способом понижения уровня риска и используется банками при выдаче кредита, экономическими субъектами он используется при предоставлении ссуд, реализации продукции в кредит и т.д.

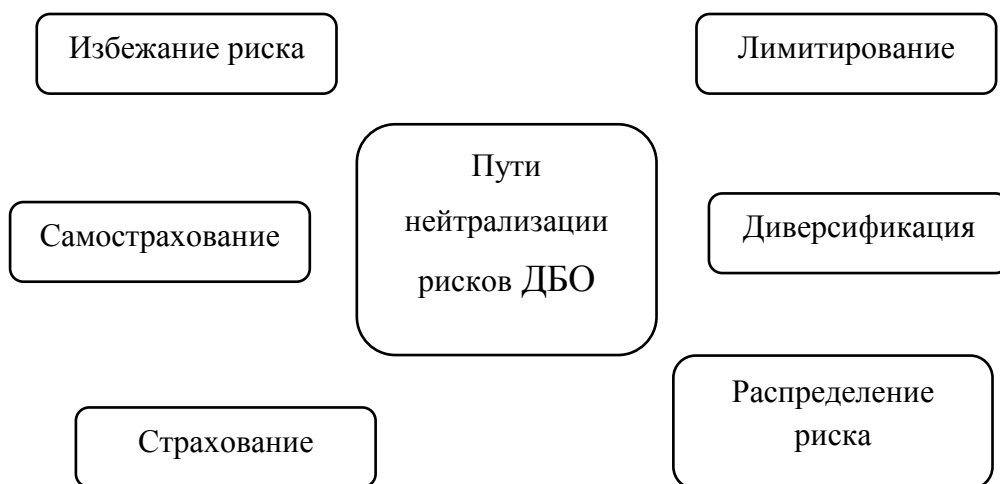


Рисунок 7 - Методы снижения рисков ДБО

3. Диверсификация риска - это процесс распределения денежных средств среди различных объектов вложений, которые не сопряжены между собой. Она считается более аргументированным и сравнительно меньшим издержкостным методом понижения финансовых рисков. Описывая механизм диверсификации в целом, необходимо заметить, что он выборочно

влияет на уменьшение неблагоприятных результатов отдельных финансовых рисков.

4. Распределение рисков - система данного метода снижения финансового риска основана на их частичной передаче бизнес-партнерам по определенным финансовым операциям.

5. Самострахование (внутреннее страхование) - определение доли финансовых средств, которые могут справиться с отрицательными финансовыми результатами и финансовыми операциями, по которым такого рода риски не связаны с действиями контрагентов.

6. Страхование риска - считается особо значимым способом уменьшения уровня риска. Содержание страхования проявляется в том, что вкладчик согласен воздержаться от какой-то части своих ресурсов, в целях уклониться от рискованных событий, то есть он согласен платить за снижение уровня риска до нуля.

7. Распределение риска - это метод уменьшения влияния или передачи риска на основе договора, путем распределения части риска между двумя (или более) сторонами договора.

Таким образом, «при организации управления операционными рисками в системе ДБО необходимо уделять особое внимание быстрым темпам развития инноваций и технологий, использующих Интернет, совершенствовать корпоративное управление и постоянно проводить курсы повышения квалификации работников, которые непосредственно работают с данной системой. Система управления рисками ДБО должна строиться по принципу предвидения возможного негативного влияния внешних и внутренних факторов, особенно в части операционных рисков и работать на их опережение» [22, с.21].

От эффективности системы управления рисками во многом зависит эффективность функционирования компании. На практике хозяйственная деятельность связана со многими рисками и, как правило, вышеперечисленные методы чаще всего применяются в совокупности.

2 Оценка формирования системы управления рисками дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО Сбербанк

2.1 Техничко-экономическая характеристика ПАО Сбербанк

В настоящее время ПАО Сбербанк является крупнейшим банком в Российской Федерации, который является системообразующей важной частью всей российской экономики и банковской системы страны в целом. Основной вид деятельности - корпоративные и розничные банковские операции. Данные операции включают привлечение средств во вклады и предоставление коммерческих кредитов, предоставление услуг клиентам при осуществлении ими экспортных/импортных операций; конверсионные операции; торговлю ценными бумагами и производными финансовыми инструментами.

Организационная структура управления ПАО Сбербанк представлена на рисунке 8.



Рисунок 8 – Организационная структура управления ПАО Сбербанк

Ключевые факты деятельности ПАО Сбербанк за 2019 год:

- За год банк заработал 953 млрд руб. чистой прибыли без учета событий после отчетной даты.
- Совокупный объем выданных за год кредитов клиентам составил 16,3 трлн руб.
- Портфель кредитов физическим лицам вырос за год на 17,4%.
- Рост средств клиентов без учета валютной переоценки за год составил 4,4%.

Далее рассмотрена структура капитала ПАО Сбербанк на 31.12.2019г. на рисунке 9.

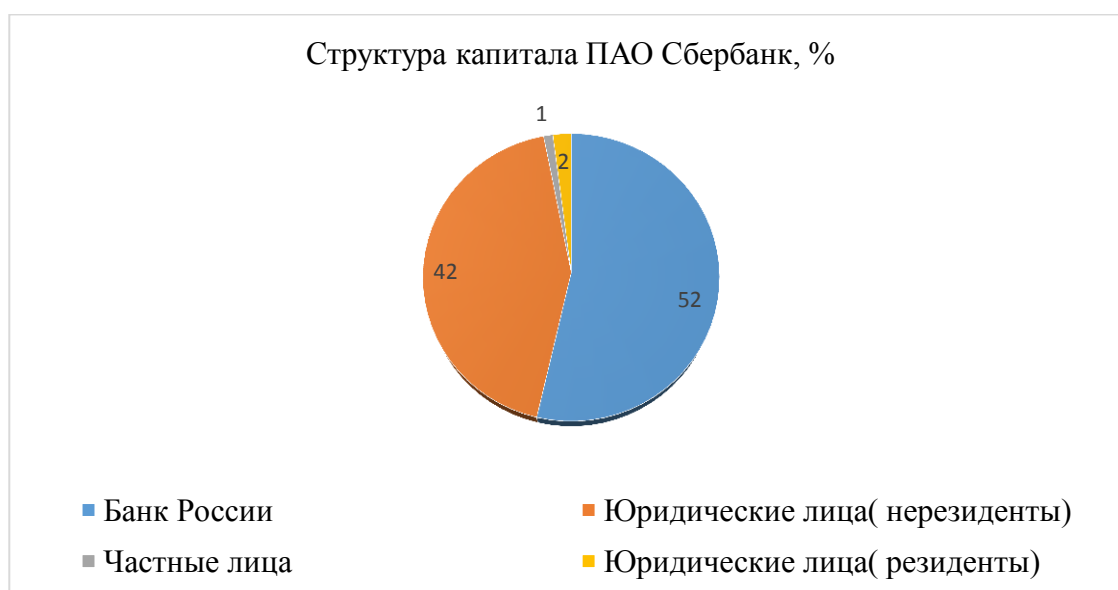


Рисунок 9 - Структура капитала ПАО Сбербанк

На рисунке 9 видно, что на 31.12.2019г. Центральный банк РФ является основным акционером банка - 52,3% обыкновенных акций банка или 50,0% плюс одна акция от количества выпущенных и находящихся в обращении обыкновенных и привилегированных акций банка. В феврале 2020 года

Центральный Банк России и Министерство финансов Российской Федерации объявили, что достигли соглашения о продаже Центральным Банком доли в 50,0% плюс одна акция в уставном капитале ПАО Сбербанк.

Далее проведен анализ финансового положения ПАО Сбербанк, по основным статьям активов и пассивов баланса кредитной организации и по ее ключевым результатам деятельности за 3 года.

В таблице 3 представлены наиболее крупные статьи активов ПАО Сбербанк за 3 последних года.

Таблица 3 - Статьи активов ПАО Сбербанк и их динамика за 2017-2019 гг., млн. руб.

Показатель	2019 год	2018 год	2017 год	2019/2018 гг.	2019 г	2018/2017 гг.	2018 г.
				Изменение, млн. руб.	Доля в активах % 2019 г.	Изменение, млн. руб.	Доля в активах % 2018г.
Денежные средства	661646	688903	621718	-27257	2,39	67185	2,5
Средства в Банке России:	1159646	865071	747906	294575	4,2	117165	3,22
Резервы	202846	187877	158658	14969	0,73	29219	0,70
Средства в банках	152801	406318	299995	-253517	0,55	106323	1,51
Финансовые активы	1598098	198280	91468	1399818	5,79	106812	0,74
Чистая ссудная задолженность	19212927	20142853	17466111	-929926	69,6	2676742	74,8
Вложения в ценные бумаги, в т.ч.:	2494251	2966414	2517864	-472163	9,04	448550	11,03
Прочие активы	296945	387749	251808	-90804	1,07	135941	1,44
Всего активов	27584095	26899929	23158919	684166	100	3741010	100

Активы ПАО Сбербанк в течении трех лет показали увеличение с 23158919 млн. руб. до 27584095 млн. руб. На динамику активов в целом по году оказало влияние укрепление рубля. Крупнейшей долей активов ПАО Сбербанк в отчетном периоде является чистая ссудная задолженность, которая занимает 69,6% на 31.12.2019г. Не смотря на снижение доли активов за период банк активно продолжает кредитовать различного рода клиентов. Корпоративным клиентам всего за 2019 год выдано 13,0 трлн руб. розничных кредитов в целом за 2019 год выдано около 3,4 трлн руб. В конце 2019 года банк закрыл сделку секьюритизации ипотечных кредитов на 24 млрд руб. Сделка позволила оптимизировать управление капиталом и увеличить резервы ликвидности.

Вложения в ценные бумаги занимают второе место по доле в активах баланса ПАО Сбербанк – 11,03% в 2018 году и 9,04% в 2019 году. Снижение доли данного актива за период также связано главным образом за счет погашения облигаций федерального займа, а также снижение остатка нот участия в кредитах, выпущенных в рамках MTN программы ПАО Сбербанк на 58,6 %, сберегательных сертификатов на 78,5 %, которое, однако, было компенсировано существенным ростом по облигациям, выпущенным на внутреннем рынке (на 89,2 %), вследствие больших объемов привлечения ПАО Сбербанк в 2019 году финансирования на российском рынке по программе биржевых облигаций, номинированных в рублях, а также через выпуск структурных облигаций с защитой суммы основного долга.

На рисунке 10 представлена динамика рентабельности активов ПАО Сбербанк за 2017-2019гг.

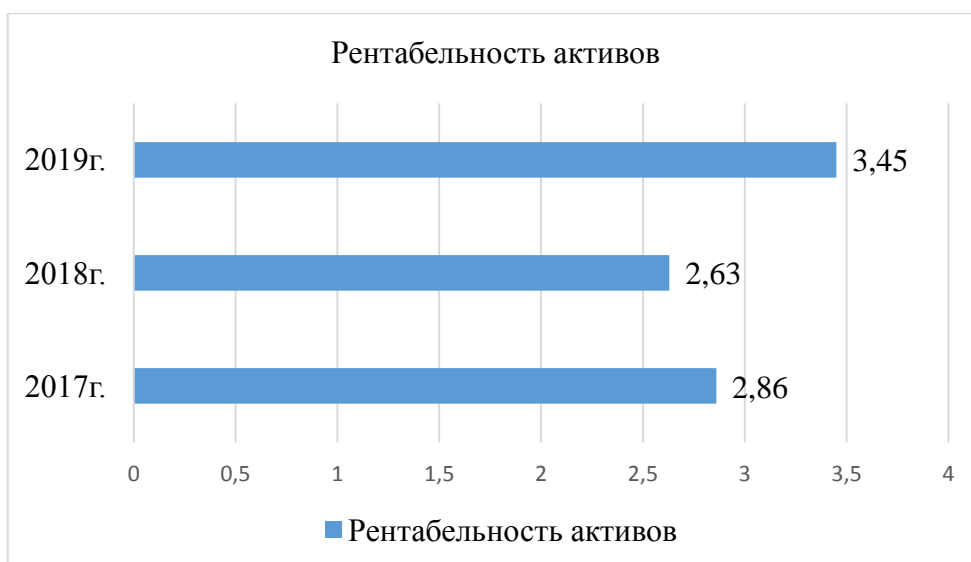


Рисунок 10 – Рентабельность активов ПАО Сбербанк

На рисунке 10 представлены показатели рентабельности активов ПАО Сбербанк и их динамика за 2017-2019гг. Рентабельность активов выросла с 2,86% до 3,45% в 2019 году относительно 2017г.

В таблице 4 представлены крупнейшие статьи пассивов ПАО Сбербанк. Обязательства ПАО Сбербанк увеличились в течении анализируемого периода практически на 17%. Большая часть пассивов ПАО Сбербанк на 31.12.2019г. состоит из средств клиентов, в том числе вкладов физических лиц. Средства клиентов увеличились за анализируемый период с 11777377 млн. руб. до 13635770 млн. руб. На увеличение обязательств ПАО Сбербанк также повлияли выпуски биржевых облигаций. За 2018 год выпуск облигаций составил 182 млрд. руб.

В структуре средств клиентов ПАО Сбербанк преобладают средства физических лиц и корпоративных клиентов. Рост средств физических лиц составил 5,3 % до 14,2 трлн рублей, при этом объем срочных депозитов, который составляет 72,8 % всех средств физических лиц, вырос незначительно, на 2,1 %. В 2019 году в общей структуре обязательств доля средств физических лиц показала рост по сравнению с 2018 годом и составила 55,8 % (2018 год: 49,4 %). Таким образом, средства физических

лиц продолжают оставаться основным источником финансирования банка. Объем средств корпоративных клиентов практически не изменился и составил на конец 2019 года 7364 млрд. рублей.

Таблица 4 - Крупнейшие статьи пассивов ПАО Сбербанк за 2017-2019 гг., млн. руб.

Наименование показателя	2019г	2018г	2017.	2019/2018 гг.		2018/2017 гг.	
				Динамика млн. руб.	Темп роста, %	Динамика млн. руб.	Темп роста, %
Средства Банка России	537820	567221	591164	-29401	94,8	-23943	95,9
Средства банков	348502	989893	464300	-641391	35,2	525593	213,2
Средства клиентов, в т.ч.:	20838648	20490078	17742620	348570	102	2747458	115,4
вклады физических лиц	13635770	12911175	11777377	724595	106	1133798	109,6
Финансовые обязательства	602127	133852	82400	468275	449	51452	162,4
Выпущенные долговые обязательства	667825	538280	575341	129545	124	-37061	93,5
Обязательство по текущему налогу на прибыль	3499	1678	11241	1821	208	-9563	14,9
Отложенное налоговое обязательство	0	0	0	0	0	0	0
Прочие обязательства	144399	319358	270017	-174959	45,2	49341	118,2
Резервы на возможные потери	36449	59271	62686	-22822	61,4	-3415	94,5

Динамика финансового результата ПАО Сбербанк за 2017-2019гг. представлена на рисунке 11.

Рост финансового результата ПАО Сбербанк связан с уменьшением доли процентных расходов в процентных доходах и увеличением работающих активов. В общем, динамика всех ключевых финансовых показателей деятельности банка положительная.

Чистый процентный доход вырос на 0,6% и составил 2,245 трлн руб. Во второй половине года стоимость пассивов начала снижаться в результате принимаемых банком мер и трендов на рынке. На темп роста расходов повлияли перевод сотрудников дочерней компании АО «Сбербанк-Технологии» в ПАО Сбербанк во второй половине 2018 года, повышение ставки НДС с 1 января 2019 года и ежегодное повышение зарплат сотрудников в июле 2019 года.

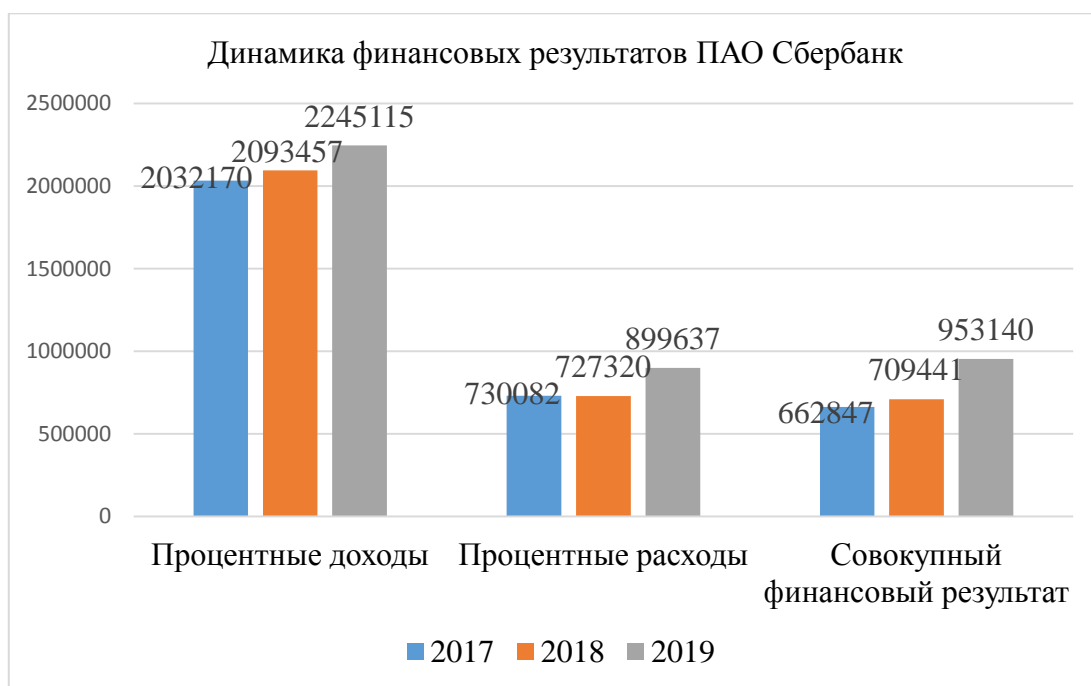


Рисунок 11 – Динамика финансового результата ПАО Сбербанк за 2017-2019гг, млн. руб.

Прибыль до уплаты налога на прибыль выросла на 11,9% и составила 1 088,6 млрд руб. Увеличению данного показателя способствовало снижение доли процентных расходов в процентных доходах банка. Чистая прибыль без учета событий после отчетной даты увеличилась до 953,1 млрд руб. Это

способствовало увеличению комиссионного дохода и операционного дохода. Чистый комиссионный доход вырос по итогам года на 9,9% до 469,5 млрд руб. Основным драйвером роста был транзакционный бизнес. На динамику чистого комиссионного дохода за отчетный период оказывал влияние график уплаты комиссий платежным системам и расходов по программе лояльности, которые банк начал признавать равномерно. Операционные расходы выросли на 7,5%.

Динамика собственных средств ПАО Сбербанк визуально представлена на рисунке 12.

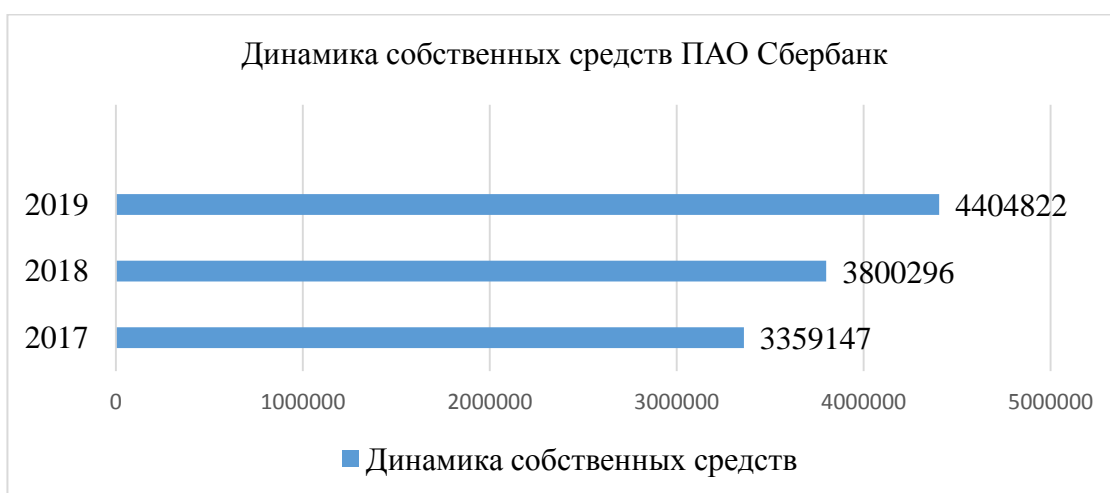


Рисунок 12 - Динамика собственных средств ПАО Сбербанк

На рисунке 12 видно, что присутствует позитивная динамика собственных средств ПАО Сбербанк с 3359147 млн. руб. в 2017 году до 4404822 млн. руб. в 2019 году. Увеличение собственных средств в основном произошло за счет увеличения финансового результата банка в отчетном периоде.

Коэффициент достаточности базового капитала 1-го уровня увеличился в 2019 году за счет увеличения собственных средств ПАО Сбербанк относительно активов.

Динамика рентабельности капитала ПАО Сбербанк представлена на рисунке 13.

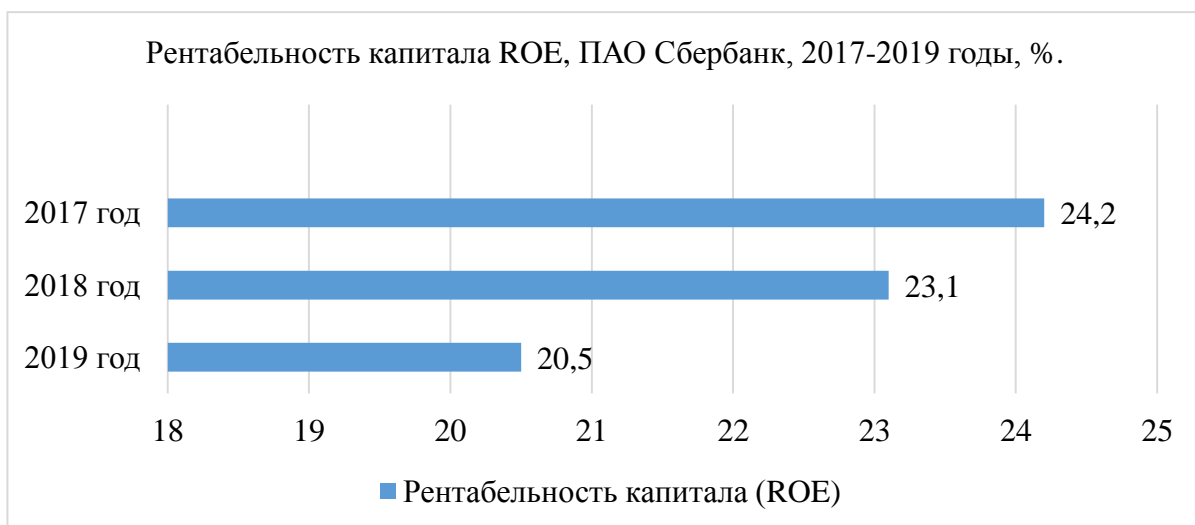


Рисунок 13 – Рентабельность капитала ПАО Сбербанк, 2017-2019 гг.

Динамика рентабельности капитала отрицательная за период, рентабельность капитала уменьшилась с 24,2 % до 20,5% за период.

Таким образом, оценив финансовое положение и финансовые результаты можно отметить улучшение практически всех ключевых показателей деятельности ПАО Сбербанк за анализируемый период.

2.2 Оценка системы дистанционного обслуживания ПАО Сбербанк

На сегодняшний день в области дистанционного обслуживания ПАО Сбербанк занимает лидирующие позиции, чему соответствует следующие достижения банка:

- Сбербанк Онлайн входит в ТОП-3 самых скачиваемых бесплатных iPhone-приложений в AppStore по итогам 2019 года.
- Платформа Сбербанк Онлайн и её сервисы «Диалоги» и «Поиск» получили награду «Самый инновационный банк» среди банков Центральной и Восточной Европы.

- ДомКлик — лучший в номинации «Маркетплейс» на ежегодной премии Retail Finance Awards 2019.
- 100 % решений по заявкам на кредитные карты принимается онлайн без участия андеррайтеров.
- 40 % вопросов клиентов чат-бот решает автоматически. Распознавание диалога клиента и оператора колл-центра позволяет автоматически классифицировать обращение и сократить время клиента на ожидание решения вопроса на 30%
- Банк использует 1 000 параметров для персонализации мобильного приложения.
- 32,5 % доля продаж в цифровых каналах.
- 70,0 млн. активных клиентов сбербанк онлайн и смс-банка.
- 2,1 млн. активных клиентов сбербанк бизнес-онлайн.
- 76,9 тыс. устройств самообслуживания.

Далее рассмотрена интенсивность использования дистанционного банковского обслуживания в ПАО Сбербанк в различных сегментах продаж банковских продуктов.

Страховые и инвестиционные продукты. В сфере продажи страховых и инвестиционных продуктов доля продаж через каналы дистанционного обслуживания представлена на рисунке 14.

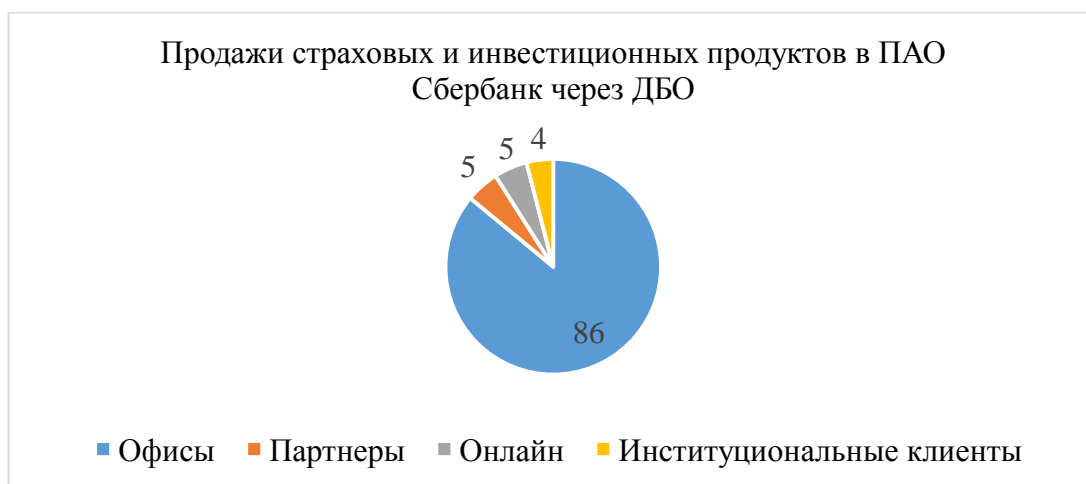


Рисунок 14 - Продажа страховых и инвестиционных продуктов через ДБО

Следовательно, 5% — доля продаж страховых и инвестиционных продуктов в цифровых каналах, что является не плохим показателем для данного вида банковского продукта в виду его сложности и уникальности. Для увеличения продаж в данном сегменте через онлайн сервисы проделана следующая работа:

- стартовал масштабный проект по интеграции данных дочерних компаний управления благосостоянием и Фабрики данных банка;
- улучшена Роботизация (RPA);
- голосовой робот на базе нейронной сети пролонгирует по телефону страхование ипотечной недвижимости;

Корпоративный бизнес. Среди основных достижений дистанционного банковского обслуживания в сфере корпоративного бизнеса за 2019 год можно выделить такие как:

- в приложении ПАО Сбербанк Бизнес обслуживается 1,1 тыс. крупнейших клиентов;
- банковские консультации проходят в режиме 24/7 через сайт банка, СББОЛ-чат, WhatsApp;
- RPA роботы формируют и регистрируют договоры, принимают решения по выдаче банковских гарантий;
- доля дистанционной регистрации бизнеса через сервис сбербанка от всех регистраций в РФ > 1500 тыс.

Клиент ПАО Сбербанк может зарегистрировать себя как самозанятого в приложении Сбербанк Онлайн за пару минут, после чего ему становятся доступными: бесплатная цифровая карта, работа с чеками, три бесплатные консультации юриста, конструктор сайтов, онлайн-календарь для записи клиентов. Также самозанятым предлагаются добровольное медицинское

страхование, страхование ответственности перед заказчиками, адаптированный для самозанятых сервис «Личный юрист» и ипотечное кредитование.

В интернет-банке для бизнеса введены новые элементы управления и продвинутая логика работы. Основные сценарии самых частых действий клиентов оптимизированы. По диапазону возможностей для клиентов новая версия сохранила лидерство на рынке систем класса «банк-клиент».

ПАО Сбербанк Бизнес Онлайн из транзакционного клиент-банка постепенно превращается в технологическую платформу с витриной сервисов и услуг экосистемы ПАО Сбербанк для бизнеса. В данном маркетплейсе пользователь может подключить и то, что нужно для начала работы, и то, что необходимо для оптимизации процессов.

В Сбербанк Бизнес Онлайн представлены 37 небанковских сервисов (+7 в 2019 году) для развития и ведения бизнеса. Большинство из них интегрированы в интернет-банк. Например, «Сервис проверки контрагентов», который в режиме реального времени отображает оценку благонадежности компании, в адрес которой совершается платеж, — один из самых популярных, за год им воспользовалось 560 тысяч клиентов. Высоко востребованными являются также «Документооборот» и «Моя Бухгалтерия Онлайн». Через приложение пользователи могут полноценно работать с платежами, зарплатными ведомостями, выписками, распознавать счета для мгновенной оплаты, управлять бизнес-картами, создавать акты выполненных работ, переключаться между несколькими организациями и делать интернет-звонки в службу поддержки. Зарплатный проект подключается в СББОЛ менее чем за 1 минуту. В рамках зарплатных проектов клиентам доступны также зачисления в пользу физических лиц, не связанные с трудовыми отношениями, такие как дивиденды и страховые выплаты. В мобильном приложении Сбербанк Бизнес Онлайн возможна оплата платежных поручений в бюджет по QR-коду и биометрическое подписание платежных поручений через Face ID и Touch ID.

Совокупное количество банковских и нефинансовых сервисов Сбербанка, его партнеров и дочерних компаний в Сбербанк Бизнес Онлайн превышает 60.

Относительно обслуживания операций с физическими лицами, то в течение года поступательно возросло число операций, проводимых клиентами онлайн. Банком был запущен ряд сервисов, играющих важную роль для всего населения страны. Это оплата покупок по QR-коду, осуществление трансграничных переводов, принятие решения о выдаче кредита в автоматическом режиме за 2 минуты. Цифровые технологии и сервисы предоставляют сегодня клиентам банков больше возможностей выбора, чем когда-либо прежде, поэтому ожидания клиентов будут продолжать расти.

На рисунке 15 изображена динамика использования клиентами приложения Сбербанк-Онлайн в течении трех лет.

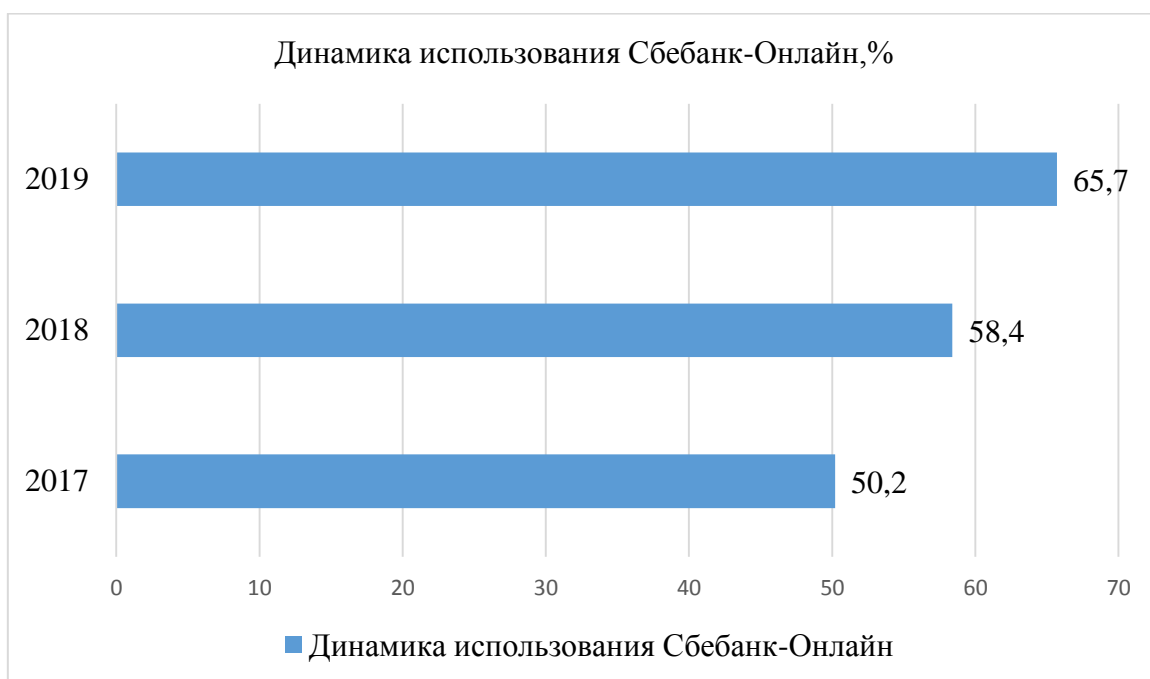


Рисунок 15 - Динамика использования клиентами приложения Сбербанк-Онлайн

Интернет-банк Сбербанк Онлайн представлен web-версией и мобильным приложением.

Мобильное приложение — самый популярный цифровой канал банка: его ежемесячная аудитория в 2019 году выросла на 30 % и превысила 54 млн человек. Растет не только аудитория, но и вовлеченность клиентов: соотношение среднедневной и среднемесячной аудитории увеличилось на 11 п. п. до 45 %.

В июле 2019 года вышло масштабное обновление приложения Сбербанк-Онлайн для iPhone и Android. Теперь приложение подстраивается под задачи каждого клиента, предлагая варианты наиболее актуальных действий индивидуально для каждого пользователя. Банк начал адаптировать мобильное приложение для молодых клиентов. Новые молодые пользователи видят приветственные stories, подростки получают push-уведомления с пошаговой инструкцией по использованию продуктов банка, родители с детьми до года получают предложение продуктов и полезных сервисов для молодых родителей, каталог сервисов учитывает интересы молодежи.

Чат-бот позволяет автоматически решить вопрос клиента в 40 % случаев. Чат-бот доступен клиентам в трех каналах: мобильное приложение, интернет-банк и сайт банка. В основе бота лежат AI-технологии распознавания тематики клиентского вопроса для запуска нужного сценария обслуживания.

Переводы - 2019 год стал годом развития трансграничных переводов физических лиц в цифровых каналах ПАО Сбербанк. Клиенты могут совершать переводы разными способами в зависимости от потребностей: переводы для выплаты наличными в странах ближнего зарубежья, переводы на счета и по номеру карты практически во все страны мира. В 2019 году Сбербанк продолжает стратегию дифференцированного предложения выгодных курсов обмена валют клиентам в зависимости от подключенного пакета услуг, канала и времени проведения операции. Такой подход обеспечил повышение спроса на операции конверсии валют на 16 % по

сравнению с 2018 годом. При этом доля операций в удаленных каналах обслуживания за год возросла на 5 п. п. и составила 36 %.

Расширяется возможность пополнения карт Сбербанка: теперь по номеру телефона деньги на карту можно перевести из сети 9 внешних партнеров, среди которых Тинькофф Банк, Евросеть, Связной, салоны МТС и МТС банк и другие.

Доля безналичного оборота по розничным операциям ПАО Сбербанк представлена на рисунке 16.

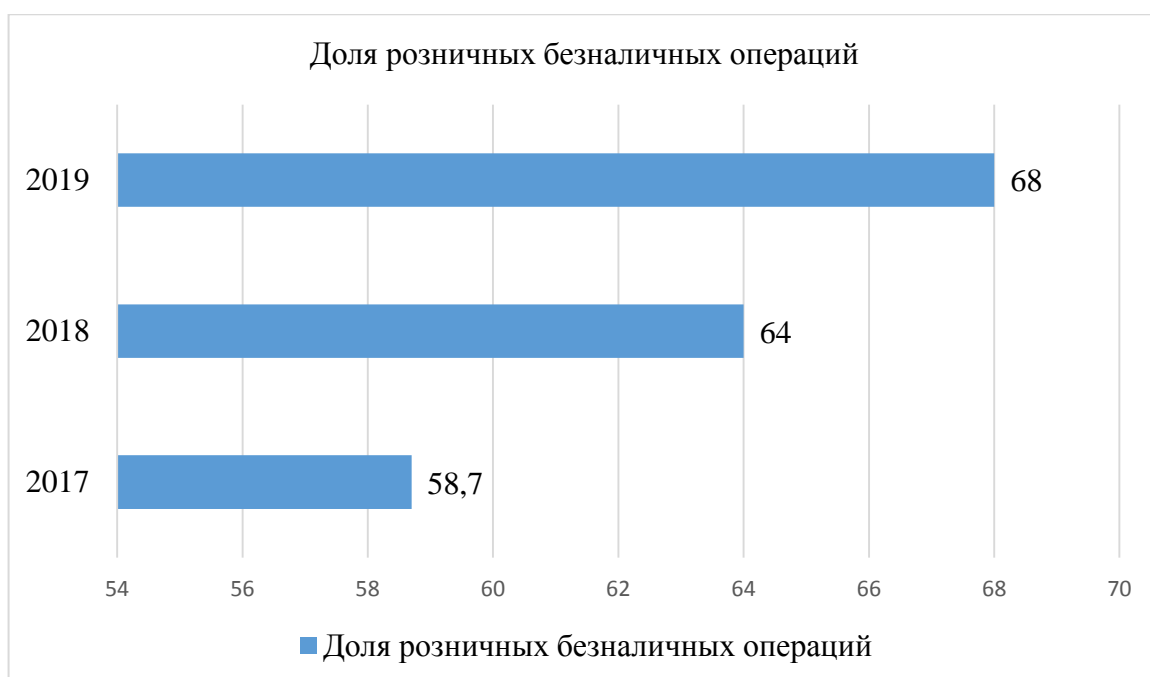


Рисунок 16 - Доля безналичного оборота по розничным операциям ПАО Сбербанк

Доля безналичного оборота по розничным операциям за период увеличилась с 58,7% до 68%.

В 2019 году запущен новый сервис персонализации платежей. На основе истории платежей клиента в Сбербанк Онлайн формируется лента с иконками поставщиков услуг, которые клиент оплачивает регулярно. По клику клиент попадает в «карточку» поставщика, где уже предзаполнены реквизиты оплаты, отображается информация о выставленных счетах и

подключенных Автоплатежах. В 2019 году оплачено более 6 млн. подготовленных счетов. Большой популярностью пользуются платежи по штрихкоду в мобильном приложении Сбербанк Онлайн. Клиент не заполняет реквизиты вручную и тратит на платеж секунды. При помощи сканирования квитанции в мобильном приложении совершается более 60 % платежей, на устройствах самообслуживания — 80 %.

В 2019 году ПАО Сбербанк запустил сервис, который позволяет заказать любую карту в Сбербанк Онлайн и начать ей пользоваться до момента получения пластиковой карты в офисе банка. Доля продаж дебетовых карт в цифровых каналах представлена на рисунке 17.

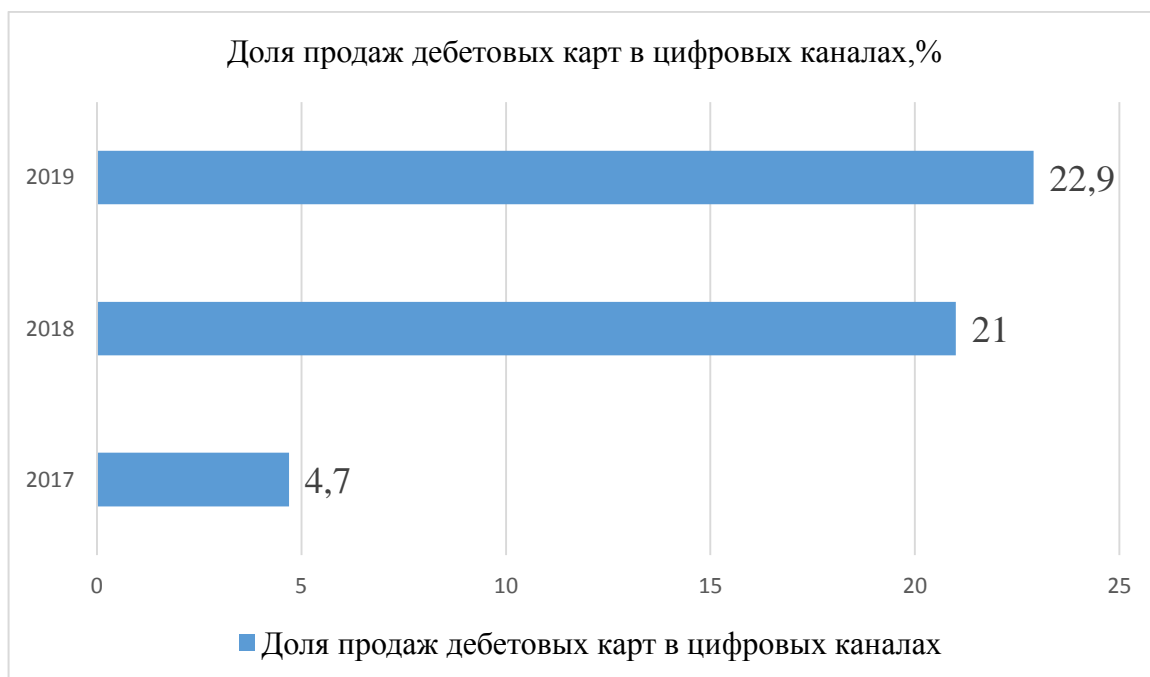


Рисунок 17 - Доля продаж дебетовых карт в цифровых каналах

На рисунке 17 видим активный рост продаж банковских карт ПАО Сбербанк через дистанционные каналы обслуживания. За период доля продаж увеличилась с 4,7% до 22,9%.

Кредитование. Рост объема кредитования физических лиц в 2019 году также обусловлен повышением удобства продукта. В цифровых каналах ПАО Сбербанк продает более половины своих потребительских кредитов и каждый четвертый ипотечный кредит. Подать заявку и оформить потребительский кредит и страховые продукты к нему можно в мобильном приложении Сбербанк Онлайн, потратив на подачу заявки не более 5 минут. Кредит до 300 тыс. рублей можно оформить во всех цифровых каналах без предоставления документов о доходах и трудовой занятости, а при обращении за таким кредитом в офис банка понадобится только паспорт.

«Покупай со Сбербанком» — сервис онлайн-кредитов Сбербанка, который объединяет клиентов, партнеров и финансовые организации при оформлении покупки в кредит. Сервис запущен в декабре 2018 года и активно расширяет партнерскую базу. Клиенты используют сервис «Покупай со Сбербанком» для покупки товаров на сайтах партнеров банка.

Автокредиты Сетелем Банка технологически интегрированы в интернет-банк Сбербанк Онлайн. Для получения кредита на покупку автомобиля клиент подает заявку в Сбербанк Онлайн и получает одобрение Сетелем Банка. При этом клиенты Сбербанка могут воспользоваться выгодными условиями по автокредитам, которые предлагает Сетелем Банк, подобрать подходящий вариант кредитования и быстро получить решение по автокредиту. Получать информацию о кредите и управлять его погашением также можно в Сбербанк Онлайн.

В 2019 году был запущен личный кабинет по обслуживанию полученной ипотеки, который позволяет заёмщику решать вопросы по уже оформленной ипотеке без визита в банк. В 2019 году увеличилось количество заявок на ипотеку, поданных клиентами через ДомКлик до 23 %, в Москве каждый второй кредит оформляется онлайн через ДомКлик. При приобретении готовой квартиры на ДомКлик клиентам доступна специальная скидка 0,3 п.п. на ставку по ипотеке, а также возможность приобрести квартиру без отчета об оценке.

В 2019 году заметно расширились возможности платформы ДомКлик от Сбербанка:

- появились объявления для коммерческой и нежилой недвижимости;
- внедрено автоматическое снятие обременений после полного погашения ипотеки;
- при регистрации ипотечных сделок используются электронные закладные — это первый подобный сервис среди российских банков;
- в ноябре 2019 года Сбербанк предоставил возможность оформить ипотеку от 1 % годовых на квартиры в новостройках, размещенных на DomClick.ru;
- сервис «Электронная регистрация» стал доступен для сделок с материнским капиталом, договором купли-продажи от застройщиков и по объектам с долевой собственностью.

Банк совершенствует механизм подключения поставщиков услуг к платежной системе без визита в офис через Сбербанк Бизнес Онлайн. Сегодня есть возможность заключить договор по нескольким услугам, вывод поставщика услуг в каналы оплаты занимает 5 минут вместо 1 рабочего дня. За год подключено 5 тысяч поставщиков услуг.

Динамика эквайринга ПАО Сбербанк изображена на рисунке 18.

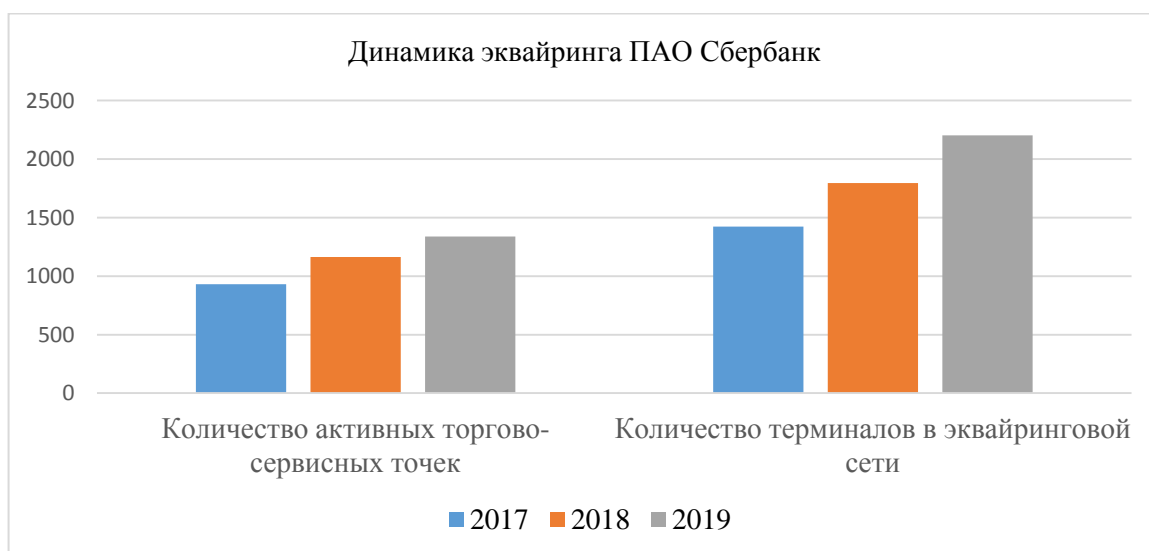


Рисунок 18 - Динамика эквайринга ПАО Сбербанк

На рисунке 18 видно активный рост торгово-сервисных точек и терминалов эквайринговой сети ПАО Сбербанк.

В устройствах самообслуживания клиентам ПАО Сбербанк доступен практически весь спектр банковских сервисов, включая платежи и переводы, открытие или закрытие и пополнение вклада. ПАО Сбербанк активно проводит модернизацию своего парка устройств самообслуживания, в том числе за счет перевода традиционных устройств на ресайклеры, позволяющие использовать внесенные клиентами средства для выдачи наличных. Функция ресайклинга помогает оптимизировать затраты на инкассацию, а также автоматически вернуть денежные средства на карту клиента с уведомлением об этом по СМС, в случае если клиент забывает их в таком устройстве. По итогам 2019 года треть всех устройств самообслуживания ПАО Сбербанк оснащена функцией рециркуляции наличных.

На рисунке 19 представлена динамика устройств самообслуживания ПАО Сбербанк

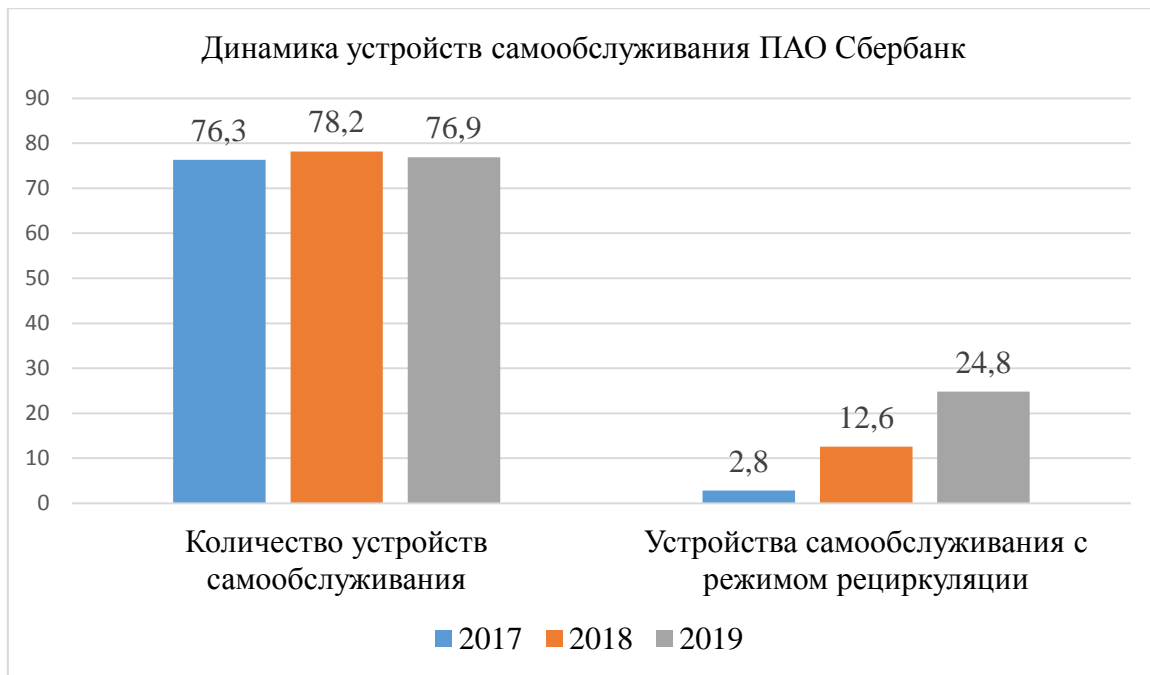


Рисунок 19 – Динамика устройств самообслуживания ПАО Сбербанк

Оснащая устройства механизмом рециркуляции ПАО Сбербанк смог сократить количество устройств самообслуживания без ухудшения качества обслуживания клиентов.

Банк уделяет большое внимание работе с обращениями клиентов, а использование современных технологий позволяет оптимизировать время принятия решения по проблемным операциям. Если клиент забывает карту в банкомате или карта захвачена из-за сбоя, клиент получает СМС с указанием, где и как можно забрать свою карту или перевыпустить новую. Время принятия решения по сбойным операциям сокращено с 12 часов до 15 минут.

Статичное меню банкоматов заменено персональным главным меню на базе рекомендательных систем: на экран выводятся привычные конкретному клиенту суммы снятия, платежи, переводы. Персональное меню отображается в реальном времени при идентификации через банковскую карту или устройство с бесконтактным модулем (NFC).

Таким образом, на сегодняшний день в приоритетах ПАО Сбербанк — развитие стандартных и новых сервисов, разработка высокотехнологичных

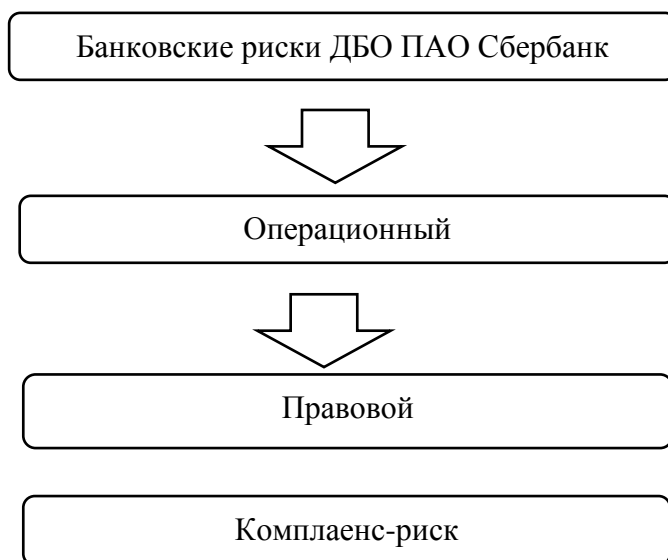
продуктов, активное использование цифровых технологий, искусственного интеллекта, создание зависимых обществ, призванных диверсифицировать предоставление услуг. Одновременно будут продолжены процессы организационной трансформации, направленные на оптимизацию управления, повышения гибкости и скорости принятия решений.

2.3 Оценка управления рисками дистанционного банковского обслуживания

Риски дистанционного обслуживания проявляются в ПАО Сбербанк в большей мере в операционном риске, которые в себя включает следующие подвиды, представленные на рисунке 20.

Операционный риск банка - риск потерь в результате недостатков во внутренних процессах, функционировании информационных систем, несанкционированных / противоправных действий или ошибок сотрудников, или вследствие внешних событий.

ПАО Сбербанк ведет активную работу по управлению операционными рисками в сети. Отдельное внимание уделяется управлению риск-атмосферой в офисах и предупреждению операционных рисков в дистанционных каналах обслуживания.



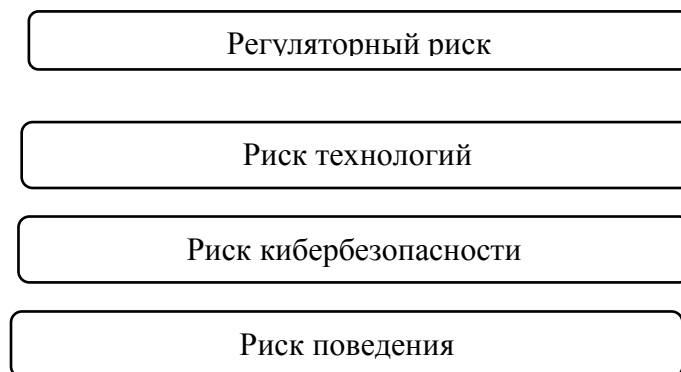


Рисунок 20 - Риски дистанционного банковского обслуживания ПАО Сбербанк

Управление операционным риском осуществляется в банке такими органами как Комитет по управлению риском, который включает Комитет по рискам Группы и Управляющий комитет по операционным рискам.

Политика управления операционным риском включает соответствии с Базель II включает следующие категории событий:

- внешнее мошенничество;
- внутреннее мошенничество;
- кадровая политика и безопасность труда;
- клиенты, продукты и деловая практика;
- ущерб материальным активам;
- перебои в деятельности и системные сбои;
- исполнение, оказание услуг и управление процессами.

Основные методы управления операционным риском дистанционного банковского обслуживания в ПАО Сбербанк:

- всесторонняя регламентация бизнес-процессов и процедур;
- разделение полномочий;
- внутренний контроль соблюдения установленного порядка совершения операций и сделок, лимитной дисциплины;
- комплекс мер, направленных на обеспечение информационной безопасности, непрерывности деятельности;

- совершенствование процедур аудита и контроля качества функционирования автоматизированных систем и комплекса аппаратных средств;
- страхование имущества и активов.

Основные методы идентификации риска в банке:

- ежедневный анализ данных о реализованных событиях операционного риска и понесенном ущербе;
- анализ сведений, предоставляемых подразделениями в ходе самооценки по операционным рискам, а также по результатам сценарного анализа на ежеквартальной и ежегодной основе;
- анализ бизнес-процессов.

В банке также ведется автоматизированный контроль критичных операций по 52 индикаторам, создан отдельный инструмент «Риск-профиль» для превентивной работы с высокорисковыми ситуациями.

В режиме онлайн ведется фрод-мониторинг, также контролю подвергаются сверхлимитные операции, ведется контрольный пересчет кассовой наличности сотрудников.

Банк проводит операционный аудит соблюдения требований кибербезопасности к хранению персональных данных клиентов. В тех процессах, где выявлены системные проблемы, инициированы изменения, чтобы исключить возможность ошибки. Также для обеспечения сохранности клиентских данных проводится автоматическое очищение компьютеров от файлов с персональными данными клиентов. Процедура внедрена во всех офисах банка, пилотируется в ДомКлик и в канале прямых продаж.

Основные достижения ПАО Сбербанк по снижению рисков дистанционного банковского обслуживания представлены на рисунке 21.

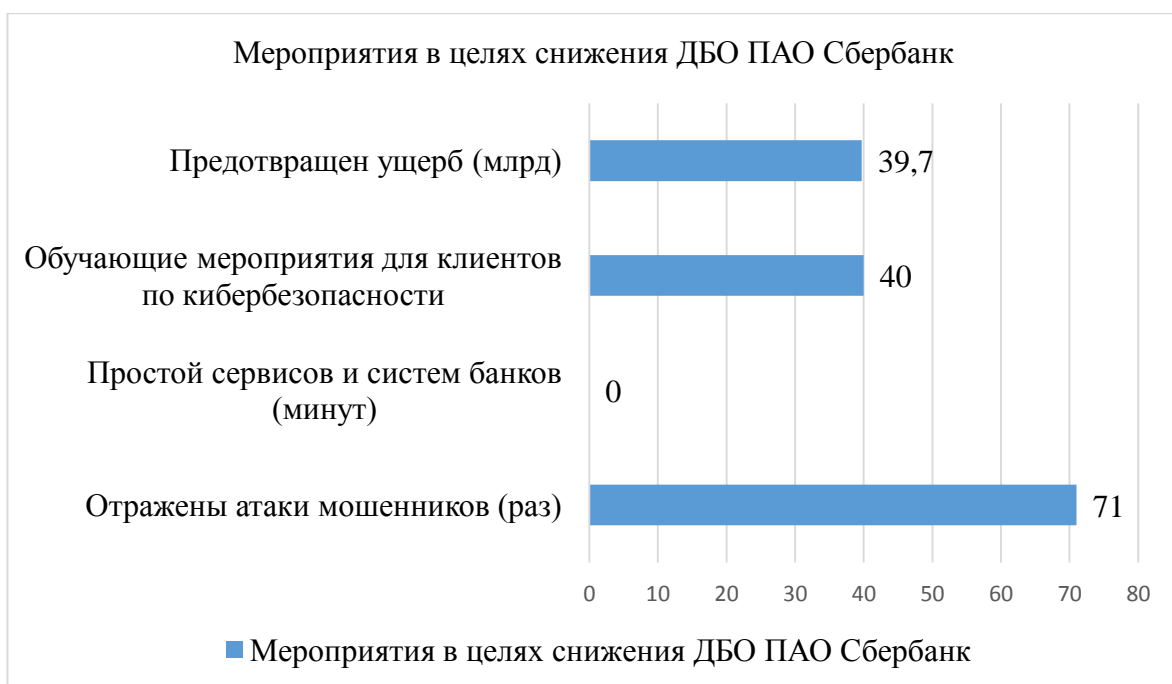


Рисунок 21 – Основные достижения ПАО Сбербанк по снижению рисков дистанционного банковского обслуживания в 2019 году

Безопасность обслуживания клиентов — ключевое направление в ПАО Сбербанк. В 2019 году банк значительно усилил систему фрод-мониторинга для защиты клиентов от действий третьих лиц. Внедрено СМС-информирование клиентов о рискованных операциях по вкладам и счетам. Зарплатная карта выпускается без пин-конверта: пин-код клиент устанавливает сам сразу при получении карты в офисе банка. Также более удобным стало подтверждение рискованных операций для минимизации случаев мошенничества — теперь операции можно подтвердить либо биометрией в мобильном приложении при проведении операции, либо с помощью голосового помощника.

В систему Фродмониторинга банка встроены решения, снижающие количество ложных блокировок карточных переводов клиентов. Учет поведения получателя перевода и его транзакционной активности улучшил выявление мошеннических переводов и снизил ложные срабатывания на 8 %.

В 2019 году в банке был создан Центр защиты конфиденциальной информации. Основными целями нового подразделениями стали:

- управление инцидентами кибербезопасности в части попыток хищения конфиденциальной информации;
- управление процессом защиты от утечек конфиденциальной информации.

В 2019 году ПАО Сбербанк продолжил активно совершенствовать процессы защиты банка от киберугроз. Так, в 2019 году были запущены собственные платформы аналитики киберугроз Sberbank TIP и функциональные подсистемы продвинутой аналитики. Совокупность используемых технических решений и функциональность платформы Sberbank TIP запатентованы Роспатентом.

Благодаря запуску данных платформ существенно повысились показатели работы Операционного Центра реагирования на кибератаки (Security Operation Center — SOC) в части мониторинга и выявления инцидентов кибербезопасности. В частности, время реагирования на новые угрозы снижено с 48 часов до 15 минут, обработано 62 млн сообщений о новых киберугрозах и сотни сообщений о потенциальных утечках, выявлены тысячи фишинговых доменов.

В 2019 году была создана крупнейшая в России инфраструктура мониторинга событий безопасности в сети. Запущен прототип собственной платформы Network behavior analytic (NBA).

В соответствии с требованиями законодательства Сбербанк оборудовал более 6 тыс. структурных подразделений массового обслуживания и почти 150 ВИП-офисов для сбора данных единой биометрической системы (ЕБС).

Системой фрод-мониторинга было отклонено проведение более 1,9 млн подозрительных операций, предотвращен потенциальный ущерб средствам клиентов на сумму 39,7 млрд рублей. В 2019 году практически 90 % случаев кибермошенничества были связаны с применением методов социальной инженерии. Банк не мог не отреагировать на этот вызов. Был создан «Кабинет кибербезопасности» в Сбербанк Онлайн (мобильное приложение, веб версия).

В рамках «Кабинета» каждый клиент может пройти обучающие тесты, прочесть статьи и посмотреть видеоролики на тему кибербезопасности, чтобы защитить себя и своих близких от современных схем мошенничества.

Таким образом, ПАО Сбербанк ведет активную деятельность по внедрению и разработке различных инновационных инструментов дистанционного обслуживания, а также старается вести своевременную работу по снижению и предотвращения рисков дистанционного обслуживания в банке.

3 Направления улучшения системы управления рисками дистанционного банковского обслуживания ПАО Сбербанк

3.1 Рекомендации по улучшению системы управления рисками дистанционного банковского обслуживания

Сложившиеся условия ожесточенной конкуренции в банковском секторе вынуждают банковские организации совершенствовать и расширять каналы дистанционного банковского обслуживания.

Совершенствование дистанционного банковского обслуживания связано со множеством факторов, представленных на рисунке 22.

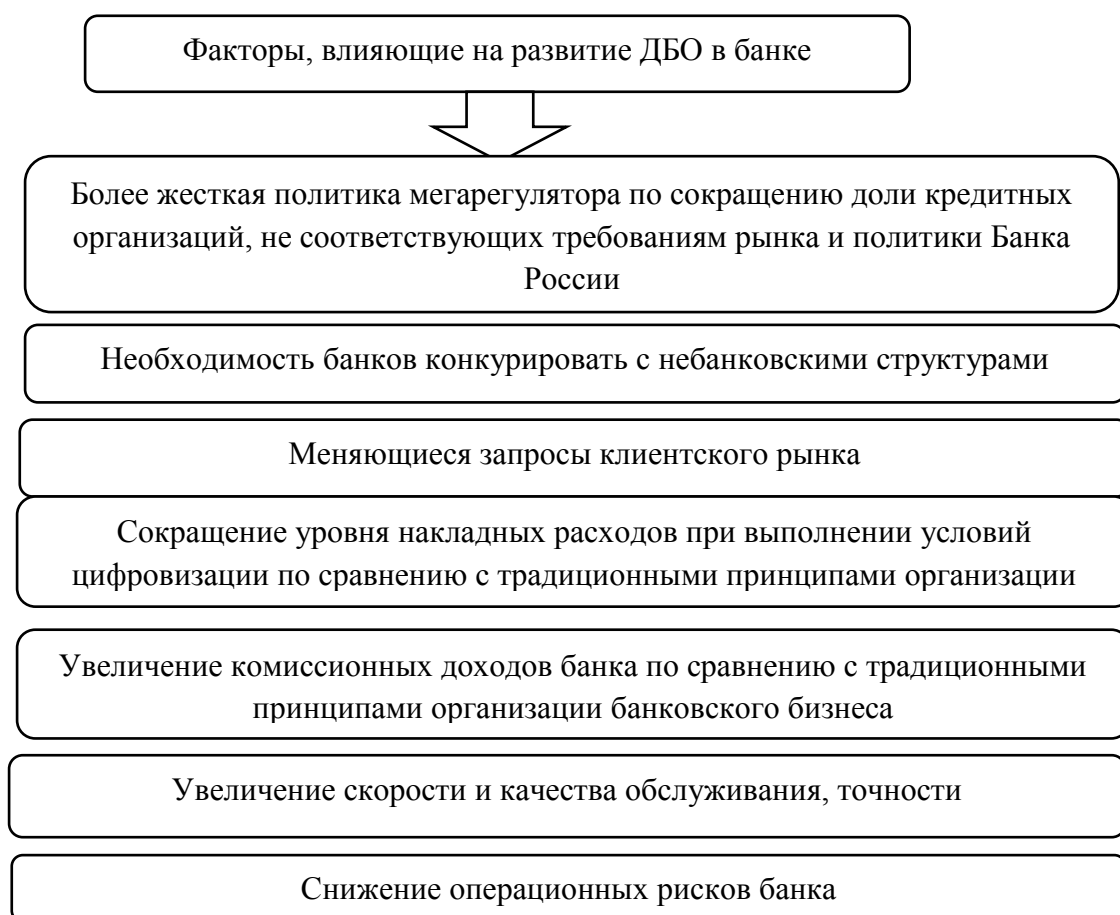


Рисунок 22 - Факторы, влияющие на развитие ДБО в банке

Основными преимуществами использования дистанционного банковского обслуживания для банка является:

- экономия времени по приему и обработке документов от клиентов;
- снижение издержек по обслуживанию клиентов;
- уменьшение административных расходов;
- увеличение объема и качества предоставляемых дополнительных услуг;
- введение круглосуточного обслуживания;
- вероятность ведения гибкой тарифной политики по отношению к предприятиям.

Все это обуславливает активное развитие дистанционных банковских каналов обслуживания. В результате анализа системы дистанционного обслуживания клиентов ПАО Сбербанк и управления рисками данной системы были сделаны следующие выводы:

- Сбербанк Онлайн входит в ТОП-3 самых скачиваемых бесплатных iPhone-приложений в AppStore по итогам 2019 года;
- 32,5 % - доля продаж в цифровых каналах по итогам 2019 года;
- доля продаж страховых и инвестиционных продуктов в цифровых каналах составляет 5% на конец 2019 года;
- 70,0 млн активных клиентов Сбербанк онлайн и 2,1 млн активных клиентов сбербанк бизнес-онлайн;
- доля дистанционной регистрации бизнеса через сервис сбербанка от всех регистраций в РФ > 1500 тыс.;
- совокупное количество банковских и нефинансовых сервисов Сбербанка, его партнеров и дочерних компаний в Сбербанк Бизнес Онлайн превышает 60;
- 2019 год стал годом развития трансграничных переводов физических лиц в цифровых каналах ПАО Сбербанк. При этом доля операций в удаленных каналах обслуживания за год возросла на 5 п.

- п. и составила 36 %. При помощи сканирования квитанции в мобильном приложении совершается более 60 % платежей, на устройствах самообслуживания — 80 %;
- происходит активный рост продаж банковских карт ПАО Сбербанк через дистанционные каналы обслуживания. За период доля продаж увеличилась с 4,7% до 22,9%;
 - рост объема кредитования физических лиц в 2019 году также обусловлен повышением удобства продукта. В цифровых каналах ПАО Сбербанк продает более половины своих потребительских кредитов и каждый четвертый ипотечный кредит;
 - в устройствах самообслуживания клиентам ПАО Сбербанк доступен практически весь спектр банковских сервисов, включая платежи и переводы, открытие или закрытие и пополнение вклада.

Следовательно, банк ведет активную политику по развитию собственных каналов дистанционного обслуживания, что одновременно связано с увеличением рисков данного вида обслуживания. Риски дистанционного обслуживания проявляются в ПАО Сбербанк в большей мере в операционном риске.

Несмотря на активную деятельность ПАО Сбербанк и его безусловное лидерство среди российских банков как в развитии системы дистанционного обслуживания клиентов, так и в управлении рисками данной системы, банку необходимо постоянно модифицировать свою систему управления рисками дистанционного обслуживания в связи с появлением как новых дистанционных банковских услуг, так и новых источников риска.

В настоящее время основная доля мошеннических операций в банковской системе, в большей мере увеличивающая операционные риски банка, осуществляется в сфере электронных финансовых расчетов, ставших выгодными для хакеров.

Основные схемы хищения через ДБО следующие:

- 1) социальная инженерия;

- 2) переводы с карты на карту;
- 3) переводы через онлайн-банкинг;
- 4) перехват доступа к мобильному банкингу;
- 5) поддельный мобильный банкинг;
- 6) покупки с помощью Apple Pay и Google Pay;
- 7) хищение через SMS-банкинг.

Вместе с тем основные угрозы безопасности при использовании ДБО традиционно порождаются человеческим фактором (доверчивость клиентов, рассеянность, низкая квалификация или злой умысел сотрудников). В 2019 г. в ПАО Сбербанк поступило 2,5 млн жалоб на телефонное мошенничество. Это в 15 раз больше, чем год назад. За три года социальная инженерия «фактически выдавила традиционные схемы киберворовства – скимминг и вредоносное программное обеспечение». Чаще всего мошенники звонят под видом службы безопасности банка. В 2017 г. в ПАО Сбербанк поступило 160 000 жалоб на такие звонки. В 2019 г. банк зафиксировал уже почти 2,5 млн обращений клиентов. В 2017 г. самым популярным способом вывода украденных средств было пополнение мобильного телефона. В 2019 г. чаще всего для этого использовались интернет-сервисы (P2P-операции через 3-D Secure). На втором месте – карта стороннего банка.

В связи с этим среди основных направлений улучшения системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов ПАО Сбербанк можно выделить следующие:

1. Внедрение индивидуального подхода к клиенту банка на основе анализа его текущей финансовой активности в удаленных каналах банковского обслуживания и, соответственно, обеспечения индивидуальной формы защиты от рисков дистанционного обслуживания.

2. Разработка и организация мероприятий по выявлению новых схем мошенничества в сфере дистанционного банковского обслуживания с целью информирования населения о новых способах мошенничества в сфере дистанционного банковского обслуживания и методах защиты от них.

Рассмотрим данные рекомендации подробнее и эффективность их использования в следующем пункте.

3.2 Экономическая эффективность предложенных рекомендаций

В предыдущем пункте были предложены следующие направления совершенствования системы управления рисками банковского дистанционного обслуживания:

1. Формирование индивидуальных методов защиты клиентов исходя из анализа их финансовой активности в устройствах дистанционного банковского обслуживания.
2. Ведение активной работы с населением по информированию о новых способах мошенничества и методах защиты от них.

Что касается первой рекомендации, то привычные средства антивирусной защиты практически бесполезны против новых схем хищений. Например, в случае использования социальной инженерии, когда клиент, попавший «на удочку», поверил мошеннику и самостоятельно перевел деньги на его счет, или, когда у жертвы выманивают реквизиты со стороннего устройства, старые методы защиты не помогают. Большинство антифрод-систем сконцентрированы на анализе транзакционной информации либо данных, поступающих непосредственно на серверы банка (IP-адрес клиента, информация о его браузере, темп работы в веб-или мобильном приложении и т.п.). Если учитывать, что мошенничество — это некий процесс, включающий в себя не только момент проведения транзакции, но и этапы подготовки и вывода денежных средств, становится очевидно, что транзакционные антифрод-системы «закрывают» лишь ограниченный спектр работы мошенников.

Для решения данной проблемы предлагается создавать индивидуальные методы защиты от рисков дистанционного банковского обслуживания для каждого клиента или группы клиентов.

Создание подобной методики снижения рисков состоит из следующих этапов, представленных на рисунке 23.

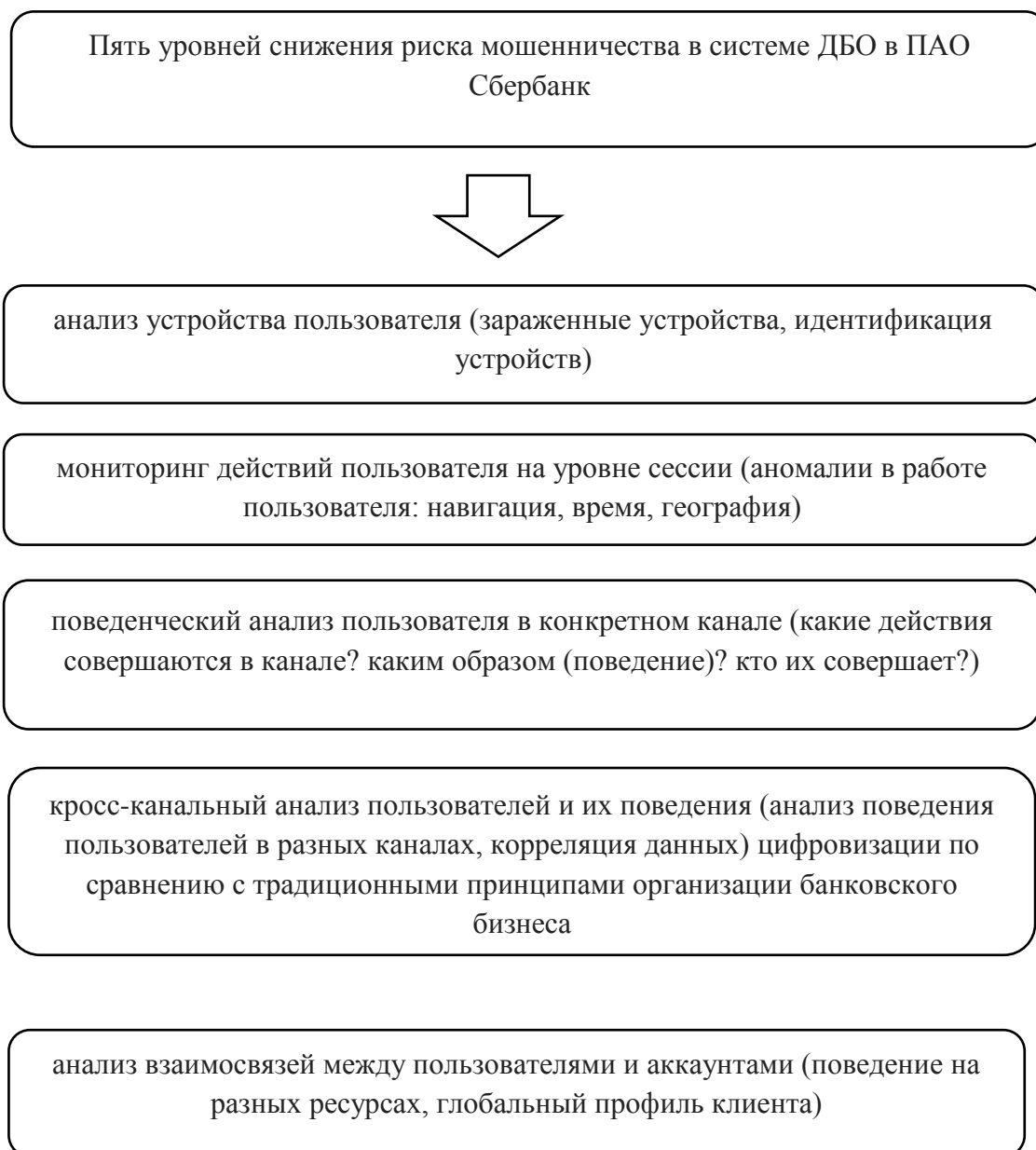


Рисунок 23 - Пять уровней снижения риска мошенничества в системе ДБО

Данные уровни защиты включают в себя все технологии защиты устройства клиента (endpoint protection technologies), такие как антивирусы, токены для выработки электронной подписи, средства двухфакторной аутентификации, дополнительные средства идентификации устройства и т.п. К этому же уровню относятся биометрические средства идентификации по голосу, отпечатку пальца или лицу. Анализ последовательности шагов, совершаемых пользователем в ДБО, позволяет выявить описанный выше сценарий. В этом процессе учитываются результаты работы технологий первого уровня (анализ устройства пользователя): какое устройство использовалось, является ли оно типичным для данного клиента, поменялась ли география; учитывается время сессии и дополнительно — сценарий, который использует мошенник. На втором уровне происходит анализ, что пользователь делает в системе, на третьем уровне дополнительно анализируется, как пользователь совершает те или иные действия.

В тоже время необходимо учитывать:

- необходимость укладываться в приемлемые затраты для пользователя (клиента банка) с учетом снижения репутационных рисков;
- обеспечивать возможность работы со смарткартами и поддержку соответствующих технологий;
- сохранять для пользователя привычную ему последовательность действий.

Следующее направление работы — это клиентская защита, осуществляемая путем проведения обучающих мероприятий для клиентов банка по предотвращению мошеннических действий. Так как в настоящее время большая часть мошеннических действий и потерь клиентов банка связана с использованием методов социальной инженерии - доля таких преступлений сейчас превышает 87 процентов от всего объема

реализованного мошенничества, то осуществление данных мероприятий как никогда становится актуальным.

Среди основных направлений банка по работе с информированием клиентов является:

1. Запуск обучающих роликов на сайте и в приложении ПАО Сбербанк с информированием о последних способах мошенничества и правилах поведения в данных случаях.

2. Обязательное инструктирование клиентов о дополнительных методах защиты собственных средств при получении карты или подключении удаленных каналов обслуживания.

3. Запуск отдельной телефонной линии с возможностью клиентов проконсультироваться в сложной ситуации, удостовериться в том, что мошеннические операции не произошли и оперативно заблокировать удаленные каналы доступа к банковским счетам.

Предложенные рекомендации могут позволить увеличить количество во время предотвращенных мошеннических операций, что повысит лояльность клиентов банка и сможет в дальнейшем увеличить количество пользователей в системах дистанционного банковского обслуживания и количество операций, проводимых в данных каналах. Как следствие это сможет привести к увеличению операционных и комиссионных доходов банка, снижению операционных расходов на покрытие убытков от операционных рисков и соответственно увеличить совокупный финансовый результат ПАО Сбербанк в будущем.

Заключение

Очевидно, что российский рынок дистанционных банковских услуг будет в дальнейшем увеличивать темпы своего развития, используя, в частности, возможности корпоративной интеграции и предоставления новых дополнительных услуг, что связано с увеличением рисков использования устройств дистанционного банковского обслуживания.

В первой главе бакалаврской работы раскрываются теоретические основы системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов в коммерческом банке.

ДБО – это дистанционное банковское обслуживание, которое дает возможность лицам (как физическим, так и юридическим) совершать банковские операции, пользоваться банковскими продуктами без посещения самого финансового учреждения. С точки зрения способов организации дистанционного обслуживания клиентов выделяют некоторые виды услуг: интернет-банкинг, операции с помощью мобильных приложений, контактные центры, устройства самообслуживания.

Стремительное развитие интернет-банкинга сопряжено как со значительными преимуществами для банков и их клиентов, так и с новыми операционными рисками, связанными с финансовой киберпреступностью. В связи с этим, руководителю любого банка необходимо уметь своевременно выявлять и оценивать риски, а также принимать эффективные решения по их минимизации для того, чтобы предприятие смогло выжить на рынке и занять устойчивое положение.

Во второй главе проводится оценка системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов анализируемого банка. В результате анализа системы дистанционного обслуживания клиентов ПАО Сбербанк и управление рисками данной системы были сделаны следующие выводы:

- Сбербанк Онлайн входит в ТОП-3 самых скачиваемых бесплатных iPhone-приложений в AppStore по итогам 2019 года;
- 32,5 % - доля продаж в цифровых каналах по итогам 2019 года;
- доля продаж страховых и инвестиционных продуктов в цифровых каналах составляет 5% на конец 2019 года;
- 70,0 млн активных клиентов Сбербанк онлайн и 2,1 млн активных клиентов сбербанк бизнес-онлайн;
- доля дистанционной регистрации бизнеса через сервис сбербанка от всех регистраций в РФ > 1500 тыс.;
- совокупное количество банковских и нефинансовых сервисов ПАО Сбербанк, его партнеров и дочерних компаний в Сбербанк Бизнес Онлайн превышает 60;
- 2019 год стал годом развития трансграничных переводов физических лиц в цифровых каналах ПАО Сбербанк. При этом доля операций в удаленных каналах обслуживания за год возросла на 5 п. п. и составила 36 %. При помощи сканирования квитанции в мобильном приложении совершается более 60 % платежей, на устройствах самообслуживания — 80 %;
- происходит активный рост продаж банковских карт ПАО Сбербанк через дистанционные каналы обслуживания. За период доля продаж увеличилась с 4,7% до 22,9%;
- рост объема кредитования физических лиц в 2019 году также обусловлен повышением удобства продукта. В цифровых каналах ПАО Сбербанк продает более половины своих потребительских кредитов и каждый четвертый ипотечный кредит;
- в устройствах самообслуживания клиентам ПАО Сбербанк доступен практически весь спектр банковских сервисов, включая платежи и переводы, открытие или закрытие и пополнение вклада.

Следовательно, банк ведет активную политику по развитию собственных каналов дистанционного обслуживания, что одновременно связано с увеличением рисков данного вида обслуживания. Риски дистанционного обслуживания проявляются в ПАО Сбербанк в большей мере в операционном риске.

В третьей главе предлагаются направления совершенствования системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов. Среди основных направлений улучшения системы управления рисками дистанционного обслуживания клиентов ПАО Сбербанк можно выделить следующие:

1. Внедрение индивидуального подхода к клиенту банка на основе анализа его текущей финансовой активности в удаленных каналах банковского обслуживания и, соответственно, обеспечения индивидуальной формы защиты от рисков дистанционного обслуживания.

2. Разработка и организация мероприятий по выявлению новых схем мошенничества в сфере дистанционного банковского обслуживания с целью информирования населения о новых способах мошенничества в сфере дистанционного банковского обслуживания и методах защиты от них.

Предложенные рекомендации могут позволить увеличить количество во время предотвращенных мошеннических операций, что повысит лояльность клиентов банка и сможет в дальнейшем увеличить количество пользователей в системах дистанционного банковского обслуживания и количество операций, проводимых в данных каналах. Как следствие это сможет привести к увеличению операционных и комиссионных доходов банка, снижению операционных расходов на покрытие убытков от операционных рисков и соответственно увеличить совокупный финансовый результат ПАО Сбербанк в будущем.

Список используемой литературы

1. Агибалов А.В. Состояние современных банковских технологий, преимущество их применения. / А.В. Агибалов, А.А. Алексейченко // Финансовый вестник. - 2018. - № 2 (41). - С. 37-41.
2. Агибалов А.В. Дистанционное банковское обслуживание на современном этапе развития инновационных технологий. / А.В. Агибалов, А.А. Парфенова // Финансовый вестник. - 2017. - №1(30). - С. 85-89.
3. Адов Д. Е. Подходы к классификации систем дистанционного банковского обслуживания. / Д. Е. Адов // Банковское дело. – 2017. - № 3. – С. 120-123.
4. Азиева Н. Н. Дистанционное банковское обслуживание в России: современное состояние и управление рисками. / Н. Н. Азиева // Экономика. Бизнес. Банки. – 2015. – № 3 (12). – С. 85–95.
5. Бадалова А.Г. Управление рисками деятельности предприятия: учеб.пособие / А.Г. Бадалова, А.В. Пантелеев.// - М.: Вузовская книга. - 2016. – С.234.
6. Балабанов И.Т. Риск-менеджмент. – М.: Финансы и статистика, 2016. – С. 289.
7. Балдин К.В. Управление рисками: Учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / К.В. Балдин, С.Н. Воробьев. // – М.: Юнити-Дана, 2017г. – С.511.
8. Бахрамов Ю. М. Финансовый менеджмент: Учебное пособие. / Ю. М. Бахрамов, В. В. Глухов // — СПб. Издательство «Лань», 2018. — С.736.
9. Белов П.Г. Управление рисками, системный анализ и моделирование: учебник и практикум. / П.Г. Белов. // – М.: Изд-во Юрайт-2019. – С.211.
10. Бланк И. А. Управление финансовой безопасностью предприятия / И. А. Бланк. // – 2-е изд. – К.: Эльга. – 2016. – С.776.

11. Бодиенкова В.С. Электронные инновации в банковской сфере/ В.С. Бодиенкова, Е.С. Кондюкова, Д.Ю. Десятниченко, О.Ю. Десятниченко // Экономика и бизнес: теория и практика. – 2017. - №1 – С.23-28.
12. Боровская И.Л. К вопросу об управлении финансовыми рисками. / И.Л. Боровская, А.К. Шайхутдинова // Вестник университета Туран. -2019. - № 3 (83). - С. 86-91.
13. Буркова А.Ю. Дистанционное банковское обслуживание: преимущества и риски. / А.Ю. Буркова // Юридический справочник руководителя. - 2018. - № 6. – С.112-115.
14. Бурмистрова П.Д. Дистанционное банковское обслуживание как средство модернизации банковских услуг. / П.Д. Бурмистрова, Е.П. Шаталова // Вестник университета. - 2018. - № 11. - С. 159-163.
15. Быц Н.В. Методы анализа финансовых рисков на современном предприятии. / Н.В. Быц // Экономика и социум. - 2018. - №12. - С. 257-261.
16. Ванькович И.М. Совершенствование оценки влияния финансовых рисков на деятельность компаний. – М.: Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, - 2016. – С. 154.
17. Варисова Р.Р. Теоретические аспекты управления финансовыми рисками на предприятии / Р.Р. Варисова // Экономическая наука сегодня. - 2018. - С.8-10.
18. Волкова Т.А. Управление финансовыми рисками в системе экономической безопасности. / Т.А. Волкова, С.А. Волкова // В сборнике: Общество и экономическая мысль в XXI в.: пути развития и инновации материалы VI Международной научно-практической конференции. - 2018. - С. 177-180.
19. Воробьев С.Н., Балдин К.В. Управление рисками в предпринимательстве. - М.: Дашков и К, 2017. – С.482.
20. Вылегжанина Е.В. Финансовые риски предприятия и способы их минимизации. / Е.В. Вылегжанина, И.С. Григорьян // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. - 2019. - № 1-1. - С. 231-234.

21. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ [Электронный ресурс] // www.consultant.ru.
22. Гринько Е.Л. Идентификация рисков дистанционного банковского обслуживания / Е. Л. Гринько, Е. М. Леонтьева // Актуальные проблемы экономики, социологии и права. – 2016. – № 1. – С. 21–24.
23. Гукова А. В. Индикаторы финансовой безопасности предприятия / А. В. Гукова, И. Д. Аникина // Национальные интересы, приоритеты безопасность. – 2017. - № 2(11). – С. 49 - 52.
24. Давыдова Е. Ю. Финансовые риски: методы оценки и подходы к управлению / Е. Ю Давыдова // Территория науки. - 2016. - № 3. - С. 70-75.
25. Домашенко Д. В. Управление рисками в условиях финансовой нестабильности / Д. В. Домашенко, Ю. Ю. Финогенова // - М.: Магистр, ИНФРА-М Издательский Дом, 2016. – С.238.
26. Жилкина А.Н. Управление финансами. Финансовый анализ предприятия: Учебник / А.Н. Жилкина // - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. – С. 332.
27. Зайдуллина Э.Р. Исследование основных методов оценки предпринимательских рисков. / Э.Р. Зайдуллина // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. - 2019. - № 9-1. - С. 110-112.
28. Захарченко О.М. Безопасность системы дистанционного банковского обслуживания и направления ее обеспечения / О.М. Захарченко // Банковские услуги. – 2013. – № 6.– С. 27-29.
29. Зиниша О.С., Применение дистанционного банкинга: риски совершения несанкционированного доступа и пути их минимизации. / О.С. Зиниша, Т.О. Стрельникова // Вектор экономики. - 2019. - № 4 (34). - С. 100.
30. Зиновьева Е.С. Стратегическое управление финансовыми рисками и методы их оценки. / Е.С. Зиновьева, Е.А. Теселкина, Е.А. Бухарова, Н.Л. Синева, Д.Ю.Вагин // Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. 2019. - № 2 (36). - С. 226-233.

31. Ионова А.Ф. Финансовый анализ. Управление финансами / А.Ф. Ионова, Н.Н. Селезнева // — Электрон. текстовые данные. — М.: Юнити-дана, 2015. – С. 639.
32. Калинина Ю.С. Риски предприятия / Ю.С. Калинина // Вектор экономики. - 2019. - № 6 (36). - С. 112.
33. Киреева Н.В. Экономический и финансовый анализ: Учебное пособие. / Н.В. Киреева. // - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – С. 293.
34. Ковалева А.В. Сущность и методы оценки финансового состояния предприятия. / А.В. Ковалева // Аллея науки. - 2019. - Т. 3. - № 5 (32). - С. 227-229.
35. Коваленко А.О. Риски дистанционного банковского обслуживания / А.О. Коваленко // Экономика и управление в сфере услуг: современное состояние и перспективы развития. XVI Всероссийская научно-практическая конференция. - 2019 - №4 – С.51-53
36. Козырь Н. С. Технологии в сфере дистанционного банковского обслуживания: анализ и перспективы развития / Н. С. Козырь, А. В. Гетманова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. – № 25 (307). – С. 14-29.
37. Кормишкина Л. А. Экономическая безопасность организации (предприятия): учеб. пособие / Л. А. Кормишкина, Е. Д. Кормишкин, И. Е. Илякова // – Саранск: Изд-во Мордов. ун-та, 2016. – С.280.
38. Костенко Р.В. Безопасное использование систем дистанционного банковского обслуживания: риски совершения несанкционированных операций и пути их минимизации. / Р.В. Костенко, М.А. Скворцова // Вестник современных исследований. - 2018. - № 12.12 (27). - С. 227-229.
39. Кривобатова Д.И. Экономическая природа финансовых рисков. / Д.И. Кривобатова // Контентус. - 2019. - № 1 (78). - С. 1-7.
40. Кудрявцева Ю.В. Инновационные финансовые технологии и операционные риски в сфере дистанционного банковского обслуживания/

Ю.В. Кудрявцева// Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2017. - № 6

41. Лапуста М.Г. Риски в предпринимательской деятельности / М.Г. Лапуста, Л.Г. Шаршукова.// – М.: Инфра-М, 2018. – С.224.

42. Малышева В.В. Управление рисками в условиях электронного банкинга. / Малышева В.В. // Банковские услуги. 2017. - № 5-6. - С. 49-52.

43. ПАО Сбербанк [Электронный ресурс] // URL: <http://www.sberbank.ru>

44. Письмо Банка России от 07.12.2007 № 197-Т «О рисках при дистанционном банковском обслуживании».

45. Письмо Банка России от 23.10.2009 № 128-Т «О рекомендациях по информационному содержанию и организации web-сайтов кредитных организаций в сети Интернет».

46. Письмо ЦБР от 26 октября 2010 г. N 141-Т «О Рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания»

47. Положение ЦБ РФ от 03.10.2002 г. № 2-П «О безналичных расчетах в РФ».

48. Попова Е. Ю. Применение инновационных технологий в дистанционном банковском обслуживании / Е. Ю. Попова // Вестник ИрГТУ. – 2013. – № 5(76). – С. 193- 197

49. Приказ Минфина России от 29.07.1998 N 34н (ред. от 11.04.2018) «Об утверждении Положения по ведению бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности в Российской Федерации».

50. Пятова О.Ф. Анализ финансового состояния предприятия в условиях риска. / О.Ф. Пятова, Т.В. Шумилина // Наука: общество, экономика, право. - 2019. - № 1. - С. 38-41.

51. Руденко Д.В. Механизм снижения финансовых рисков на предприятии. / Д.В. Руденко // Провинциальные научные записки. – 2015. – №1. – С. 28-32.

52. Рудых А.С. Финансовые инструменты технического анализа [текст] / А.С. Рудых // Провинциальные научные записки. – 2016. – №2. – С. 133-135.
53. Ряховская А. Н. Риск-менеджмент — основа устойчивости бизнеса: учеб. пособие / А. Н. Ряховская, О. Г. Крюкова, М. О. Кузнецова//— М.: Магистр: ИНФРА/М, 2019. — С. 256.
54. Савицкая Г.В. Анализ эффективности и рисков предпринимательской деятельности. – М.: Инфра-М, 2017. – С.272.
55. Селиванов А.И. Перспективы применения интеллектуальных систем при анализе угроз и управлении рисками экономической безопасности Российской Федерации / А.И. Селиванов // Микроэкономика. - 2018. - С. 91 - 95.
56. Симонян И.В. Методика анализа финансовых рисков предприятия / И.В. Симонян // Актуальные вопросы современной экономики. - 2018. - №4. - С. 91-104.
57. Скрыпник И.С. Особенности развития интернет-банкинга в России/ И.С. Скрыпник// Символ науки. – 2018. - № 6. – С. 51-55.
58. Смагина М.Н., Внутренний аудит и менеджмент операционных рисков системы дистанционного банковского обслуживания. / М.Н Смагина., Е.И. Соруна, Г.М. Золотарева // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. - 2016. - № 8 (148). - С. 38-44.
59. Сухина Н.Ю. Методы оценки надежности и финансовой устойчивости коммерческих банков. / Н.Ю. Сухина, Я.В. Кандалова // Вестник современных исследований. - 2018. - № 11.4 (26). - С. 209-213.
60. Удовик Е.Э. Современные платежные системы. / Е.Э. Удовик, К.А. Бондаренко // Вестник современных исследований. - 2018. - № 10.2 (25). - С. 249-252.
61. Уткин Э.А. Управление рисками предприятия: Учебно-практическое пособие. / Э.А. Уткин, Д.А. Фролов. // – М.: ТЕИС, 2017. – С.247

62. Фатыхова Г.Г. сущность и методы совершенствование процедуры анализа финансовых рисков и их оценки / Фатыхова Г.Г. // Экономика и бизнес: теория и практика. - 2019. - № 9. - С. 203-207.
63. Федеральный закон № 410-ФЗ «Об акционерных обществах» (об АО) от 26.12.1995 № 208-ФЗ (с изменениями и дополнениями).
64. Федеральный закон № 307-ФЗ «Об аудиторской деятельности» от 30.12.2008 г. (с изменениями и дополнениями).
65. Федеральный закон № 294-ФЗ «О несостоятельности (банкротстве)» от 26 октября 2002 г. (с изменениями и дополнениями).
66. Халитова А.З. Интернет-банкинг как форма дистанционного банковского обслуживания: сущность, преимущества и риски. / А.З. Халитова, З.Ф. Шарифьянова // Дневник науки. - 2018. - № 12 (24). - С. 34.
67. Халиуллина А.Р. Риски цифровизации при управлении финансовой системой предприятия. / А.Р. Халиуллина, А.И. Степашина // Аллея науки. - 2019. - № 2 (29). - С. 933-937.
68. Хозяинова К.О. Угрозы финансовой безопасности предприятия и классификация рисков. / К.О. Хозяинова, Л.П. Домрачева // Вестник КемРИПК. - 2019. - № 1. - С. 147-154.
69. Цхададзе Н.В. Развитие системы дистанционного банковского обслуживания: деньги уходят в онлайн. / Н.В. Цхададзе// Вестник экономической безопасности. – 2018. - № 2 – С.136-141
70. Цхададзе Н.В. Эффективность использования дистанционных технологий в предоставлении банковских услуг / Н.В. Цхададзе// Экономика: вчера, сегодня, завтра. - 2018. - Т. 8. - № 3А. - С. 358-367.
71. Черкашнев, Р. Ю. Использование современных информационных технологий в дистанционном обслуживании клиентов коммерческого банка / Р. Ю. Черкашнев // Социально-экономические явления и процессы. – 2018. – № 10. – С. 131-140.

72. Чернова С.А., Анализ финансовых рисков коммерческих организаций. / Чернова С.А., Гасанова А.Г. // Наука среди нас. - 2019. - № 6 (22). - С. 88-93.

73. Шукшина Е.К. Об особенностях оценки рисков в условиях рыночной неопределенности / Е.К. Шукшина // Научный альманах. - 2017. - № 4-1 (30). - С. 368-371.

74. Юсупова О.А. Интернет-банкинг как направление диджитализации банковского бизнеса: состояние, проблемы, перспективы. / О.А. Юсупова// Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. - № 34

75. Юсупова О. А. Развитие и место дистанционного банковского обслуживания в банковской конкурентной среде / О. А. Юсупова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. – №33 (315). – С. 37-51.

76. Reyniers P. Generally accepted risk principles: a framework for control / P. Reyniers // Coopers & Lybrand Banker's Digest International (UK). – 1996. – Mar. – P. 8-11.

77. Ross S. Corporate finance Fundamentals / S. Ross, R. Westerfield. – London: McGraw-Hill, 2008. – 952 p.

78. Auboin, Marc, Use of Currencies in International Trade: Any Changes in the Picture. 2012. Available at SSRN: <http://ssrn.com>

79. Financial accounting. Belverd E. Needles, Marian Povers. Southwestern Gengage learning. 2015. – 705 p.

80. Fundamentals of Corporate finance. Richard A. Brealey, Stewart C. Myers, Alan J. Marcus. University of Phoenix. 2014. – 639 p.

Приложение А

Бухгалтерский баланс ПАО Сбербанк за 2018 г.

Код территории по ОКЕАТО	Банковская отчетность	
	Код кредитной организации (фирмы) 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 (Головая)

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	Частая судная задолженность	5.3	20 142 853 304	17 466 111 114
6	Частые 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	Частые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	5.6	695 703 652	645 442 126
8	Требования 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	387 749 056	251 808 469
13	Всего активов		20 899 929 935	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 являющиеся 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	375 341 051
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, прочие возможные потери в операциях 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		238 054 226	238 054 226
27	Резервный фонд		3 527 429	3 527 429
28	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная за отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)		-11 998 855	54 667 423
29	Лицензия основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство		34 547 401	39 933 064
30	Переоценка обязательств (требований) по выплатам 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		2 096 928 726	2 311 656 423
34	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период		782 182 016	651 565 405
35	Всего источников собственных средств		3 800 296 069	3 359 147 752
IV	ВНЕЗАВИСИМЫЕ 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. Греф
(Ф.И.О.) (подпись)

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

М.С. Ратинский
(Ф.И.О.) (подпись)

15 марта 2019.



Приложение Б

Отчет о финансовых результатах ПАО Сбербанк за 2018 г.

Банковский отчетность		
Код территории по ОКATO	Код кредитной организации (фискалы) по ОКПО	
	регистрационный номер (территориальный 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 (Галочка)

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период, тыс. руб.	Данные за сопоставимый период прошлого года, тыс. руб.
1	2	3	4	5
Раздел 1. Прибыли и убытки				
1	Продажные доходы, всего, в том числе:	6.1	2 091 457 717	2 052 170 704
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 среде (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		64 414 990	53 788 230
2.2	по привлеченным средствам клиентов, не являющихся кредитными организациями		626 811 855	636 908 978
2.3	по выданным долговым обязательствам		36 094 530	39 725 085
3	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная нагрузка)		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 нагрузка) после отчисления 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, имущественными вложениями 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 переклада иностранной валюты	6.3	6 153 622	-13 134 678
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	Коммиссионные доходы	6.4	514 912 348	422 337 011
15	Коммиссионные расходы	6.4	81 830 128	58 654 818
16	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имущественным вложениям 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)		1 362 511 363	1 360 689 297
21	Операционные расходы	6.5	360 240 210	714 803 671
22	Прибыль (убыток) до налогообложения		1 062 271 153	845 885 626
23	Возмещение (расход) по налогам	6.6	220 089 157	192 320 221
24	Прибыль (убыток) от прекращающейся деятельности		782 651 154	653 589 923
25	Прибыль (убыток) от прекращающейся деятельности		-469 138	-28 518
26	Прибыль (убыток) за отчетный период		782 182 016	653 565 405

9

Продолжение Приложения Б

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.



Приложение В

Бухгалтерский баланс ПАО Сбербанк за 2019 г.

Код структуры по ОКВЭД	Код кредитной организации (федеральный код ЦБ РФ)	Регистрационный номер (налоговый орган)
425035400	0602257	1481

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС (публикуемая форма) за 2019 г.

Кредитной организации: Публичное акционерное общество "Сбербанк России"
ПАО Сбербанк
Адрес (место нахождения) кредитной организации: 117997, г.Москва, ул.Вавилова, 19

Код формы по ОКУД 0409030

Номер строки	Наименование статьи	Номер показателя	Данные за отчетный период, тыс. руб.	
			4	5
I АКТИВЫ				
1	Денежные средства	4.1	661 640 332	668 903 726
2	Средства кредитной организации в Центральном банке Российской Федерации	4.1	1 159 646 494	865 071 185
2.1	Облигационные резервы	4.1	202 846 637	187 877 682
3	Средства в кредитных организациях	4.1	152 801 902	406 318 847
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	4.2	1 998 036 775	198 280 654
5	Часть общей задолженность, оцениваемая по амортизированной стоимости	4.3	19 232 927 847	
5a	Часть общей задолженность	4.3	X	20 142 853 306
6	Часть вложений в финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	4.4	2 494 251 907	
6a	Часть вложений в ценные бумаги и другие финансовые активы, выписанные в историю для продажи	4.4	X	2 162 984 938
7	Часть вложений в ценные бумаги и иные финансовые активы, оцениваемые по амортизированной стоимости (время орудийности)	4.4	785 673 593	
7a	Часть вложений в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	4.4	X	695 763 651
8	Иностранная и иностранная валютная организация	4.4	732 029 142	803 429 663
9	Требования по финансовым инструментам	4.5	18 266 913	17 239 173
10	Оценочный надзорный актив	4.5	21 831 943	21 532 576
11	Оценочные средства, нематериальные активы и материальные запасы	4.5	591 235 660	500 047 693
12	Патентованные активы, предназначенные для продажи	4.5	16 637 878	9 486 438
13	Прочие активы	4.6	295 043 247	387 749 066
14	Всего активов		27 584 095 764	36 899 839 915
II ПАССИВЫ				
15	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации		537 820 585	567 221 798
16	Средства клиентов, оцениваемые по амортизированной стоимости	4.7	21 187 151 077	21 479 871 563
16.1	Средства клиентов, оценочный резерв	4.7	348 502 453	389 893 489
16.2	Средства клиентов, не оцениваемые по амортизированной стоимости (вклады (средства) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей)	4.7	20 838 648 624	20 490 678 074
16.2.1	Средства клиентов, не оцениваемые по амортизированной стоимости (вклады (средства) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей)	4.7	13 635 779 161	13 911 375 956
17	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	4.8	602 127 713	133 852 187
17.1	Вклады (средства) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей	4.8	106 423 365	
18	Выпущенные облигации ценные бумаги	4.9	667 835 799	518 280 337
18.1	Оценочный резерв по справедливой стоимости через прибыль или убыток	4.9	0	0
18.2	Оценочный резерв по амортизированной стоимости	4.9	667 835 799	518 280 337
19	Обязательства по финансовым инструментам	4.9	3 499 465	1 678 397
20	Оценочные надзорные обязательства	4.9	0	0
21	Прочие обязательства	4.10	144 399 046	139 358 484
22	Резерв на возможные потери по основным обязательствам кредитного характера, прочие возможные потери и операции с раздвигами обязательств	4.11	36 448 328	59 271 263
23	Всего обязательств		23 179 273 010	23 099 633 865
III ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ				
24	Средства акционеров (участников)	4.11	67 796 844	67 760 844
25	Собственные доли (доли), выкупленные у акционеров (участников)		0	0
26	Оценочный доход		238 054 226	238 054 226
27	Резервный фонд		3 527 429	3 527 429
28	Переводка по справедливой стоимости финансовых активов, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход, удерживаемая на отложенное налоговое обязательство (уменьшенная на отложенный налоговый актив)		89 925 667	-11 998 835
29	Переводка оценочные средства и нематериальных активов, удерживаемая на отложенное налоговое обязательство		25 697 001	34 547 801
30	Переводка обязательства (требования) по выкупу долговых ценных бумаг		-936 762	-706 118
31	Переводка инструментов хеджирования		0	0
32	Денежные средства балансового финансирования (вклады и неустойки)		0	0
33	Изменение справедливой стоимости финансового обязательства, обусловленного изменением кредитного риска		0	0
34	Оценочные резервы под операционные процентные убытки	4.4	4 052 398	
35	Несостоятельная прибыль (убыток)		3 986 741 593	3 478 110 342
36	Всего источников собственных средств		4 404 922 754	3 890 298 939
IV ВНЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
37	Внебалансовые обязательства кредитной организации		15 079 456 233	14 643 679 980
38	Внебалансовые обязательства кредитной организации и поручительства		1 287 667 500	1 287 667 500
39	Условные обязательства иностранного характера		0	0

По Председателю ПАО Сбербанк

А.А. Веккин (Ф.И.О.) (подпись)

И.А. старшего управленческого директора, главного бухгалтера -
директора Департамента учета и отчетности
ПАО Сбербанк

А.Е. Мищенко (Ф.И.О.) (подпись)

10.12.2019



Приложение Г

Отчет о финансовых результатах ПАО Сбербанк за 2019 г.

Код территории по ОКATO	Код кредитной организации по ОКТО	Банковская отчетность
		Код кредитной организации (Филиала) регистрационный номер (порядковый номер)
45203554000	00032527	1481

ОТЧЕТ О ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ (публикуемая форма) за 2019 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
Кварталы (Годовая)

Раздел 1. Прибыли и убытки

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	Процентные доходы, всего, в том числе:	5.1	2 245 115 531	2 093 457 717
1.1	от размещения средств в кредитных организациях		126 583 467	107 840 803
1.2	от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями		1 904 353 380	1 800 141 892
1.3	от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)		0	0
1.4	от вложений в ценные бумаги		214 378 684	185 475 022
2	Процентные расходы, всего, в том числе:	5.2	899 637 220	727 320 975
2.1	по привлеченным средствам кредитных организаций		70 089 925	64 414 590
2.2	по привлеченным средствам клиентов, не являющимся кредитными организациями		792 135 920	626 811 855
2.3	по выданным ценным бумагам		37 411 375	36 094 530
3	Чистые процентные доходы (отрицательные процентные маржа)		1 345 478 311	1 366 136 742
4	Изменение резерва на возможные потери и оценочного резерва под ожидаемые кредитные убытки по ссудам, ссудной и проработанной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего, в том числе:	9.2	-177 720 915	-189 588 369
4.1	изменение резерва на возможные потери и оценочного резерва под ожидаемые кредитные убытки по начисленным процентным доходам		-11 962 421	-4 867 260
5	Чистые процентные доходы (отрицательные процентные маржа) после создания резерва на возможные потери		1 167 757 396	1 176 748 373
6	Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оценываемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		-903 839	68 790 128
7	Чистые доходы от операций с финансовыми обязательствами, оценываемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		0	0
8	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, оценываемыми по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		10 394 819	
8a	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи		X	4 940 658
9	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, оценываемыми по амортизированной стоимости		-103 833	
9a	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения		X	218 545
10	Чистые доходы от операций с иностранной валютой		50 341 088	20 854 480
11	Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	5.3	-20 359 099	6 103 022
12	Чистые доходы от операций с драгоценными металлами		6 284 871	-2 104 360
13	Доходы от участия в деятельности других юридических лиц		73 417 775	21 515 087
14	Комиссионные доходы	5.4	639 408 087	514 912 348
15	Комиссионные расходы	5.4	133 087 388	81 830 128
16	Изменение резерва на возможные потери и оценочного резерва под ожидаемые кредитные убытки по ценным бумагам, оценываемым по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	9.2	3 612 978	
16a	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи		X	0
17	Изменение резерва на возможные потери и оценочного резерва под ожидаемые кредитные убытки по ценным бумагам, оценываемым по амортизированной стоимости	9.2	1 700 927	
17a	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения		X	1 498 123
18	Изменение резерва по прочим потерям		-22 000 437	-44 298 264
19	Прочие операционные доходы		110 488 421	65 103 351
20	Чистые доходы (расходы)		1 888 051 766	1 762 511 363
21	Операционные расходы	5.5	788 410 966	750 240 210
22	Прибыль (убыток) от многообъектного		1 097 640 800	1 092 271 153
23	Прибыль (расход) по налогам	5.6	241 595 673	220 080 137
24	Прибыль (убыток) от предпринимательской деятельности		856 879 191	782 051 154
25	Прибыль (убыток) от предпринимательской деятельности		-634 063	-469 138
26	Прибыль (убыток) за отчетный период	3.2	856 245 128	782 182 016

Продолжение Приложения Г

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		856 245 128	782 182 016
2	Прочий совокупный доход (убыток)		0	0
3	Статьи, которые не переклассифицируются в прибыль или убыток, всего, в том числе:		-12 316 520	-8 417 605
3.1	изменение фонда переоценки основных средств и нематериальных активов		-12 085 876	-7 729 469
3.2	изменение фонда переоценки обязательств (требований) по пенсионному обеспечению работников по программам с установленными выплатами		-230 644	-688 136
4	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые не могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		-3 235 076	-2 343 306
5	Прочий совокупный доход (убыток), который не может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		-9 081 444	-6 074 299
6	Статьи, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток, всего, в том числе:		132 471 151	-83 332 847
6.1	изменение фонда переоценки финансовых активов, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		132 471 151	
6.1a	изменение фонда переоценки финансовых активов, имеющихся в залогах для продажи	X		-83 332 847
6.2	изменение фонда переоценки финансовых обязательств, оцененных по справедливой стоимости через прибыль или убыток		0	
6.3	изменение фонда хеджирования денежных потоков		0	0
7	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		26 494 230	-16 666 569
8	Прочий совокупный доход (убыток), который может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		105 976 921	-46 666 278
9	Прочий совокупный доход (убыток) за вычетом налога на прибыль		96 895 477	-72 740 577
10	Финансовый результат за отчетный период		953 140 605	709 441 439

И.о. Президента ПАО Сбербанк

А.А. Велехин
(Ф.И.О.) (подпись)

И.О. старшего управляющего директора, главного бухгалтера -
директора Департамента учета и отчетности
ПАО Сбербанк

А.Е. Мищенко
(Ф.И.О.) (подпись)

10 марта 2020.

