

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)

38.03.01 Экономика

(код и наименование направления подготовки, специальности)

Финансы и кредит

(направленность (профиль)/специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Интернет-банкинг и мобильный банкинг: проблемы и перспективы развития.

Студент

А.В. Налимов

(И.О. Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

канд. экон. наук А.П. Данилов

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

Консультант

канд. пед. наук., доцент М.В. Абрамова

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

Аннотация

Актуальность темы исследования интернет-банкинга и мобильного банкинга в настоящее время обусловлена тем, что количество пользователей данных сервисов в России неуклонно растёт и в 2020 году превысило половину населения страны (56%).

Целью написания выпускной квалификационной работы являлись исследование предпосылок и истории возникновения интернет-банкинга и мобильного банкинга, анализ аспектов нормативно-правового регулирования интернет-банкинга и мобильного банкинга в РФ, оценка интернет-банкинга и мобильного банкинга в ПАО Сбербанк.

Для достижения цели, выделены следующие задачи:

- рассмотреть предпосылки и историю возникновения интернет-банкинга и мобильного банкинга в мире и в РФ;
- провести анализ нормативно-правовой базы регулирования интернет-банкинга и мобильного банкинга в РФ
- проанализировать технико-экономическую характеристику деятельности ПАО Сбербанк;
- провести анализ возможностей интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО Сбербанк;
- изучить проблемы и перспективы развития интернет-банкинга и мобильного банкинга в ПАО Сбербанк.

Объектом исследования является ПАО Сбербанк.

Структура бакалаврской работы включает в себя введение, три главы, заключение, список используемой литературы и приложения.

Общий объём работы составляет 64 страницы.

Abstract

The title of the graduation work is: “Internet banking and mobile banking”.

The senior paper consists of an introduction, three chapters, a conclusion, a list of literature and applications.

The key issue of the thesis is problems and directions of development of Internet banking and mobile banking in Sberbank PJSC.

The aim of the work is to review the history of the emergence of Internet banking and mobile banking; to study the controlling regulation of Internet banking and mobile banking in the Russian Federation, as well as to study the features of Internet banking and mobile banking in Sberbank PJSC.

The graduation work may be divided into several logically connected parts which are:

- the history of internet banking and mobile banking;
- economic characteristics of Sberbank PJSC;
- problems and prospects of the development of Internet banking and mobile banking in Sberbank PJSC.

Finally, we present measures to solve the identified problems and assess their economic efficiency.

In conclusion we would like to stress this work is relevant, because the number of Internet banking and mobile banking users in Russia is steadily growing, and in 2020 it exceeded half of the population (56%); the significance of the graduation work consists in increasing interest of readers, and we intend to continue our research in the field of Internet banking and mobile banking

Оглавление

Введение.....	6
Глава 1 История и предпосылки развития интернет-банкинга и мобильного банкинга в мире и РФ	8
1.1 История и предпосылки развития интернет-банкинга и мобильного банкинга в мире.....	8
1.2 Интернет-банкинг и мобильный банкинг в РФ	12
1.3 Нормативно-правовое регулирование интернет-банкинга и мобильного банкинга в РФ	16
Глава 2 Оценка интернет-банкинга и мобильного банкинга в ПАО «Сбербанк России».....	21
2.1 Техничко-экономическая характеристика деятельности ПАО «Сбербанк России»	21
2.2 Анализ возможностей интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО «Сбербанк России».....	30
2.3 Обзор дополнительных возможностей, открываемых мобильным банкингом	33
2.4 Анализ динамики различных показателей кредитной организации в связи с применением интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО «Сбербанк России»	36
Глава 3 Направления развития интернет-банкинга и мобильного банкинга в ПАО «Сбербанк России».....	43
3.1 Проблемы и перспективы развития интернет-банкинга и мобильного банкинга в ПАО «Сбербанк России».....	43
3.2 Мероприятия, направленные на совершенствование или улучшение выявленных проблем и оценка их экономической эффективности	47
Заключение	53
Список используемой литературы и используемых источников.....	55

Приложение А Интерфейс интернет-страницы системы «клиент-банк»	
Автобанка в 1998г.....	59
Приложение Б Интерфейс первой версии «Сбербанк Онлайн».	60
Приложение В Интерфейс интернет-страницы системы «Сбербанк Онлайн».	
.....	61
Приложение Г Интерфейс мобильного приложения «Сбербанк Онлайн». ...	62
Приложение Д Динамика основных показателей Сбербанка по МСФО за пять лет из годового отчёта за 2020г.....	63
Приложение Е Обобщённая схема организационной структуры территориального банка ПАО «Сбербанк России».	64

Введение

Банковское дело за прошедшее столетие прошло долгий путь со времён регулярных визитов в сберегательные кассы. Уровень конкуренции в банковском секторе постоянно растёт. Происходит это в том числе и в связи с развитием технологий и распространением интернета в мире, благодаря чему на рынок предоставления банковских услуг и банковских продуктов выходят новые компании, ранее работавшие в других, нефинансовых отраслях, а также иностранные банки.

Благодаря конкуренции банки стали активно использовать новые технологические инструменты и бизнес решения. Основной ветвью развития банковского дела стало применение интернет-банкинга, а в дальнейшем и мобильного банкинга.

В данный момент каждый клиент банка может в любой точке планеты в любой момент времени суток зайти на интернет-сайт или мобильное приложение банка на своём смартфоне и осуществить любую банковскую операцию. Для полноценного внедрения интернет-банкинга российским банкам понадобилось несколько лет. С одной стороны, развитие интернет-банкинга форсировал растущий за счёт иностранных банков уровень конкуренции, а с другой замедляли нормативно-правовое регулирование государством, отсутствие квалифицированных разработчиков и низкий уровень системы разработки и тестирования программного обеспечения в РФ в целом.

В 2021 году исследований по теме пользователей электронных финансовых и платежных сервисов в России не проводилось, но, по причине ограничений на перемещение людей из-за пандемии коронавируса, количество пользователей интернет сервисов в целом в мире значительно увеличилось. Только первые три месяца самоизоляции привели в российские онлайн-магазины не менее 10 млн. человек. Одна из крупнейших в мире консалтинговых компаний в сфере менеджмента и информационных

технологий Capgemini выпустила отчёт World Retail Banking Report 2021. Опрос компании показал, что после пандемии 57% пользователей предпочтут интернет-банкинг против 49% до неё. Также клиенты чаще будут использовать мобильные приложения и чат-боты для взаимодействия с банком [34].

Также интернет-банкинг даёт клиентам такое преимущество, как возможность оценить различные банковские продукты, сравнив предлагаемые условия у разных банков.

Предметом исследования выступают сервисы, предоставляемые в рамках Интернет-банкинга и мобильного банкинга.

Для исследования были использованы такие методы, как анализ, сравнение, ретроспектива и прогнозирование.

Теоретическую основу работы составили работы российских и зарубежных учёных. Методологическую основу работы составили такие общенаучные методы, как логический анализ, обобщение, сравнительный анализ, а также исторический подход к анализу объекта исследования.

Информационной базой являются статьи российских и зарубежных экономических деятелей, отчёты различных финансовых компаний и институтов.

Теоретическая значимость исследования состоит в повышении заинтересованности, формировании стимула к продолжению поиска в данной области.

Практическая значимость исследования заключается в поиске проблем и их возможных решений, позволяющих усовершенствовать интернет-банкинг и мобильный банкинг ПАО «Сбербанк России».

В первой главе рассмотрены история и предпосылки развития интернет-банкинга и мобильного банкинга в мире и РФ. Во второй главе проведена оценка интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО «Сбербанк России». В третьей главе раскрыты направления развития интернет-банкинга и мобильного банкинга в ПАО «Сбербанк России».

В заключении сформулированы основные выводы и рекомендации.

Глава 1 История и предпосылки развития интернет-банкинга и мобильного банкинга в мире и РФ

1.1 История и предпосылки развития интернет-банкинга и мобильного банкинга в мире

Эволюция онлайн-банкинга началась в 1980-х годах, когда определение и практика интернет-банкинга сильно отличались от того, что существует сегодня.

Что такое онлайн-банкинг? Определение онлайн-банкинга или определение net banking включает в себя любую электронную платежную систему, которая позволяет клиентам финансового учреждения проводить финансовые операции через интернет-сайт или приложение финансового учреждения. Вот тут-то всё и началось [33].

Ранняя версия того, что считалось онлайн-банкингом, появилась в 1981 году. Нью-Йорк стал первым местом в США, где был опробован инновационный способ ведения бизнеса путем предоставления удалённых услуг, поскольку четыре его крупных банка – Citibank, Chase Manhattan, Chemical Bank и Manufacturers Hanover – сделали доступ к домашнему банковскому обслуживанию доступным для своих клиентов.

В 1983г. банк Шотландии впервые в Великобритании ввёл услуги интернет-банкинга.

Банк Шотландии предложил клиентам первую в Великобритании услугу интернет-банкинга Homelink. Люди должны были подключаться к Интернету через свои телевизоры и телефоны, чтобы оплачивать счета и переводить деньги. В это время сформировалось то, что сейчас известно, как онлайн-банкинг.

В октябре 1994 года Стэнфордский федеральный кредитный союз стал первым финансовым учреждением в США, предлагающим интернет-банкинг всем своим клиентам. Год спустя Президентский банк (Presidential Bank) стал

первым банком в стране, который предложил клиентам доступ к своим счетам онлайн. Преимущества систем интернет-банкинга начали завоевывать популярность, и вскоре многие другие банки последовали примеру Президентского банка.

Эволюция интернет-банкинга продолжилась одним из первых по-настоящему успешных интернет-банков – NetBank, который был основан в 1996 году и закрыт в 2007 году.

Bank of Internet USA был официально основан в рамках инкорпорации VofI Holding Inc. 6 июля 1999 года, что сделало его старейшим интернет-банком Америки; он открылся для бизнеса 4 июля 2000 года. Удобства и преимущества интернет-банкинга стали очевидными для многих клиентов: более высокие процентные ставки онлайн, чем в традиционных банках, более широкий доступ к счетам и банковские переводы онлайн - вот лишь некоторые из них.

В 2001 году Bank of America вошел в историю как первое финансовое учреждение, получившее более 3 миллионов клиентов онлайн-банкинга, что в то время составляло около 20 процентов его клиентской базы. Все больше людей начинали осознавать преимущества онлайн-банкинга.

По мере того как эволюция онлайн-банкинга продолжалась, он постепенно набирал популярность в электронной коммерции. Когда известные банки начали предлагать онлайн-продукты и услуги, электронный банкинг, казалось, приобрел легитимность для потребителей. К 2006 году онлайн-банкинг стал преобладающим направлением: более 80% банков в США предлагали услуги интернет-банкинга.

В 2009 году банковская холдинговая компания Ally превратила GMAC Bank в то, что мы сегодня знаем, как Ally Bank, присоединившись к рядам банков, работающих только в Интернете. В последние годы он неоднократно назывался лучшим онлайн-банком в ежегодном рейтинге лучших банков GOBankingRates.

В ходе опроса 2010 года, посвященного тенденциям выставления счетов и платежей потребителям, Fiserv, технологическая компания финансовых услуг, обнаружила, что онлайн и мобильный банкинг растут более быстрыми темпами, чем Интернет. Онлайн-банкинг продолжает развиваться по мере того, как появляется все больше инноваций и удобств.

Bank of Internet USA с момента своего создания представил ряд новых и технологически продвинутых продуктов и услуг, включая приложения мобильного интернет-банкинга для самых популярных мобильных устройств, мобильный чековый депозит, Portmoney для денежных переводов через текст или электронную почту и дебетовые карты EMV-chip.

Онлайн-банкинг сегодня получил настолько широкое распространение, что клиенты ожидают, что счета будут включать бесплатный онлайн-банкинг, и многие банки работают только в Интернете, эффективно снижая накладные расходы, предлагая более конкурентоспособные ставки по сберегательным счетам и получая более высокую маржу прибыли.

Сегодня онлайн-банкинг – один из самых популярных способов управления своими деньгами. Банки обеспечивают безопасность интернет-банкинга для клиентов, используя технологию шифрования, такую как secure sockets layer, проверяя активность счёта интернет — банкинга, включая функции безопасности счёта и постоянно предупреждая потребителей о способах избежать таких угроз, как кража личных данных.

Несмотря на медленные темпы внедрения интернет-банкинга вначале, онлайн-банкинг доказал, что он здесь надолго. Функции и услуги онлайн-банкинга значительно эволюционировали с первых дней истории интернет-банкинга от необходимости использовать стационарный телефон для оплаты счетов в 1980-х годах до возможности переводить средства, оплачивать счета и депозитные чеки одним щелчком мыши или на мобильном устройстве сегодня. По мере развития технологий банковское дело онлайн, скорее всего, станет ещё проще и прочнее укоренилось в образе жизни среднестатистического потребителя.

До появления и внедрения мобильных веб-сервисов в 1999 году мобильный банкинг осуществлялся в основном с помощью текста или SMS, он был известен как SMS-банкинг. Европейские банки находились на переднем крае предоставления услуг мобильного банкинга, используя мобильную сеть через поддержку WAP [32].

SMS-банкинг и мобильный интернет были самыми популярными продуктами мобильного банкинга до 2010 года. С развитием смартфонов с операционными системами iOS или Android начали развиваться мобильные банковские приложения. Клиенты смогли загрузить банковские приложения на свои смартфоны с более совершенными интерфейсами и улучшенными транзакционными способностями.

На сегодняшний день многие финансовые учреждения используют как SMS, так и мобильные приложения для информирования своих клиентов об операциях по их счетам или для рассылки предупреждений о возможном мошенничестве и/или обновлении и обслуживании предоставляемых услуг.

Примерами могут быть текстовые сообщения от банка с подтверждением о переводе средств, осуществляемых клиентом через мобильное приложение, различными уведомлениями (об изменении лимита по кредитной карте, сроках ближайших платежей по кредитам и т.п.).

Появление WAP (Wireless Application Protocol) позволило многим новым мобильным телефонам получить доступ к Интернету, и это открыло новые возможности и для банков. Первые WAP-банковские услуги появились в Норвегии в 1999 году и вскоре распространились на другие компании [31].

Развитие смартфонов, таких как Apple iPhone, Samsung и Blackberry, к концу первого десятилетия нового тысячелетия означало, что телефоны перестали быть просто телефонами, а стали мини-компьютерами. Во-первых, это позволяет людям получать доступ к онлайн-банкингу через браузеры еще до того, как банки начали разрабатывать свои собственные специализированные приложения.

Первое мобильное банковское приложение, предлагаемое в Великобритании, было разработано компанией RBS в 2011 году, но было доступно только на Apple iPhone, а затем распространено на другие операционные системы. В настоящее время большинство крупных банков, а также онлайн-банков имеют собственное мобильное приложение, доступное на всех операционных системах.

Как и в случае с самим онлайн-банкингом, расширение спектра доступных услуг привело к резкому росту использования мобильного банкинга.

Пользователи могут проверять свой баланс, переводить деньги между текущими и сберегательными счетами и переводить деньги третьим лицам с помощью своих мобильных телефонов. Они также могут платить людям и компаниям и даже подавать заявки на финансовые продукты, такие как кредиты и кредитные карты, через свое мобильное банковское приложение.

Всемирный опрос, проведенный «Делойтом» (Deloitte - международная сеть компаний, оказывающих услуги в области консалтинга и аудита) в 2018 году, показал, что мобильный банкинг легко обогнал более традиционные формы онлайн-банкинга.

Опрос показал, что 56% запросов на баланс были осуществлены с помощью мобильного банковского приложения, в то время как 29% - через онлайн-банкинг. Они также обнаружили, что на 10% больше переводов между счетами и третьими лицами осуществлялось с использованием мобильного банкинга (48%), чем онлайн-банкинга (38%).

1.2 Интернет-банкинг и мобильный банкинг в РФ

В России интернет-банкинг начал развиваться значительно позже, чем в США, а именно в конце 90-х годов XX века. Толчком к развитию стал кризис 1998г., заставивший банки начать применять новые технологии для

привлечения клиентов, так как уровень их недоверия к банкам оставался довольно-таки высоким.

Впервые систему интернет-банкинга в России ввёл «Автобанк» [2]. В 1998г. он запустил систему «клиент-банк» – управление счетами в режиме онлайн. Интерфейс интернет-страницы этой системы представлен на рисунке А1.

Также «первопроходцем» является «ГУТА-Банк», который запустил систему с названием «Телебанк» в 1997г. Банковские операции выполнялись путём диалога клиента с системой по телефону, при чём соединение осуществлялось при помощи специальной телефонной карты, обеспечивающей идентификацию личности клиента. Для осуществления необходимых банковских операций клиенту нужно было позвонить на телефонный номер системы «Телебанк» с любого кнопочного телефонного аппарата.

В 1999г. систему «Телебанк» дополнили возможностью использования через интернет, что дало значительно больший простор клиентам для совершения операций, в том числе осуществлять покупки в интернет магазинах участников системы «Телебанк».

За два года количество клиентов системы «Телебанк» выросло до 4 тысяч.

В первом десятилетии XXI века развитие интернет-банкинга в России шло довольно-таки медленными темпами. Так, у крупнейшего банка страны «Сбербанк России» система интернет-банкинга появилась лишь в 2008 году под именем «Электронная сберкасса», которая в 2009г. была переименована в «Сбербанк Онлайн» и существует по сей день. Интерфейс первой версии «Сбербанк Онлайн» представлен на рисунке Б1.

В 2001г. услуги интернет-банкинга предоставляли всего 36 банков страны, 22 из которых находились в столице, но, тем не менее, интерес к теме интернет-банкинга у банков был очень высок. К середине 2002г. уже более 100

банков запустили процесс внедрения интернет-банкинга. Одними из самых известных тогда стали «Ситибанк Онлайн» и «PSB-online» от Промсвязьбанка.

К 2005 году уже десятая часть всех физических лиц клиентов банков постоянно пользовались интернет-банкингом.

В 2006 г. Альфа-Банком была внедрена система интернет-банкинга под названием «Альфа-клик», существующая и по сей день. еще одна из знаменитых на сегодняшний день. В 2007г. к интернет-банкингу подключился Банк Русский Стандарт, а в 2008г. «Тинькофф Кредитные Системы» (ТКС банк), в дальнейшем ставшими одними из лидеров интернет-банкинга в России [6].

Широкое распространение и доступность интернета, а также распространение смартфонов к концу первого десятилетия XXI века позволило банкам увеличить долю пользователей интернет-банкинга.

В течение 2009 года количество клиентов интернет-банкинга от «ВТБ24» удвоилось и достигло 400 тысяч, а в 2010г. количество клиентов интернет-банкинга от «Альфа банк» превысило миллион человек.

Одним из предлагаемых видов дистанционного банковского обслуживания стал SMS-банкинг. Изначально, посредством SMS банки уведомяли своих клиентов о проводимых операциях, таких как снятие наличных в банкомате или зачисление средств на счёт. В дальнейшем добавились услуги по переводу денежных средств другому клиенту банка или оплате услуг, например, мобильной связи, через отправку SMS на короткий номер, принадлежащий банку. SMS-банкинг стал одной из предпосылок возникновения мобильного банкинга, но, ввиду ограниченной функциональности и неудобством для клиента, широкой популярности он не набрал.

С появлением на российском рынке дешёвых смартфонов всё больше людей стало отказываться от персональных компьютеров, в т.ч. и в части использования интернет-банкинга через интернет браузер. Удобной альтернативой интернет-банкингу стал мобильный банкинг. Большинство

банков начали разработку собственных мобильных приложений для мобильных операционных систем Android и iOS.

Растущая востребованность мобильных банковских приложений была обусловлена быстро увеличивающейся популярностью заграничных поездок среди граждан России. Путешественники получили возможность быстро распоряжаться своими средствами на различных счетах, что ранее являлось большой проблемой. Кроме того, мобильный банкинг заработал популярность благодаря расширенному спектру услуг, таких как:

- возможность быстрой оплаты услуг по QR-коду (в частности, коммунальных);
- оформление страховки практически любого вида;
- мгновенные переводы средств клиентам других банков;
- возможность поиска ближайшего банкомата банка и другие.

В 2012г. был основан первый в России онлайн-банк – «Рокетбанк». Несмотря на отсутствие отделений он очень быстро завоевал большую аудиторию клиентов. К году 2017 году их количество достигло 120 тыс. человек, что в шесть раз больше, чем годом ранее. Такого успеха «Рокетбанк» достиг за счёт простоты своего приложения, реферальной программы, системы бонусов и высокого уровня технической поддержки через встроенный в мобильное приложение чат. В дальнейшем многие банки последовали примеру Рокетбанка и значительно изменили свои мобильные приложения, а также внедрив программы кэшбэка (от англ. cashback – возврат наличных денег).

Компания Go Mobile с 2017 года регулярно проводит исследования рынка мобильного банкинга в России.

Лидерами рейтинга Go Banking в 2021 году стали Сбербанк, Тинькофф, Райффайзенбанк, Альфа-Банк и Банк «Открытие». Всего в рейтинге приняли участие 35 банков, которые оценивались по 18 критериям и 107 показателям [30].

Согласно исследованию ROMIR, большинство клиентов банков используют банковские приложения достаточно часто и регулярно. Более половины пользователей банковских услуг заходят в мобильное приложение ежедневно или почти каждый день, а треть пользователей 2-3 раза в неделю.

В период 2020-2021 годов количество скачиваний банковских приложений составило 114 млн, что на 28,6% больше, чем за предыдущий аналогичный период.

1.3 Нормативно-правовое регулирование интернет-банкинга и мобильного банкинга в РФ

Рост числа пользователей интернета и развитие технологий в банковской сфере повлекли за собой необходимость нормативно-правового регулирования интернет-банкинга и мобильного банкинга.

Согласно определению Банка России, интернет-банкинг — это способ дистанционного банковского обслуживания (ДБО) клиентов, осуществляемого кредитными организациями в сети Интернет (в том числе через веб-сайт(-ы) в сети Интернет) и включающего информационное и операционное взаимодействие с ними.

Законодательство Российской Федерации регулярно изменяется, совершенствуясь в условиях развития социально-экономических отношений, формирования информационного общества, построения экономики инновационного типа.

Регулирование банковских электронных услуг через сеть Интернет осуществляется:

- законодательными актами общего характера, нормы которых, так же могут быть применены и к субъектам электронной банковской деятельности (Конституция РФ, ГК РФ, ГПК РФ, Арбитражный Процессуальный Кодекс РФ, Кодекс о Административных правонарушениях РФ, УК РФ);

- банковским законодательством (ФЗ «О Центральном банке РФ (Банке России)», «О банках и банковской деятельности», «О несостоятельности (банкротстве) кредитных организаций», «О реструктуризации кредитных организаций»);
- информационным законодательством и отдельными нормами финансовых законов;
- нормативно-правовыми актами Банка России (указания, положения и инструкции). При необходимости они направляются во все зарегистрированные кредитные организации.

Системы дистанционного банковского обслуживания должны отвечать требованиям, установленным законодательством РФ. Основным документом, которым устанавливаются требования к системам ДБО, является «Положение о требованиях к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств и о порядке осуществления Банком России контроля за соблюдением требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств» (утв. Банком России 09.06.2012 N 382-П), а также Указание Банка России от 09.06.2012 N 2831-У. Все остальные документы носят общий характер (например, Федеральный закон от 27.06.2011 N 161-ФЗ «О национальной платежной системе», Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 «О банках и банковской деятельности» и т.п.), либо не являются источниками права (например, Письмо Банка России от 31.03.2008 N 36-Т «О Рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем Интернет-банкинга», «Методические рекомендации о порядке действий в случае выявления хищения денежных средств в системах дистанционного банковского обслуживания, использующих электронные устройства клиента», Письмо Банка России от 26.10.2010 N 141-Т «О Рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского

обслуживания» и т.п.). Правовая оценка по своему содержанию основана по большей части, исходя из нормативно-правовых актов, которые носят обязательный характер при использовании систем ДБО и осуществлении банковской или иной деятельности.

До принятия закона от 10.01.2002 № 1-ФЗ «Об электронно-цифровой подписи» (утратившего силу после вступления в силу закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»), чтобы открыть «виртуальный» счёт, клиент должен был посетить офис банка или же, для подтверждения личности владельца счёта, выслать почтой нотариально заверенный договор.

Закон «Об ЭЦП» был призван для упрощения процесса открытия счетов и заключения соглашений, чтобы исключить необходимость заключения договора на бумаге. Однако этого не произошло. При заключении договора на открытие счета через Интернет, чаще всего приходится руководствоваться привычными нормами ГК РФ. В нем есть статья, закрепляющая возможность использования аналогов собственноручной подписи, если об этом между сторонами было заключено соответствующее соглашение. Кроме того, можно опираться на закон, предусматривающий, что юридическая сила ЭЦП признается при наличии программно-технических средств, обеспечивающих идентификацию подписи и соблюдение правил их использования.

Важнейшей проблемой, препятствующей дальнейшему развитию ДБО с использованием Интернета является выполнение требований закона, запрещающего кредитным организациям открывать все счета физическим лицам без личного присутствия лица, открывающего счет, или же его представителя.

Для разъяснения положений ФЗ №115 Банк России выпустил информационное письмо, в котором сообщалось, что: «Исходя из буквального толкования вышеуказанной нормы ФЗ, для открытия счета физическому лицу, его присутствие является обязательным (либо его представителя) независимо, являлось ли это физическое лицо клиентом этого банка ранее, имеются ли в банке на момент открытия счета достаточные для идентификации указанного

клиента документы, открыты ли уже на имя этого физического лица активные банковские счета (вклады) и т.д.».

Исходя из этого, открытие счета через системы ИБ являются невозможным, так как ЦБ РФ расценит такой путь как нарушение ст. 7

Позже ЦБ было выпущено письмо, в котором ЦБ дал поручение финансовым институтам при предоставлении услуг Интернет-банкинга идентифицировать помимо владельца счета, еще и других лиц, пользующихся этим счетом.

При этом ответственность банка по данным вопросам регламентирована достаточно жестко. Не выполнение требований закона может повлечь применение к Банку ответственности, предусмотренной в ФЗ №86 от 10.07.2002 г. «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

На практике, новым клиентам никуда идти не приходится. Для удовлетворения требований закона к клиенту выезжает курьер от банка и производит идентификацию личности [15].

Кроме того, 28 февраля 2022 года президент России подписал указ о применении специальных экономических мер в связи с недружественными действиями США и примкнувших к ним иностранных государств и международных организаций. Согласно данному указу кредитным организациям дано «право открыть банковский счёт (вклад) клиенту – физическому лицу без личного присутствия открывающего счёт (вклад) клиента – физического лица либо его представителя при переводе этим клиентом – физическим лицом денежных средств со своего банковского счета (вклада), открытого в одной кредитной организации, в другую кредитную организацию, если одновременно с осуществлением такого перевода кредитная организация, осуществляющая перевод денежных средств, передает кредитной организации, открывающей счет (вклад), сведения, установленные при проведении идентификации этого клиента – физического лица».

Также в настоящее время возможно открытие счёта в банке дистанционно посредством идентификации личности при помощи биометрии.

Многие банки тестируют данную систему, но на практике пока что большинству клиентов проще прийти в отделение банка.

Рассмотрев всё вышеописанное можно сделать вывод, что быстрое развитие интернет-банкинга и мобильного банкинга в мире и РФ было вызвано высоким уровнем конкуренции в банковской сфере и широким распространением компьютеров и интернета. Также причиной является рост интереса клиентов к более привлекательным условиям по банковским продуктам, чем в отделениях банков.

За годы становления интернет-банкинг и мобильный банкинг прошли тернистый путь развития, преодолевая различные препятствия, в том числе и в правовом поле.

Меньшая себестоимость продуктов для банков делает интернет-банкинг и мобильного банкинга главным направлением развития, позволяя создавать банкам экосистемы из ряда различных услуг на единой базе.

Глава 2 Оценка интернет-банкинга и мобильного банкинга в ПАО «Сбербанк России»

2.1 Техничко-экономическая характеристика деятельности ПАО «Сбербанк России»

ПАО «Сбербанк России» (сокращённое наименование – ПАО Сбербанк) является крупнейшим банком Российской Федерации и восточной Европы. По данным годового отчёта за 2020 год [8] количество активных частных клиентов составило 98,9 миллионов, а количество активных корпоративных клиентов более 2,7 миллионов. Среди крупнейших банков мира по размеру активов находится на 74 месте. Включён Банком России в перечень системно значимых кредитных организаций [19].

Контрольным пакетом акций (50% плюс 1 акция) ПАО «Сбербанк России» владеет Фонд национального благосостояния России, который управляется Правительством Российской Федерации. Остальные акции находятся в свободном обращении. По данным на август 2021 года рыночная капитализация составляла 7,3 трлн рублей. С 2017 года ПАО Сбербанк занимает первое место в рейтинге наиболее дорогих брендов в России, составляемых компанией Brand Finance. В 2021 году ценность бренда Сбербанка составила 730,6 млрд. р. (9,395 млн. долларов США на момент составления рейтинга).

ПАО Сбербанк является самым популярным банком среди физических лиц. По состоянию на сентябрь 2020 года 87,1% жителей России пользуются его услугами, а объёмы розничного бизнеса превышают ближайшего конкурента в несколько «Банк ВТБ» в несколько раз [22].

Для того чтобы провести оценку финансово-экономического положения ПАО «Сбербанк России» необходимо рассмотреть динамику и структуру активов и привлеченных средств банка.

Динамика структуры активов ПАО Сбербанк представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Динамика активов ПАО Сбербанк в 2018-2020 гг., млрд. р.

Активы	2018	2019	2020	Темп роста (%)		
				2019/ 2018	2020/ 2019	2020/ 2018
Денежные средства	689	662	6415	96%	969%	931%
Средства кредитных организаций в ЦБ РФ	865	1160	1058	134%	91%	122%
Средства в кредитных организациях	406	152	450	37%	296%	111%
Чистая ссудная задолженность	20143	19213	22169	95%	115%	110%
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	198	1598	1993	807%	125%	1007%
Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	2163	2494	4135	115%	166%	191%
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	696	706	853	101%	121%	123%
Требование по текущему налогу на прибыль	17	10	0,01	59%	0%	0%
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	500	501	579	100%	116%	116%
Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	9	17	5	189%	29%	56%
Прочие активы	388	297	323	77%	109%	83%
Всего активов	26074	26810	37980	103%	142%	146%

Из приведённых в Таблице 1 данных можно увидеть, что денежные средства Сбербанка в 2020 г. по сравнению с 2018 г. увеличились в 9 раз или на 5 725,82 млрд. р. Стоит отметить снижение данной статьи в 2019 году по сравнению с 2018 г. на 27,26 млрд. р. или на 3,96%, и резкий рост в 2020 г. по сравнению с 2019 г. на 5 753,08 млрд. р.

По статье «Средства кредитной организации в Центральном банке Российской Федерации» также просматривается увеличение показателя в течении анализируемого периода на 192,06 млрд. р., это говорит о том, что

банк осуществляет наращивание ликвидных активов. Однако, стоит отметить, что в 2020 году по сравнению с 2019 г. объем средств ПАО «Сбербанк России» в Центральном банке Российской Федерации снизился на 8,75% или 101,51 млрд. р. в абсолютном выражении.

Объем обязательных резервов ПАО «Сбербанк России» увеличивался на протяжении всего анализируемого периода и на конец 2020 года составил 234,30 млрд. р. Совокупный рост данной статьи за последние 3 года составил 46,42 млрд. р. или 24,71%.

В период с 2018 по 2020 год наблюдается рост по статье «Средства в кредитных организациях» на 43,69 млрд. р. или 10,75%. Однако, в период с 2018 по 2019 год произошло снижение средств в кредитных организациях на 62,39% или 253,52 млрд. р. в абсолютном выражении, что говорит о том, что высвободившиеся средства могли быть использованы в других банковских мероприятиях.

В течении анализируемого периода наблюдается снижение таких статей как «Инвестиции в дочерние и зависимые организации» на 26,69 млрд. р. или 3,32% в относительном выражении, «Требование по текущему налогу на прибыль» и «Отложенный налоговый актив» на 17,24 и 1,57 млрд. р. соответственно, а также прочих активов на 16,6% или на 64,37 млрд. р. в абсолютном выражении.

Стоит отметить рост основных статей актива баланса, приносящих доход банку. В частности, показатель чистой ссудной задолженности, который вырос на 10,06% в 2020 году по сравнению с 2019 (на 2 025,85 млрд. р. в абсолютном выражении), что свидетельствует о расширении масштабов проводимых кредитных операций и показатель вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, оцениваемые по амортизированной стоимости на 157,09 млрд. руб. (22,58%).

В период с 2018 по 2020 гг. стоимость имущества ПАО «Сбербанк России» увеличилась на 74,49 млрд. р. или на 15,70% в относительном

выражении. В связи с этим сделаем вывод, что банк расширяет свои активы, без которых деятельность банка невыполнима [29].

Сложившаяся динамика изменения абсолютных показателей активных операций коммерческого банка повлияла на структуру актива его баланса. Далее для более детального представления состояния активов банка, проведем анализ структуры актива баланса ПАО «Сбербанк России» за 2018-2020 гг. Наибольший удельный вес в структуре активов коммерческого банка занимает чистая ссудная [13].

В соответствии с генеральной лицензией целью деятельности ПАО «Сбербанка России» является привлечение денежных средств от юридических и физических лиц с последующим размещением их на условиях возвратности, платности, срочности в интересах вкладчиков Банка; осуществление кредитно-расчетного обслуживания предприятий и граждан, а также осуществление иных банковских операций для получения прибыли.

Банк осуществляет следующие банковские операции:

- привлекает денежные средства физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок);
- размещает привлечённые средства клиентов от своего имени и за свой счёт;
- открывает и ведет банковские счета физических и юридических лиц, осуществляет расчёты по поручению клиентов;
- инкассирует денежные средства, векселя, платежные и расчётные документы и осуществляет кассовое обслуживание клиентов;
- привлекает во вклады и размещает драгоценные металлы;
- покупает и продаёт иностранную валюту в наличной и безналичной формах;
- выдаёт банковские гарантии;
- осуществляет переводы денежных средств по поручениям физических лиц без открытия банковских счетов (за исключением почтовых переводов).

Банк, помимо операций, осуществляет следующие сделки:

- выдаёт поручительства за третьих лиц, предусматривающие исполнение обязательств в денежной форме;
- приобретает права требования от третьих лиц исполнения обязательств в денежной форме;
- осуществляет доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;
- осуществляет операции купли-продажи с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- предоставляет в аренду физическим и юридическим лицам специальные помещения или сейфы для хранения документов и ценностей;
- осуществляет лизинговые операции;
- оказывает брокерские, консультационные и информационные услуги.

Итоги деятельности Банка, как финансовой организации, отражаются в ежемесячных, квартальных и годовых бухгалтерских балансах, в отчёте о прибылях и убытках, а также в годовом отчёте, представляемых в Банк России в установленные им сроки.

Рассмотрим коллегиальные органы, созданные для управления в Сбербанке.

Общее собрание акционеров – главный управляющий орган.

Наблюдательный совет избирается общим собранием акционеров банка и, в свою очередь, избирает кандидатов в исполнительный орган банка – правление, а также занимается определением приоритетных направлений развития, рассмотрением вопросов выплаты дивидендов акционерам, созыва и подготовки общих собраний акционеров.

Структурная схема наблюдательного совета Сбербанка представлена на рисунке 1.



Рисунок 1 – Структурная схема наблюдательного совета Сбербанка

Самые важные вопросы рассматриваются комитетами Наблюдательного совета. Несмотря на «высоту» комитетов в организационной структуре, их решения носят лишь рекомендательный характер.

Рассмотрим функционал каждого комитета.

Основными задачами комитета по аудиту являются первоначальное рассмотрение кандидатов в аудиторы, изучение заключений аудиторов и ревизионных комиссий, предварительное согласование годового отчёта.

В комитете по кадрам разрабатывают систему оценки сотрудников, а также рассматривают вопросы вознаграждения высшего руководства Сбербанка.

Комитет по стратегическому планированию, соответствуя своему названию, занимается стратегически важными вопросами деятельности, благодаря которым в дальнейшем будет повышаться эффективность процессов и прибыль банка.

В функционал комитета по управлению рисками входит управление риск-производством, т.е. планирование стратегии управления рисками, анализ вознаграждений руководства, контроль соблюдения подразделениями банка требований принятых в Сбербанке внутренних нормативно-правовых актах.

Правление. Руководство деятельностью Сбербанка осуществляют Президент, коллегиальный исполнительный орган – Правление Сбербанка и его Председатель. Процедура избрания Президента, Правления Сбербанка и Председателя Правления Сбербанка указана в Уставе Сбербанка.

Комитеты Наблюдательного совета Сбербанка. Для повышения эффективности работы и развития бизнеса в Сбербанке функционирует ряд коллегиальных органов (комитетов), подотчётных Правлению ПАО «Сбербанк России». Их основными задачами является решение вопросов и проведение единой согласованной политики по различным направлениям операционной деятельности Сбербанка.

Наблюдательным советом Сбербанка созданы следующие комитеты, действующие на постоянной основе:

- комитет по аудиту,
- комитет по стратегическому планированию и устойчивому развитию,
- комитет по кадрам и вознаграждениям,
- комитет по технологиям,
- комитет по управлению рисками.

Коллегия. С 2008 года в Сбербанке введён новый коллегиальный рабочий орган – Коллегия Банка, в состав которой входят члены Правления Сбербанка, руководители территориальных и дочерних банков. Этот коллегиальный орган является площадкой для активного обсуждения стратегических вопросов развития Сбербанка и выработки оптимальных решений, учитывающих региональные особенности деятельности Сбербанка.

Ревизионная комиссия. Ревизионная комиссия создана для контроля за финансово-хозяйственной деятельностью Сбербанка, избирается она годовым Общим собранием акционеров. Ревизионная комиссия осуществляет проверку соблюдения Сбербанком законодательных и других актов, регулирующих его деятельность, постановку внутреннего контроля в Сбербанке, законность совершаемых операций. Ревизионная комиссия оценивает достоверность

данных, включаемых в годовой отчёт и содержащихся в годовой бухгалтерской отчётности Сбербанка.

Обобщённая схема организационной структуры ПАО «Сбербанк России» представлена на рисунке 2.



Рисунок 2 – Обобщённая схема организационной структуры ПАО «Сбербанк России»

На территории Российской Федерации функционирует 11 филиалов Сбербанка – территориальных банков, с количеством отделений, превышающим 14000. В каждом территориальном Сбербанке есть несколько головных отделений (ГОСБ). В структуру Поволжского банка входят ГОСБ: Самарское, Ульяновское, Оренбургское, Саратовское, Волгоградское, Астраханское, Пензенское [11].

Руководителем территориального банка является председатель. У председателя есть несколько заместителей, каждый из которых курирует работу определённого блока:

- корпоративный блок,
- розничный блок,
- блок «Работа с проблемными активами, правовые вопросы»,
- региональный сервисный центр,
- HR.

В каждом ГОСБ есть управляющий и заместители, аналогично курирующие работу блоков на своей территории.

Помимо линейного управления блоками есть и функциональное. В каждом территориальном Сбербанке существуют управления, работающие по определенным направлениям (прямые продажи, торговый эквайринг, крупный и средний бизнес и т.п.).

Общее управление территориальными Сбербанками осуществляется из центрального аппарата Сбербанка в г. Москва.

Помимо ГОСБ в территориальных Сбербанках могут располагаться и другие подразделения Сбербанка, концентрирующие определённые функции. Примером может служить Центр корпоративных решений Сбербанка в г. Тольятти. Всего в Сбербанке таких центров шесть – в Екатеринбурге, Новосибирске, Санкт-Петербурге, Ставрополе, Туле и Тольятти. В обязанности сотрудников ЦКР входит консультирование клиентов Сбербанка по телефону.

Обобщённая схема организационной структуры территориального банка ПАО «Сбербанк России» представлена на рисунке Е1.

2.2 Анализ возможностей интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО «Сбербанк России»

Современный интернет-банкинг, предоставляемый ПАО «Сбербанк России» состоит из интернет-сайта и мобильного приложения «Сбербанк онлайн».

Через интернет сайт «Сбербанк онлайн» [12] клиент получает доступ к личному кабинету, в котором есть следующие возможности:

- просмотр информации по остаткам на расчётных счетах (в том числе картах, вкладах);
- возможность переводить денежные средства между своими счетами, а также в сторонние банки;
- просмотр остатков задолженности по кредитам, суммам и графикам платежей;
- получение истории онлайн-операций и выписки по счетам;
- возможность оставить заявку на дополнительную услугу (страховку, кредит, депозит);
- возможность открыть инвестиционный счёт;
- возможность оплатить распространенные услуги (ЖКХ, телефон, ТВ и интернет, налоги, штрафы, ГИБДД);
- возможность оформить или продлить подписку на сервисы экосистемы Сбер;
- просмотр анализа финансов (расходы, зачисления);
- просмотр курсов валют, цен на драгоценные металлы;
- просмотр баланса и истории бонусного счёта (баллы «Спасибо»);
- просмотр карты отделений и банкоматов Сбербанка;
- просмотр финансовых новостей.

Интерфейс интернет-страницы «Сбербанк Онлайн» предоставлен на рисунке В1.

Интернет-страницу системы «Сбербанк Онлайн» можно настроить по своему усмотрению, переместив нужные, часто используемые блоки вместо ненужных. Также можно скрыть неиспользуемые счета и карты [23].

Мобильное приложение «Сбербанк онлайн» даёт все те же возможности, что и интернет-сайт, плюс дополнено следующим функционалом:

- оплата квитанций при помощи сканирования штрих-кода или QR-кода камерой смартфона;
- использование виртуального ассистента.

Главным преимуществом мобильного приложения перед интернет-сайтом является удобство использования, в том числе возможность быстрого входа посредством авторизации при помощи встроенных функций смартфона (сканирование отпечатка пальца TouchID или лица камерой с функцией FaceID). В то же время, для авторизации на интернет-сайте «Сбербанк онлайн» требуется каждый раз вводить логин, пароль и код из SMS-сообщения. Также важным преимуществом мобильного приложения является то, что смартфон всегда под рукой, в отличие от персонального компьютера.

Ещё одним немаловажным преимуществом мобильной версии является гораздо меньший риск заражения вирусом смартфона, чем компьютера. Это связано с большими отличиями в архитектурах операционных систем для смартфонов и компьютеров (в частности, самой распространённой – Microsoft Windows). Кроме того, мобильное приложение защищено несколькими уровнями и технологиями защиты, а в версию для платформы Android встроен антивирус. Данное преимущество в значительной степени снижает риск потери накоплений из-за мошеннических действий.

Для обеспечения безопасности Сбербанк даёт следующие рекомендации:

- установить пароль (или Touch ID, Face ID) на телефон,
- настроить автоблокировку экрана телефона,
- установить ПИН-код на сим-карту,
- не хранить в смартфоне номера и фотографии банковских карт.

Рассмотрим подробнее возможности виртуального ассистента.

Виртуальный ассистент представляет собой приложение, исполняющее роль личного секретаря пользователя. Управление виртуальным ассистентом осуществляется посредством голосовых команд или текстовых запросов для поиска информации и совершения операций.

Виртуальный ассистент можно запустить, нажав на зелёный шар в нижней части экрана.

При использовании виртуального ассистента доступны:

- консультации, то есть справочная информация об услугах Сбербанка и иные общедоступные сведения (например, время, погода). Виртуальный ассистент может дать голосовой, текстовый, графический ответ или отправить ссылку на нужный раздел мобильного приложения, интернет-сайт Сбербанка и прочие сайты.
- перевод денег другому клиенту Сбербанка по номеру телефона, оплата услуги «Мобильная связь»;
- приобретение паёв паевых инвестиционных фондов, оплата взноса по договору «Индивидуальный пенсионный план»;
- онлайн бронирование услуг сторонних организаций по поручению и от имени Пользователя.

Интерфейс мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» также можно настроить для своих нужд, убрав неиспользуемые блоки и переместив нужные, часто используемые блоки на передний план. Также можно скрыть неиспользуемые счета и карты.

Интерфейс мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» предоставлен на рисунке Г1.

2.3 Обзор дополнительных возможностей, открываемых мобильным банкингом

В последние годы в мире получило широкое распространение такое понятие, как экономическая экосистема (или бизнес-экосистема). Бизнес-экосистема (англ. Business ecosystem) – набор собственных или партнерских сервисов, объединённых вокруг одной компании. Бизнес-экосистема может быть сосредоточена вокруг одной сферы жизни клиента или проникать сразу в несколько из них. [4].

Концепцию стратегического планирования бизнес-экосистемы создал американский экономист Джеймс Мур, впервые упомянув о ней в статье «Хищники и жертва: новая экология конкуренции» научно-популярном журнале Harvard Business Review №71 в 1993г.

Широкое применение бизнес-экосистем стало возможным благодаря распространению интернета и, в частности, мобильных приложений [8].

На данный момент в России самым ярким примером экосистем, несомненно, является экосистема «Сбера». Трансформация Сбербанка из банка в экосистему началась в 2007г. после прихода на пост президента и председателя правления Германа Грефа. Одной из первой и важнейшей реформой явилось введение возможности дистанционного банковского обслуживания – создание «Сбербанк Онлайн». В период с 2010 по 2020г. Сбербанк стал активно покупать и инвестировать в технологические компании, интернет-сервисы, медийные компании. Ответственный за создание «экосистемы» первый заместитель председателя правления Сбербанка Лев Хасис, считает трансформацию банка в ИТ-компанию приоритетом национальной безопасности, так как власти России обеспокоены зависимостью населения от западных технологий [10].

Сбербанк решил, что он не может быть просто банком в 2016 году. В ноябре наблюдательный совет Сбербанка одобрил трансформацию банка в «финансовую экосистему». А в декабре президент компании Герман Греф

заявил, что у традиционных банков «нет будущего», а Сбербанк в ближайшие годы преобразуется из такого вот традиционного банка в «диверсифицированную экосистему» [9].

В сентябре 2020г. на конференции «Сбер Конф» Сбербанк объявил о ребрендинге и смене названия на «Сбер». С тех пор «Сбер» перестал быть банком, а стал ИТ-компанией (ИТ – информационные технологии). На данный момент в экосистеме «Сбера» объединились более 50 компаний, напрямую не связанных с банковским бизнесом. Большинство из них не куплено, а создано с нуля.

Экосистема «Сбера» состоит из компаний различных направлений деятельности, таких как:

- еда (доставка готовой еды и продуктов, бронирование столов);
- здоровье (онлайн-консультации врача, интернет-аптека и пр.);
- товары (онлайн-магазины, доставка посылок и грузов);
- связь (мобильный оператор);
- развлечения (видео и аудио стриминговые сервисы, онлайн-сервис для покупки билетов и др.);
- транспорт (агрегатор такси, автокредиты, продажа автомобилей, карты и навигация);
- недвижимость (поиск и покупка жилья; техническое обслуживание недвижимости);
- карьера (интернет-сайт по поиску работы и сотрудников);
- образование (корпоративный университет, цифровая платформа для школы);
- финансы (инвестиции, вклады, кредиты, платежи и переводы онлайн);
- технологии (кибербезопасность, машинное обучение, искусственный интеллект, разработка умных устройств и программного обеспечения и др.);
- медиа (создание контента, рекламное агентство, СМИ и др.);

- услуги для бизнеса (ведение бухгалтерии для ООО и ИП, юридическая поддержка, проверка сотрудника, сервисное обслуживание техники).

Все компании экосистемы работают на единой технологической платформе, каждая компания имеет мобильные приложения для своих продуктов. Горизонтальные связи между бизнес-вертикалями в экосистеме обеспечиваются за счёт сквозных объединителей, так называемых энейблеров (от англ. Enabler – инструмент реализации) [5]. Важным энейблером является ID пользователя, то есть идентификатор. Впервые ID клиента появился в «Сбербанк Онлайн» под названием SberID, а сейчас по нему можно легко и быстро зайти в любое приложение экосистемы.

ID позволяет не только быстро идентифицировать пользователя, но и подобрать для него, как для потенциального клиента новых сервисов, наиболее релевантные предложения, учитывающие его предпочтения и поведение в digital-среде. Таким образом, клиентские базы объединяются в одну, содержащую профиль для каждого клиента.

Огромная клиентская база и связи внутри экосистемы делают её проводником между миллионами потребителей и предпринимателей.

Например, пользователями Сбербанка сегодня является более 98 миллионов клиентов, то есть практически всё экономически активное население страны. Одновременно в Сбербанке обслуживается почти 2,5 млн юридических лиц из пяти миллионов, официально зарегистрированных в стране.

Другим важным энейблером является единый контакт-центр, в котором клиент может получить помощь и поддержку по продуктам в одном месте, не разыскивая контакты того или иного сервиса.

Поскольку базовая технологическая платформа создавалась изначально для банковского бизнеса, то большой упор делался на безопасность. Соответственно, все сервисы экосистемы получили в наследство банковские стандарты безопасности.

Такие преимущества экосистемы позволяют компаниям развивать свой бизнес гораздо более быстрыми темпами. Примером можно привести онлайн-кинотеатр «ОККО». До покупки «Сбербанком» у компании были 600 тыс. платных подписчиков, этого показателя компания достигла за шесть лет. А уже через четыре месяца после покупки количество платных подписчиков превысило миллион.

Важную роль в достижении высоких результатов занимают 14 тыс. отделений «Сбербанка», которые дают возможность не только рекламировать и продавать какие-то продукты, но и обучать потребителей по-новому смотреть фильмы, заказывать еду, слушать музыку и находить нужные товары и услуги.

2.4 Анализ динамики различных показателей кредитной организации в связи с применением интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО «Сбербанк России»

Внедрение дистанционного обслуживания позволяет банкам снижать административно-хозяйственные расходы и расходы на содержание персонала. Экономия достигается за счёт сокращения количества отделений банка. Но банки вводят дистанционное обслуживание отнюдь не в целях экономии, а для создания конкурентных преимуществ.

Рассмотрим различные показатели и данные, касающиеся внедрению интернет-банкинга и мобильного банкинга в ПАО «Сбербанк России».

Согласно годовому отчёту Сбербанка России за 2008г. филиальная сеть банка включала в себя 19675 внутренних структурных подразделений (включающих 9 638 дополнительных офисов, 6 операционных офисов, 9 970 операционных касс вне кассового узла и 61 передвижной пункт кассовых операций) [18]. За 12 лет филиальная сеть сократилась на 38% и, по данным годового отчёта «Сбера» за 2020г., составила 14165 офисов [20].

Но, несмотря на сокращение филиальной сети, количество сотрудников Сбербанка с 2008г. не претерпело значительных изменений. Численность персонала в 2008г. составляла 269100 человек, а на 31.03.2022г. составила 278165 человек. Таким образом можно определить, что численность за 14 лет после внедрения интернет-банкинга увеличилась на 9065 человек. При этом, в 2011г. численность персонала составляла 241000 человек [7].

Рост численности персонала обусловлен необходимостью набора сотрудников для дальнейшего развития экосистемы. На смену сотрудникам касс пришли операторы колл-центров, аналитики данных, разработчики и тестировщики программного обеспечения и другие ИТ-специалисты. В будущем планируется массовое внедрение программных роботов-операторов, призванных заменить людей в колл-центрах.

Динамика изменения численности персонала Сбербанка с 2008 по 2021гг. представлена на рисунке 3.

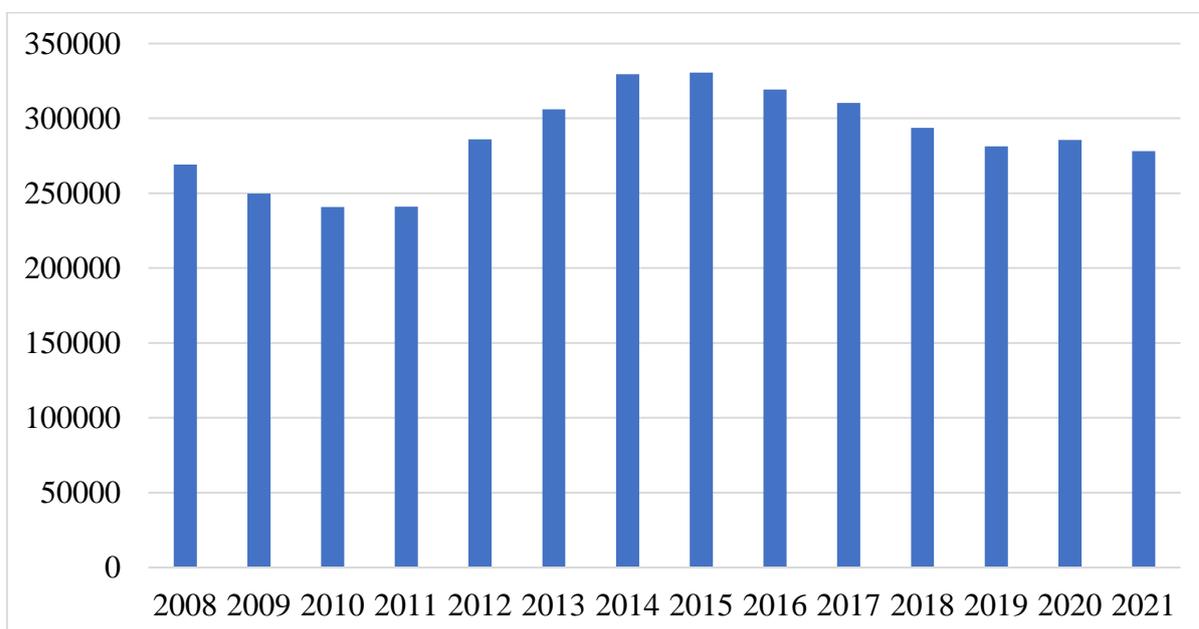


Рисунок 3 – Динамика изменения численности персонала Сбербанка с 2008 по 2021гг.

Далее рассмотрим такой важнейших финансовый показатель, как чистая прибыль.

Чистая прибыль за 14 лет выросла более, чем в 50 раз. При этом наибольший рост в процентном соотношении случился в 2009г. (рост на 300,41%), то есть сразу после внедрения интернет-банкинга и мобильного банкинга. Таким образом, можно сделать вывод, что именно внедрение интернет-банкинга и мобильного банкинга позволило обеспечить такой результат.

Динамика изменения чистой прибыли Сбербанка с 2008 по 2021гг. представлена на рисунке 4.

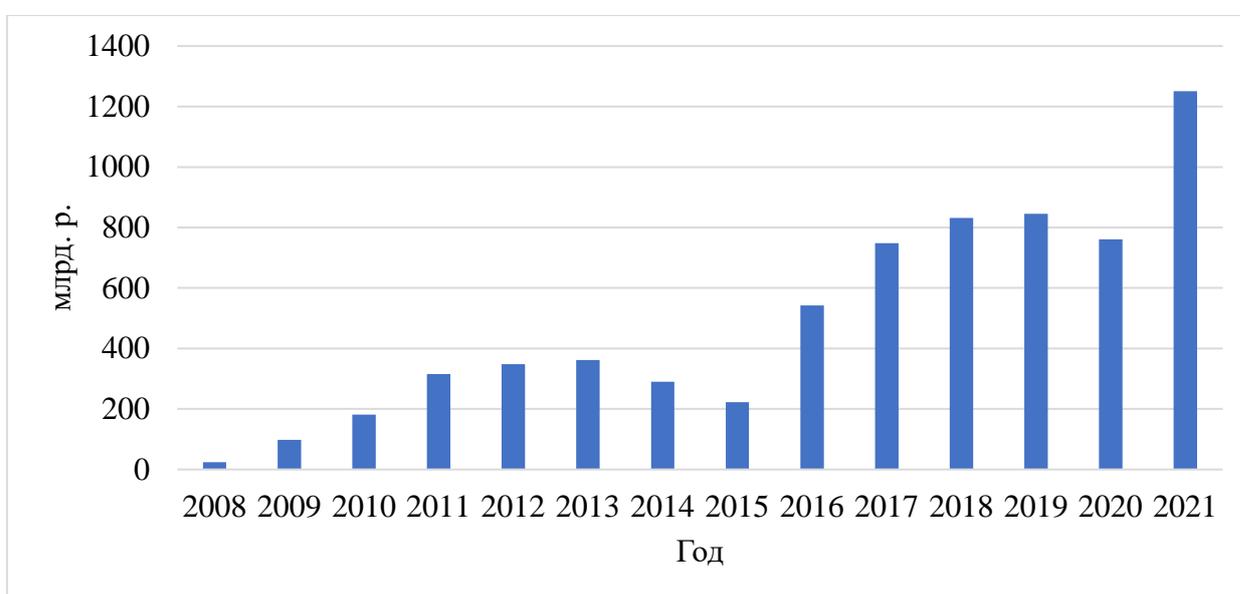


Рисунок 4 – Динамика изменения чистой прибыли Сбербанка с 2008 по 2021гг.

Далее рассмотрим показатели по операционным расходам. Динамика основных показателей Сбербанка по МСФО за пять лет (2016-2020гг) представлена на рисунке Д1.

Динамика изменения уровня операционных расходов Сбербанка с 2008 по 2021гг. представлена на рисунке 5.

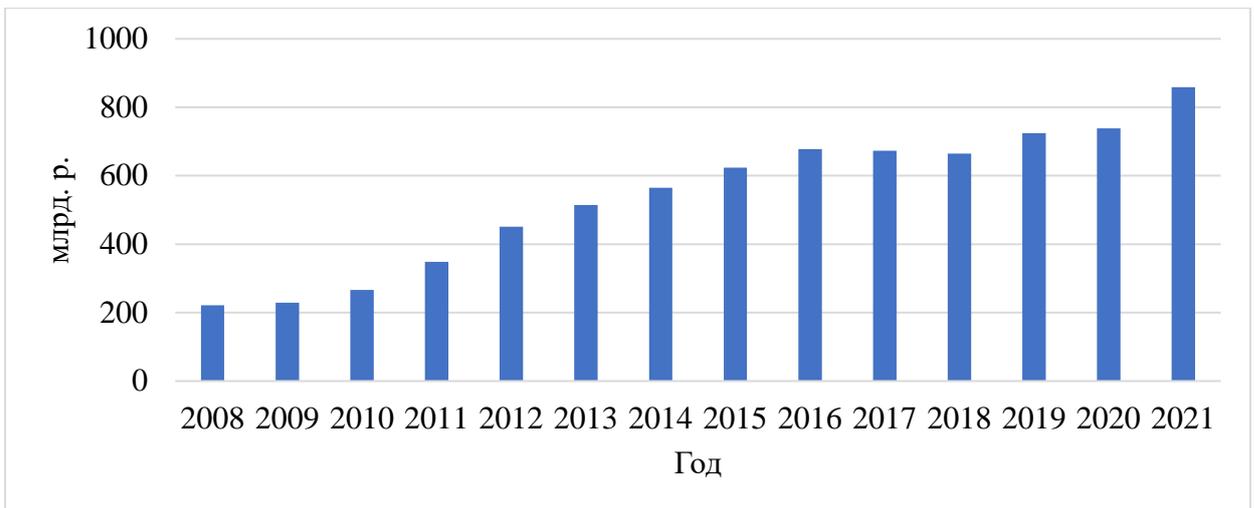


Рисунок 5 – Динамика изменения уровня операционных расходов Сбербанка с 2008 по 2021гг.

Проанализировав вышеуказанную динамику можно сделать вывод, что уровень операционных расходов растёт. Обусловлено это в том числе и инфляцией, но важна не величина расходов, а то, насколько они эффективны.

Понять эффект от операционных расходов поможет такой показатель, как CIR (cost income ratio), рассчитываемый как отношение операционных расходов к операционным доходам. Приемлемым для банковской практики является значение показателя CIR в пределах до 50%. На рисунке 6 приведена диаграмма изменения показателя CIR Сбербанка по годам.

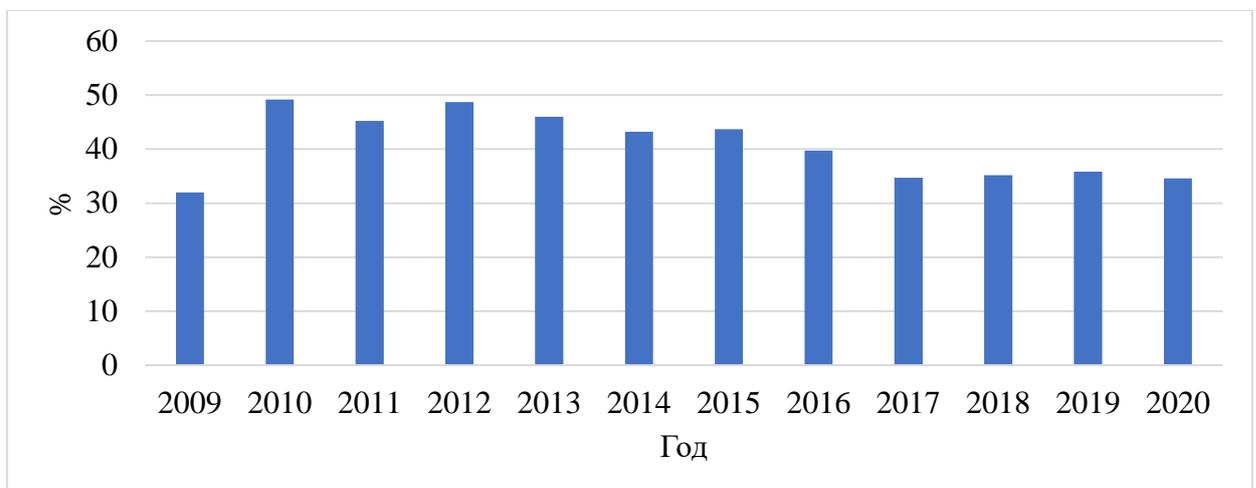


Рисунок 6 – Диаграмма изменения показателя CIR Сбербанка по годам

Как видно из диаграммы, соотношение операционных расходов к операционным доходам снижается, а это означает, что эффективность проводимых операций растёт.

Внедрение и постоянное совершенствование дистанционного обслуживания привлекает новых клиентов. Поэтому одним из факторов, подтверждающих целесообразность и важность внедрения интернет-банкинга и мобильного банкинга, а также эффективность деятельности организации в целом, является рост числа активных клиентов [14].

Диаграмма изменения количества активных частных клиентов Сбербанка России по годам представлена на рисунке 7.

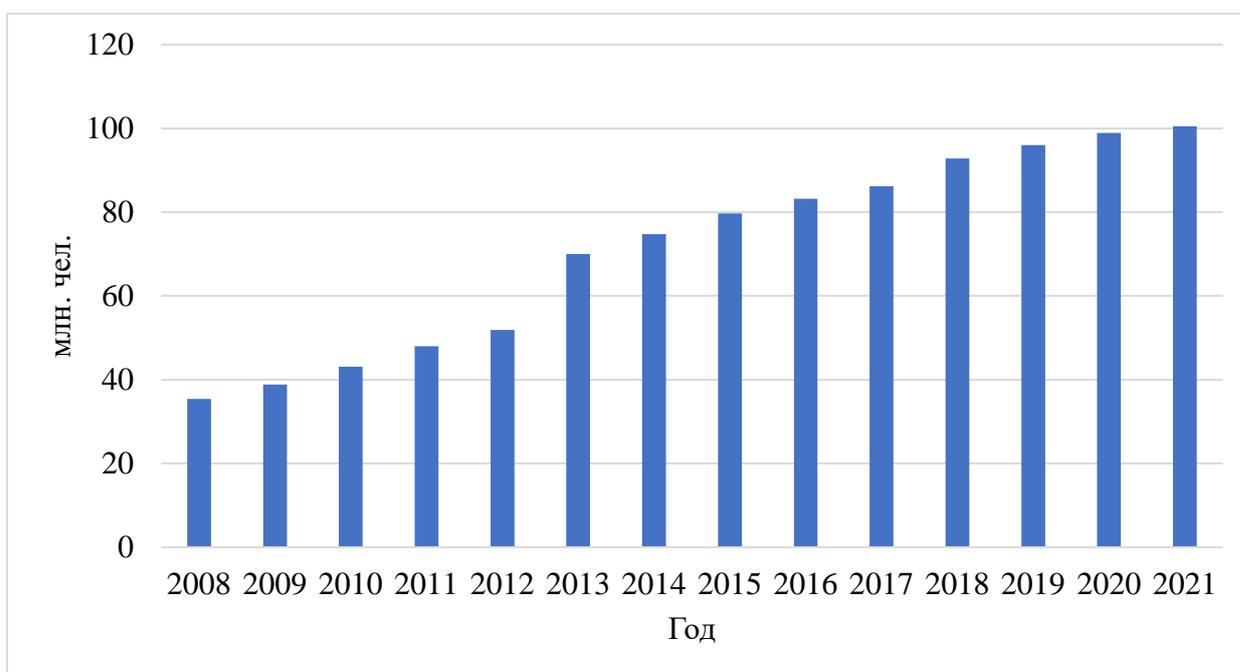


Рисунок 7 – Диаграмма изменения количества активных частных клиентов Сбербанка России по годам

Из вышеуказанной диаграммы видно, что с момента внедрения дистанционного обслуживания количество активных частных клиентов Сбербанка России выросло почти в 3 раза.

Для более детального анализа эффективности применения дистанционного банковского обслуживания рассмотрим динамику изменения количества клиентов интернет-банкинга и мобильного банкинга Сбербанка.

Согласно годовому отчёту ПАО «Сбербанк России» за 2020г., доля привлеченных средств физических лиц через «СберБанк Онлайн» составляет 62,4%, а доля выданных потребительских кредитов – 66,2%.

Диаграмма изменения количества пользователей «Сбербанк Онлайн» по годам представлена на рисунке 8.

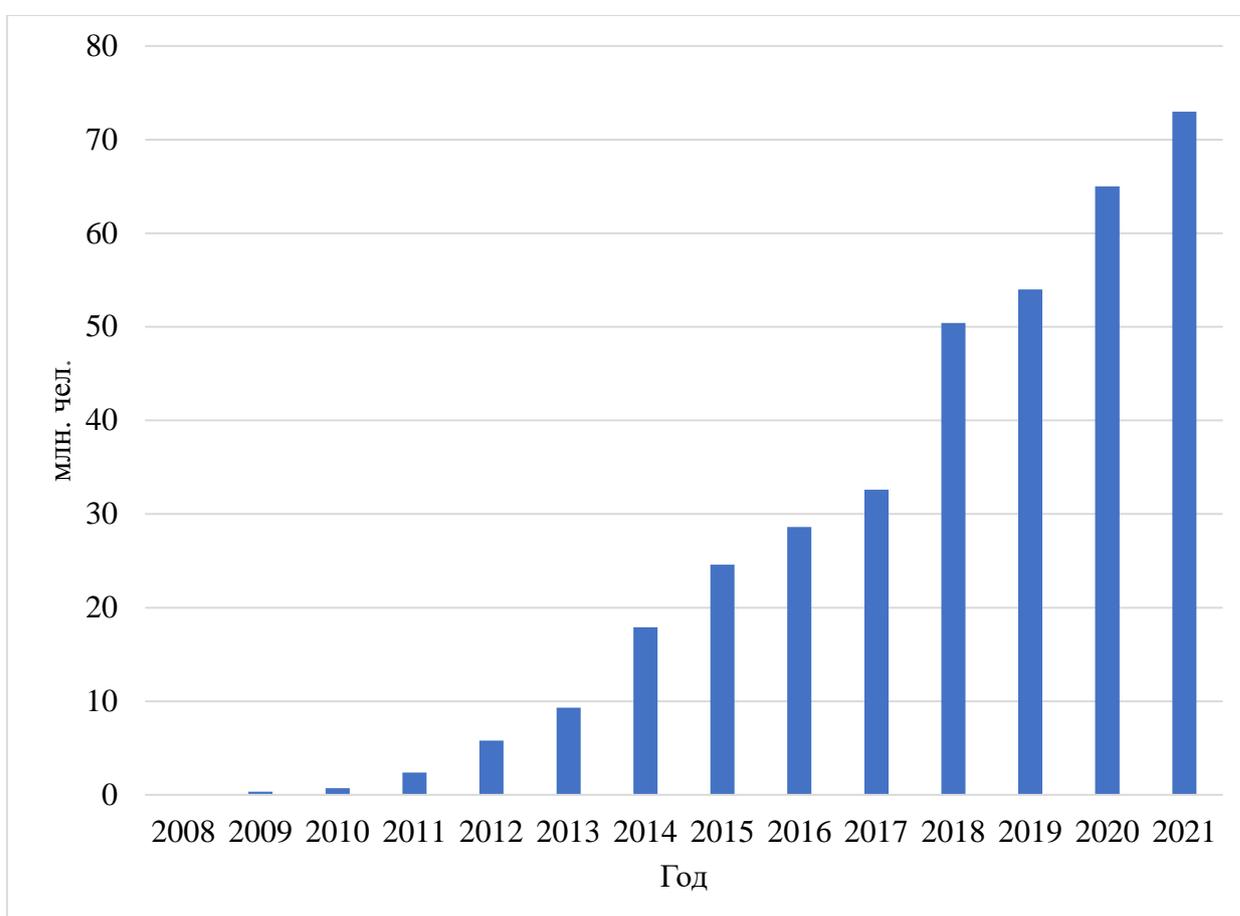


Рисунок 8 – Диаграмма изменения количества пользователей «Сбербанк Онлайн» по годам

Рассмотрев в совокупности количество активных клиентов и пользователей «Сбербанк Онлайн» можно сделать вывод, что на данный

момент 73% клиентов Сбербанка предпочитают дистанционное обслуживание визиту в банк.

Стоит отметить, что некоторые данные в годовых отчётах за разные периоды не соответствуют. Связано это, по всей видимости, с изменениями в методиках расчётов, применяемых в банке.

Рассмотрев всё вышеизложенное в комплексе можно сделать вывод, что хозяйственная деятельность в ПАО «Сбербанк России» ведётся эффективно, управленческие решения взвешены и хорошо проанализированы, расходуемые на развитие средства окупаются, о чём свидетельствуют различные показатели. Дистанционное обслуживание пользуется всё большей популярностью у пользователей и даёт Сбербанку возможность с его помощью увеличивать чистую прибыль и развивать нефинансовые сервисы.

Глава 3 Направления развития интернет-банкинга и мобильного банкинга в ПАО «Сбербанк России»

3.1 Проблемы и перспективы развития интернет-банкинга и мобильного банкинга в ПАО «Сбербанк России»

Несмотря на все плюсы от внедрения дистанционного банковского обслуживания, такие как повышение качества обслуживания, расширение клиентской базы и рост прибыли, существует и ряд существенных минусов.

Первое, с чем сталкивается новый пользователь интернет-банкинга или мобильного банкинга это непонимание, что вообще нужно делать. На данный момент эта проблема менее актуальна, так как 85% населения России уже пользуются интернетом и могут разобраться, как пользоваться дистанционным банковским обслуживанием [9]. Наиболее активными клиентами «Сбербанк Онлайн» являются люди в возрасте от 20 до 39 лет, они составляют 46% от общего числа. Тем не менее, старшее поколение также осваивает возможности сервиса – доля клиентов старше 50 лет достигает уже 25%, в то время как в 2015 году их было всего 8%.

Другой проблемой является необходимость в доступе к интернету, так как без него невозможно получить доступ к онлайн-банкингу. В городах и больших населённых пунктах эта проблема неактуальна, так как качество проводного и мобильного интернета здесь довольно-таки высокое. А вот во многих малых населённых пунктах или на садовых товариществах качество интернета очень плохое, а именно отсутствует возможность подключения проводного интернета и плохой (или вообще отсутствующий) сигнал мобильного интернета, что делает использование онлайн-банкинга невозможным.

Также возможны проблемы с доступом к онлайн-банкингу, вызванные недоступностью сервера, то есть технологические сбои со стороны банка.

Причиной недоступности сервера может быть его поломка, отключение электроэнергии или связи.

Далее рассмотрим самую насущную проблему, с которой могут столкнуться пользователи онлайн-банкинга. Проблемой этой является безопасность денежных средств и личных данных.

Финансовые организации имеют очень высокий уровень безопасности, но ни одна система не является на 100% защищённой. Ценная информация всегда подвержена взломам, поэтому учётные записи пользователей подвержены хакерским атакам, фишингу, вредоносным программам и мошеннической деятельности.

Кража личных данных является серьёзной проблемой, но некоторые банки относятся к этому риску более серьёзно, чем другие. Ключевым в вопросе безопасности при использовании онлайн-банкинга является вопрос аутентификации пользователя, то есть процедура проверки подлинности личности. Самой простой и легко взламываемой является аутентификация по логину и многообразному паролю. Заполучив однажды многообразный пароль субъекта, злоумышленник имеет постоянный доступ к взломанным конфиденциальным сведениям. Следующей по сложности идёт аутентификация по логину и одноразовому паролю. Технологии использования одноразовых паролей можно разделить на:

- использование генератора псевдослучайных чисел, единого для субъекта и системы;
- использование временных меток вместе с системой единого времени;
- использование базы случайных паролей, единой для субъекта и для системы.

Наиболее распространённой в данный момент является аутентификация с помощью SMS. Она отличается от аутентификации по логину и многообразному паролю дополнительным кодом, присылаемым пользователю

в SMS-сообщении. Именно такой способ аутентификации применяется в интернет-банкинге Сбербанка.

Самым современным методом аутентификации является биометрическая аутентификация. Методы аутентификации, основанные на измерении биометрических параметров человека, обеспечивают почти 100% идентификацию, решая проблемы утраты паролей и личных идентификаторов.

Примерами внедрения указанных методов являются системы идентификации пользователя по рисунку радужной оболочки глаза, отпечаткам ладони, формам ушей, инфракрасной картине капиллярных сосудов, по почерку, по запаху, по тембру голоса и даже по ДНК.

В то же время биометрическая аутентификация имеет ряд недостатков:

- биометрический шаблон сравнивается не с результатом первоначальной обработки характеристик пользователя, а с тем, что пришло к месту сравнения. За время пути может много чего произойти;
- база шаблонов может быть изменена злоумышленником;
- следует учитывать разницу между применением биометрии на контролируемой территории, под бдительным оком охраны, и в «полевых» условиях, когда, например, к устройству сканирования могут поднести муляж и тому подобное;
- некоторые биометрические данные человека меняются (как в результате старения, так и травм, ожогов, порезов, болезни, ампутации и т. д.), так что база шаблонов нуждается в постоянном сопровождении, а это создает определенные проблемы и для пользователей, и для администраторов;
- если у Вас крадут биометрические данные или их компрометируют, то это, как правило, на всю жизнь. Пароли, при всей их ненадежности, в крайнем случае можно сменить. Палец, глаз или голос сменить нельзя, по крайней мере быстро.
- биометрические характеристики являются уникальными идентификаторами, но их нельзя сохранить в секрете.

В мобильном банкинге получила широкое распространение многофакторная аутентификация. Она построена на совместном использовании нескольких факторов аутентификации. Это значительно повышает защищённость системы. В качестве примера можно привести использование SIM-карт в мобильных телефонах. Субъект вставляет аппаратно свою карту (устройство аутентификации) в телефон и при включении вводит свой PIN-код (пароль). Помимо сим-карты с PIN-кодом средством аутентификации может быть распознавание отпечатка пальца через специальный сканер или лица через камеру [3].

Таким образом, прежде чем открыть онлайн-счёт, пользователю необходимо тщательно изучить политику безопасности банка и меры защиты, чтобы убедиться, что они соответствуют его ожиданиям. Безопасность является самой большой проблемой, связанной с интернет-банками, ведь пользователи могут лишиться всех своих накоплений вследствие неправомερных действий мошенников. Более того, получив необходимые данные, мошенники могут оформить кредит на пользователя и украсть полученные деньги.

Несмотря на все старания банков в сфере безопасности, количество хищений денежных средств киберпреступниками растёт из года в год. Главной причиной тому остаётся социальная инженерия, то есть психологическое воздействие на жертву с целью завладеть её средствами.

В 2021 году Сбербанк предотвратил хищение 112 млрд. р. клиентских средств. Поддавшись на уловки мошенников, клиенты перевели свои деньги преступникам, но благодаря антифрод-системе (от англ. anti-fraud «борьба с мошенничеством») со встроенным искусственным интеллектом эти операции были тут же заблокированы. Сегодня системы Сбера предотвращают онлайн 99% мошеннических операций – это десятки тысяч транзакций в секунду, из которых надо моментально вычленять те, что предназначены преступникам, не доставляя неудобств клиентам.

Успехи кибербезопасности ведут к тому, что доходы телефонных мошенников снижаются, поэтому им приходится совершать всё больше звонков. Однако, с началом специальной военной операции На Украине количество соответствующих звонков резко снизилось: сегодня их в пять с половиной раз меньше, чем до спецоперации. Этот факт наряду с данными специалистов Сбера подтверждает, что большинство подобных звонков совершались из-за границы [25].

После начала специальной военной операции На Украине против Сбербанка были введены санкции, в числе которых и удаление приложений «Сбербанк-Онлайн» из App Store и Google Play. Установленные ранее приложения продолжают работать, но обновление привычными способами невозможно [17].

3.2 Мероприятия, направленные на совершенствование или улучшение выявленных проблем и оценка их экономической эффективности

Банки вкладывают большие средства в развитие и совершенствование систем дистанционного обслуживания, так как это наиболее перспективное направление их деятельности.

Для перевода клиентов в дистанционное банковское обслуживание разрабатываются различные программы, инструкции и памятки, призванные помочь новому пользователю разобраться в интернет-банкинге и мобильном банкинге. Такие инструкции содержат подробное описание шагов со скриншотами, позволяющими последовательно пройти весь путь от открытия web-сайта или установки приложения на смартфон до совершения финансовой операции. Также разобраться помогают сотрудники отделений банков, в работу которых введены такие ключевые показатели эффективности, как количество новых установок мобильного банковского приложения, подключение автоплатежей, оформление онлайн-кредитов и прочие.

Также к переходу на дистанционное банковское обслуживание клиентов банки мотивируют повышенными процентными ставками по вкладам и пониженными по кредитам, а также более выгодными условиями на другие продукты, например, страхование.

Оценить экономический эффект от вышеуказанных мероприятий можно сопоставив данные из диаграмм на рисунках 4, 7 и 8. Проанализировав эти данные можно сделать вывод об эффективности проводимых мероприятий, так как количество клиентов дистанционного банковского обслуживания растёт, а чистая прибыль планомерно увеличивается.

Также, для увеличения числа пользователей дистанционного банковского обслуживания можно предложить покупку рекламы на федеральных телевизионных каналах, так как именно в аудиторию этих каналов входят многие потенциальные клиенты интернет-банкинга и мобильного банкинга.

Ещё одним из возможных вариантов для привлечения новых клиентов можно предложить пересмотр программы лояльности «СберСпасибо». Многие россияне выбрали другие банки, так как процент кэшбэка там составляет 1% на все покупки, а по программе «СберСпасибо» в 2 раза меньше, то есть 0,5%. Также многие считают недостатком программы «СберСпасибо» тот момент, что кэшбэк зачисляется не рублями, а в виде бонусов «Спасибо», потратить которые можно далеко не везде. Стоит отметить, что в каждой программе лояльности есть свои плюсы, например, в виде отдельных категорий с повышенным кэшбэком, но для большинства пользователей этих программ решающим фактором является процент по общим покупкам.

Оценить экономический эффект от потенциального увеличения количества клиентов интернет-банкинга и мобильного банкинга в точности невозможно, однако, экономический эффект можно спрогнозировать. Для этого проанализируем рост чистой прибыли ПАО «Сбербанк» в среднем за

последние 5 лет. Согласно диаграмме на рисунке 4 прирост чистой прибыли с 2017 по 2021гг. в среднем составил 141,76 млрд. р. в год.

Далее рассчитаем средний прирост количества клиентов «Сбербанк Онлайн» за тот же период времени. Согласно диаграмме на рисунке 8 за 5 лет прирост количества клиентов «Сбербанк Онлайн» в среднем составил 8,88 млн. человек.

Разделив средний прирост чистой прибыли на прирост количества клиентов получим сумму в 15,96 тыс. р.

Таким образом, можно спрогнозировать экономический эффект от предложенных мероприятий в размере 16 тыс. р. на каждого нового клиента в год.

Прямого участия в решении проблемы с доступом в интернет потенциальных клиентов дистанционного обслуживания банки не принимают, однако делают это косвенно. Такое участие выражается в спросе на услуги связи для терминалов торгового эквайринга, банкоматов, а также при создании собственных мобильных операторов, работающих на чужих сетях. Примером такого мобильного оператора является принадлежащий Сбербанку и входящий в экосистему «Сбер» оператор «СберМобайл», работающий на сетях «Tele2» [11].

Экономический эффект от этих мероприятий за 2021г. принёс группе «Сбер» 0,11 млрд. р. в виде чистой прибыли оператора связи «СберМобайл».

Кроме того, 1 апреля 2020 года Государственной Думой принят Федеральный закон от 7 апреля 2020 г. N 110-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О связи», согласно которому интернет будет проводиться в деревнях, сёлах и посёлках с населением от 100 человек, а не от 250, как раньше. Везде, где есть доступ к сети интернет, также появится мобильная связь [28].

Интернет будет проводиться в деревнях, селах и поселках с населением от 100 человек, а не от 250, как раньше. Везде, где есть доступ к Сети, также появится мобильная связь. По предварительной оценке Россвязи, благодаря

новым поправкам интернет придёт ещё почти в 20 тысяч населенных пунктов [15].

Рост числа новых пользователей мобильной связи от «СберМобайл» повлечёт за собой и увеличение клиентов интернет-банкинга и мобильного банкинга, так как компании работают в одной экосистеме. В связи с этим, можно предложить оператору «СберМобайл» начать расширение покрытия сети за счёт использования сотовых вышек других операторов, например, «МегаФон» и «МТС». Расширение покрытия сети даст возможность переводить клиентов, хорошо знающих бренд «Сбербанк» в дистанционное банковское обслуживание, попутно предлагая другие продукты экосистемы «Сбер».

Проблемы с доступом к онлайн-банкингу, вызванные недоступностью сервера, решаются банками строительством собственных современных центров обработки данных (ЦОД). Сбербанк уже построил и ввёл в эксплуатацию два ЦОДа и в сентябре 2021г. приступил к строительству новейшего и крупнейшего в России ЦОДа в г. Балаково Саратовской обл. В ЦОДах применяются новейшее вычислительное оборудование с интеллектуальной системой охлаждения и системой бесперебойного электроснабжения [16].

Использование собственных центров обработки данных позволяет Сбербанку обновлять свои ИТ-системы со скоростью, не уступающей конкурентам, тем самым став конкурентоспособным ИТ-компаниям. В результате централизации обработки данных существенно повысилась и производительность ИТ-систем банка. Говоря об экономическом эффекте от программы по централизации данных в банке, приводят данные, что чистый дисконтированный доход составил около 8 млрд. р.

Современные технологии применяются и в сфере безопасности. Так, в Сбербанке для предотвращения кражи личных данных клиентов внедрены компьютерные программы, отслеживающие пересылку сотрудниками по почте персональных данных, запароленных архивов и другой зашифрованной

информации. Также программно закрыт доступ к usb-портам компьютеров и установлены специальные наклейки на системных блоках, защищающие жёсткие диски от хищения. Для защиты от вирусов на всех компьютерах банка используется «Антивирус Касперского» последней версии (11.7) с ежедневно обновляемыми базами вредоносного программного обеспечения. Кроме того, внедрена многоуровневая система доступов к информации, применяемая к каждому сотруднику. Все указанные меры и средства обеспечивают высокую защиту информации внутри банка.

Для защиты средств и личных данных клиентов от вредоносного программного обеспечения в мобильное приложение «Сбербанк-Онлайн» встроен антивирус. Но это не даёт защиты от мошенников, использующих техники социальной инженерии. Для борьбы с такого рода мошенничества в последние годы банки внедряют в свои приложения роботов-автоответчиков (телефонных ассистентов), которые перехватывают звонки мошенников и блокируют их. Эти сервисы работают на основе машинного обучения, big data и обращений пользователей, тем самым выявляя мошенников. Примерами таких телефонных ассистентов являются «Салют» у «Сбера» и «Олег» у «Тинькофф-банка» [21]. Другим способом борьбы с телефонными мошенниками является регулярное освещение проблемы в средствах массовой информации, в том числе распространение информации о методах и уловках мошенников, а также о способах защиты. Самыми распространёнными способами защиты от телефонных мошенников являются: не сообщать никому cvv-код карты и коды из смс, а самым простым способом – просто не отвечать на звонки с неизвестных номеров. А самый верный способ – всегда быть бдительным.

Экономический эффект от проводимых Сбербанком мероприятий, направленных на противодействие мошенникам, можно оценить в размере более 112 млрд. р., в виде предотвращённых в течение 2021 года хищений средств со счетов клиентов [25].

По данным Банка России в 2021 году мошенники украли у банковских клиентов 13,5 млрд. р., совершив более 1 млн. несанкционированных переводов с банковских карт и счетов. Из этих средств банки смогли вернуть пострадавшим гражданам Российской Федерации только 6,8%, или 920 млн. р. Уровень возврата средств падает второй год подряд [27].

Банки очень дорожат своей репутацией, поэтому борьба с киберпреступностью для них крайне важна, поскольку чем выше защищённость средств и персональных данных клиента, тем больше новых клиентов придёт в этот банк.

Далее рассмотрим возможные решения актуальной проблемы для российских банков, попавших под западные санкции. В их числе оказался и «Сбербанк».

Понимая, что Сбербанк Онлайн рано или поздно удалят из App Store, разработчики Сбера адаптировали веб-версию личного кабинета для работы на мобильных устройствах. Установочный файл для платформы Android стало возможным скачать с сайта Сбербанка. Для дальнейшего избавления от зависимости от западных платформ Сбербанком ведётся разработка отечественной альтернативы магазинам приложений App Store и Google Play [24]. Также в России уже несколько лет разрабатываются отечественные операционные системы для смартфонов. Наиболее известной является мобильная операционная система Аврора (ранее SailfishOS), разработанная на базе Linux и предназначенная для корпоративных смартфонов и планшетов [1].

Таким образом можно сделать вывод, что разработка и внедрение интернет-банкинга и мобильного банкинга столкнулись на своём пути со множеством различных проблем, но экономический эффект от их внедрения и перспективность дальнейшего развития не оставляют банкам другого выбора, кроме как делать направление дистанционного обслуживания наиболее приоритетным в своей деятельности.

Заключение

Дистанционное банковское обслуживание прошло долгий путь от своего создания в 1980-х годах до современности в виде интернет-банкинга и мобильных приложений. Благодаря появлению интернет-банкинга и мобильного банкинга межбанковская конкуренция перешла на новый уровень, что дало толчок распространению и развитию интернета и мобильных платформ в целом.

Интернет-банкинг и мобильный банкинг принесли их пользователям удобство управления своими финансами: возможность, не выходя из дома переводить денежные средства, покупать ценные бумаги, оплачивать счета и многое другое, что стало так необходимо в условиях пандемии коронавируса в 2020 и 2021 годах.

Банки, сумевшие своевременно внедрить интернет-банкинг и мобильный банкинг, получили новых клиентов, рост прибыли и смогли сократить некоторые расходы.

Развитие интернет-банкинга и мобильного банкинга в России шло не без препятствий, таких как нормативно-правовое регулирование, отсутствие квалифицированных разработчиков программного обеспечения и низкий уровень системы разработки и тестирования программного обеспечения в РФ в целом. Но, благодаря росту интереса банков и населения к теме дистанционного банковского обслуживания, к настоящему времени все наиболее существенные препятствия внутри страны удалось преодолеть.

На момент весны 2022г. на передний план вышла проблема санкций западных стран, которые затронули деятельность крупнейших банков России, в частности, речь идёт об удалении мобильных приложений Сбербанка, ВТБ, Альфа-Банка, Промсвязьбанка и др. из магазинов App Store и Google Play. Для ухода от зависимости от западных стран в РФ ведётся разработка отечественных операционных систем для смартфонов, а также магазинов приложений.

Развитие цифровых технологий дало возможность компаниям объединяться в экосистемы с единой цифровой платформой. В пример можно привести цифровую экосистему Сбера, объединившую на своей платформе и под своим брендом более 60 компаний из различных сфер, таких как развлечения, здравоохранение, учёба и работа, доставка продуктов и др. Изначально платформа разрабатывалась для банковской деятельности, поэтому имеет высокий уровень безопасности.

Глава Сбербанка Герман Греф считает, что у традиционного банкинга «нет будущего», так как каждый день IT-сфера «съедает одну из отраслей» бизнеса. Пользуясь услугами одной из компаний экосистемы человек становится потенциальным клиентом остальных компаний, так как в экосистемах объединяются клиентские базы данных. Технологии машинного обучения и больших данных позволяют предложить клиенту наиболее выгодные предложения. Высокий уровень поддержки, а также простота и единообразие авторизации (как SberId в Сбере) во всех сервисах экосистемы делают их более привлекательными, тем самым «втягивая» клиента в экосистему и делая его лояльным бренду.

Развитие цифровых технологий сопровождается и развитием искусственного интеллекта (ИИ). Сбер активно ведёт разработку технологий искусственного интеллекта. Помимо увеличения доходов от собственного бизнеса искусственный интеллект нужен Сбербанку для решения важных общественных проблем. Например, ИИ планируется применять в государственном управлении для оптимизации внутренних процессов, в медицине для постановки более точных диагнозов пациентам, в работе полиции для раскрытия преступлений и многих других сферах.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Аврора — первая российская мобильная операционная система. [Электронный ресурс]: интернет-сайт ОС Аврора URL: <https://auroraos.ru/> (дата обращения: 19.04.2022).
2. Альберт В.А. Тенденции и реалии инновационного развития банковского сектора. // Фундаментальные исследования. – 2018. – № 5-2. – С. 357-360.
3. Аутентификация [Электронный ресурс]: Википедия. Свободная энциклопедия. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Аутентификация> (дата обращения: 18.04.2022).
4. Бизнес-экосистема [Электронный ресурс]: Википедия. Свободная энциклопедия. URL: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Бизнес-экосистема> (дата обращения: 04.04.2022).
5. Бизнес-экосистема Сбербанка: что надо знать [Электронный ресурс]: Сетевое издание «РБК Тренды» URL: <https://trends.rbc.ru/trends/industry/5f6c55219a79475398b841bd> (дата обращения: 05.04.2022).
6. Годовой отчет 2020 // ПАО «Сбербанк России». 2021. URL: https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/_new_site/com/gosa2021/yr-sber-ar20-rus.pdf (дата обращения: 23.03.2022).
7. Годовые отчёты // ПАО «Сбербанк России». 2021. URL: <https://www.sberbank.com/ru/investor-relations/reports-and-publications/annual-reports> (дата обращения: 06.04.2022).
8. Данько, Т.П. Формы безналичных расчетов: Учеб. пособие. М.: ИНФРА-М, 2020. - 149 с.
9. «Забудем как страшный сон»: как Сбербанк три года превращался в «Сбер» [Электронный ресурс]: Сетевое издание «forbes.ru». URL: <https://www.forbes.ru/finansy-i-investicii/411417-zabudem-kak-strashnyy-son-kak-sberbank-tri-goda-prevrashchalsya-v-sber> (дата обращения: 04.04.2022).

10. Интернет и соцсети в России в 2021 году — вся статистика [Электронный ресурс]: Digital-агентство WebCanape URL: <https://www.web-canape.ru/business/internet-i-socseti-v-rossii-v-2021-godu-vsya-statistika/> (дата обращения: 18.04.2022).

11. Интернет и мобильная связь появятся в небольших деревнях и станицах [Электронный ресурс]: Интернет-портал «Российской газеты». URL: <https://rg.ru/2020/04/08/internet-i-mobilnaia-sviaz-poiaviatsia-v-nebolshih-derevniakh-i-stanitsah.html> (дата обращения: 19.04.2022).

12. Информация о Компании [Электронный ресурс]: интернет-сайт ООО «Сбербанк-Телеком» URL: <https://sbermobile.ru/about/> (дата обращения: 19.04.2022).

13. Информация о банках РФ [Электронный ресурс] / интернет-портал о банках «Банки.ру» URL: https://www.banki.ru/banks/ratings/?BANK_ID=322&IS_SHOW_GROUP=0&IS_SHOW_LIABILITIES=0&date1=2020-01-01&date2=2019-01-01 (дата обращения: 06.04.2022).

14. Колецкая, П. К. Интернет-банкинг как часть розничного бизнеса // Банковское обозрение. - 2018. - №10.

15. Лямин, Л.В. Применение технологий электронного банкинга: риск-ориентированный подход, Москва, 2019. - 52 с.

16. МегаЦОД Сбербанка в Балаково [Электронный ресурс]: интернет-портал TAdviser.ru URL: https://www.tadviser.ru/index.php/Продукт:МегаЦОД_Сбербанка_в_Балаково (дата обращения: 19.04.2022).

17. Приложение Сбербанка убрали из Google Play [Электронный ресурс]: Сетевое издание «РБК Тренды» URL: <https://www.rbc.ru/finances/13/04/2022/6256754c9a794714ad602317> (дата обращения: 19.04.2022).

18. О банке [Электронный ресурс]: Интернет-сайт ПАО Сбербанк. URL: <https://www.sberbank.ru/ru/about/today> (дата обращения: 23.03.2022).

19. Перечень системно значимых кредитных организаций [Электронный ресурс]: интернет-сайт Банка России. URL: https://cbr.ru/banking_sector/credit/SystemBanks.html/ (дата обращения: 06.04.2022).

20. Пиший С.А., Давлеткиреева Л.З., Назарова О.Б. Общее описание систем Интернет-банкинга // Современная техника и технологии. 2019.

21. С телефонным мошенничеством наконец борются. Какими способами? [Электронный ресурс]: интернет-портал 4PDA.ru. URL: https://4pda.to/2021/06/04/386355/s_telefonnym_moshennichestvom_nakonets_boryutsya_kakimi_sposobami/ (дата обращения: 19.04.2022).

22. Сбербанк России [Электронный ресурс]: Википедия. Свободная энциклопедия. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Сбербанк_России (дата обращения: 23.03.2022).

23. Сбербанк Онлайн [Электронный ресурс]: Интернет-банкинг ПАО Сбербанк. URL: <https://online.sberbank.ru/CSAFront/index.do#/> (дата обращения: 23.03.2022).

24. Сбербанк Онлайн удалили из App Store. [Электронный ресурс]: интернет-журнал Anticwar.ru URL: https://anticwar.ru/sberbank_onlaiun_udalili_iz_app_store_chno_teper_delat_kak_budet_rabotat_prilodjenie_sberbank_onlaiun_s_12_aprelia__4696 (дата обращения: 19.04.2022).

25. Станислав Кузнецов: против России ведется необъявленная кибервойна [Электронный ресурс]: Сетевое издание РИА Новости. URL: <https://ria.ru/20220418/kuznetsov-1784035779.html> (дата обращения: 19.04.2022).

26. Тедеев, Д. А. Электронные банковские услуги и Интернет-банкинг: правовое регулирование и налогообложение, М.: Теория и практика общественного развития, 2016. - 104 с.

27. Уровень возврата денег жертвам мошенников снизился почти вдвое.

[Электронный ресурс]: сетевое издание «РБК» URL: <https://www.rbc.ru/finances/12/04/2022/625442029a7947e2f211add> (дата обращения: 19.04.2022).

28. Федеральный закон "О внесении изменений в Федеральный закон "О связи" от 07.04.2020 N 110-ФЗ // URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_349570/ (дата обращения: 19.04.2022).

29. Финансовая отчетность ПАО «Сбербанк России» по МСФО [Электронный ресурс] интернет-сайт ПАО «Сбербанк России». URL: https://www.sberbank.com/ru/investor-relations/reports-and-publications/ifrs?_ga=2.178692964.1708561414.1617350818-233283817.1617350818 (дата обращения: 06.04.2022).

30. Go Banking Awards // Go Banking Awards – это церемония награждения лучших мобильных банков. 2021. URL: <https://gomobile.ru/web/public/goawards/banking2021/> (дата обращения: 24.02.2022).

31. Mobile Banking – A Brief History. // Suits Me. 2021. URL: <https://suitsmecard.com/blog/mobile-banking-a-brief-history> (дата обращения: 23.02.2022).

32. Mobile Banking. The use of a mobile device to carry out financial transactions. // Corporate Finance Institute. 2020. URL: <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/knowledge/finance/mobile-banking/> (дата обращения: 23.02.2022).

33. Ruth Sarreal. History of Online Banking: How Internet Banking Went Mainstream // финансовый ресурс GOBankingRates. 2019. URL: <https://www.gobankingrates.com/banking/banks/history-online-banking/> (дата обращения: 21.02.2022).

34. World Retail Banking Report 2021 // Capgemini research institute, 2021. – P. 8-17.

Приложение А

Интерфейс интернет-страницы системы «клиент-банк» Автобанка в 1998г.

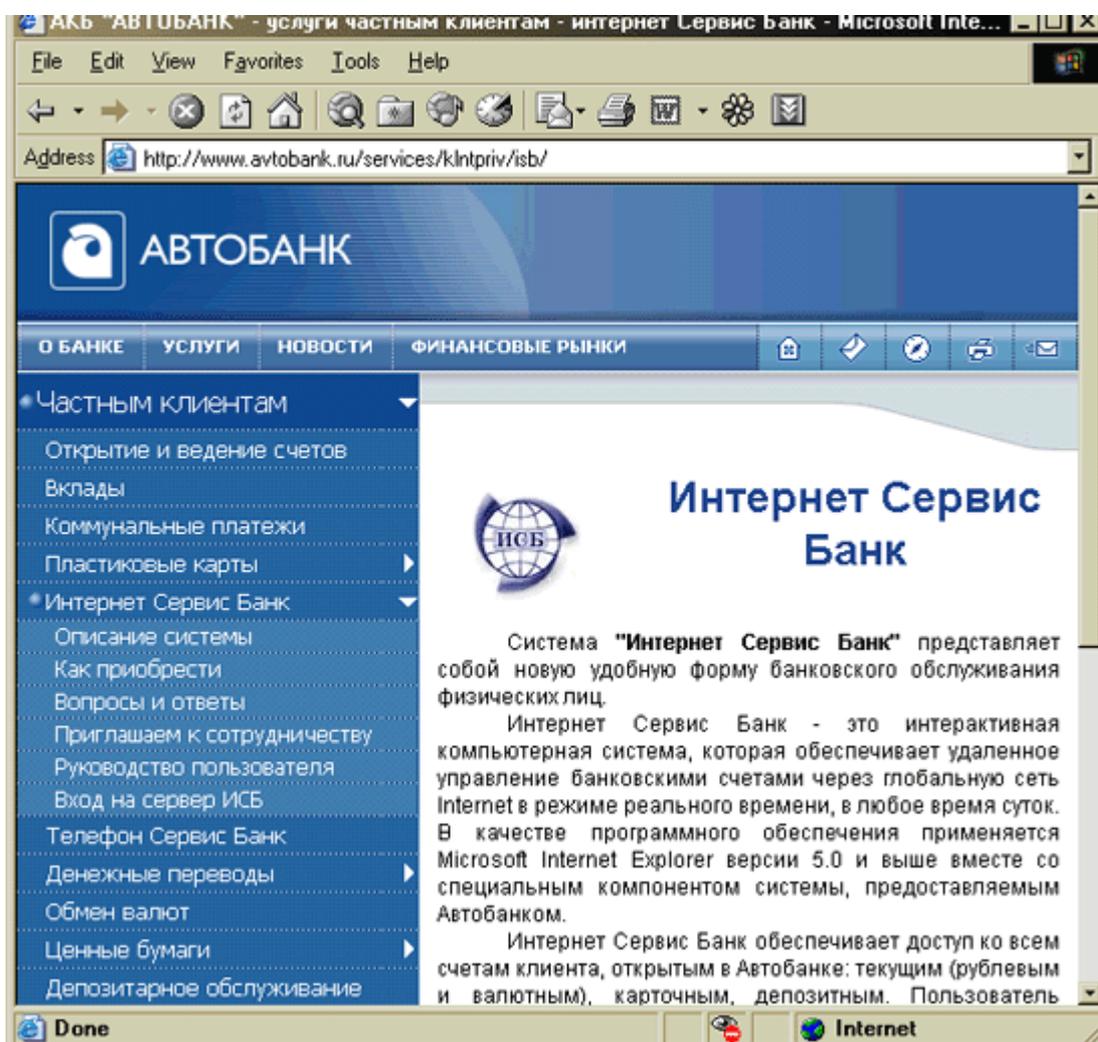


Рисунок А1 – Интерфейс интернет-страницы системы «клиент-банк» Автобанка в 1998г.

Приложение Б

Интерфейс первой версии «Сбербанк Онлайн».

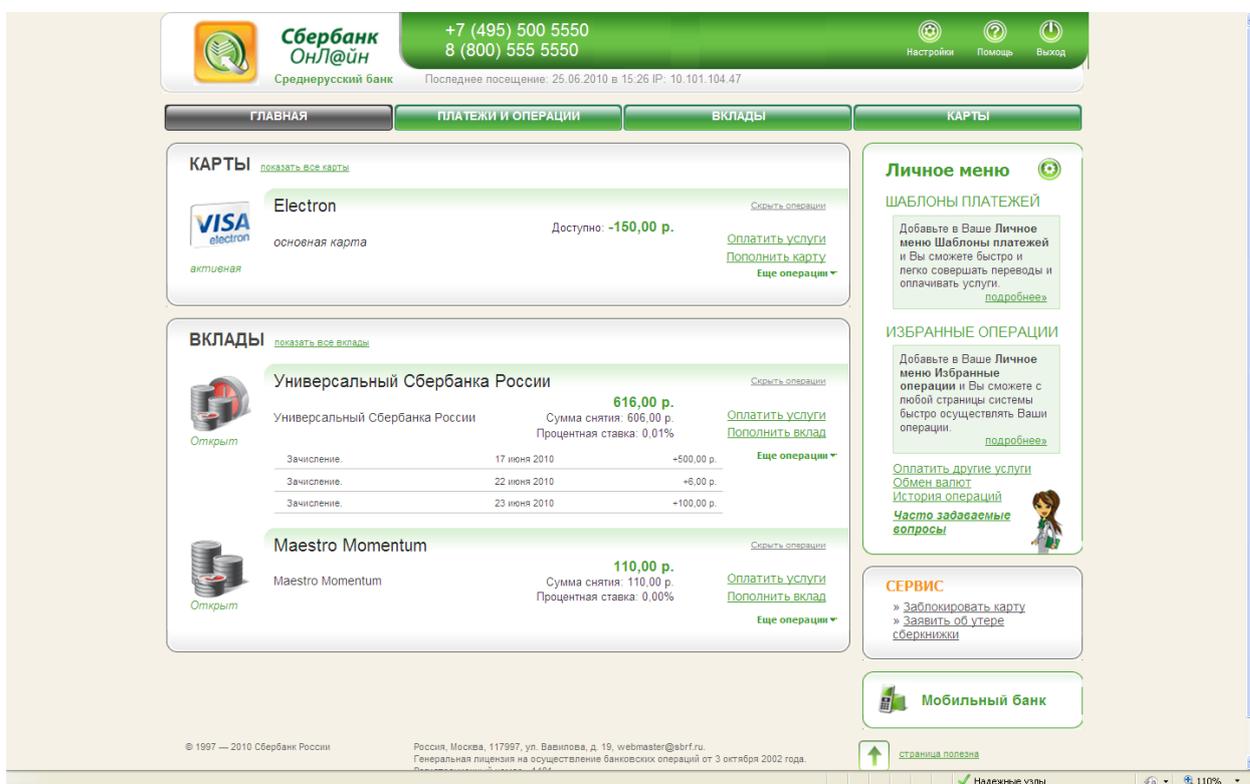


Рисунок Б1 – Интерфейс первой версии «Сбербанк Онлайн»

Приложение В

Интерфейс интернет-страницы системы «Сбербанк Онлайн».

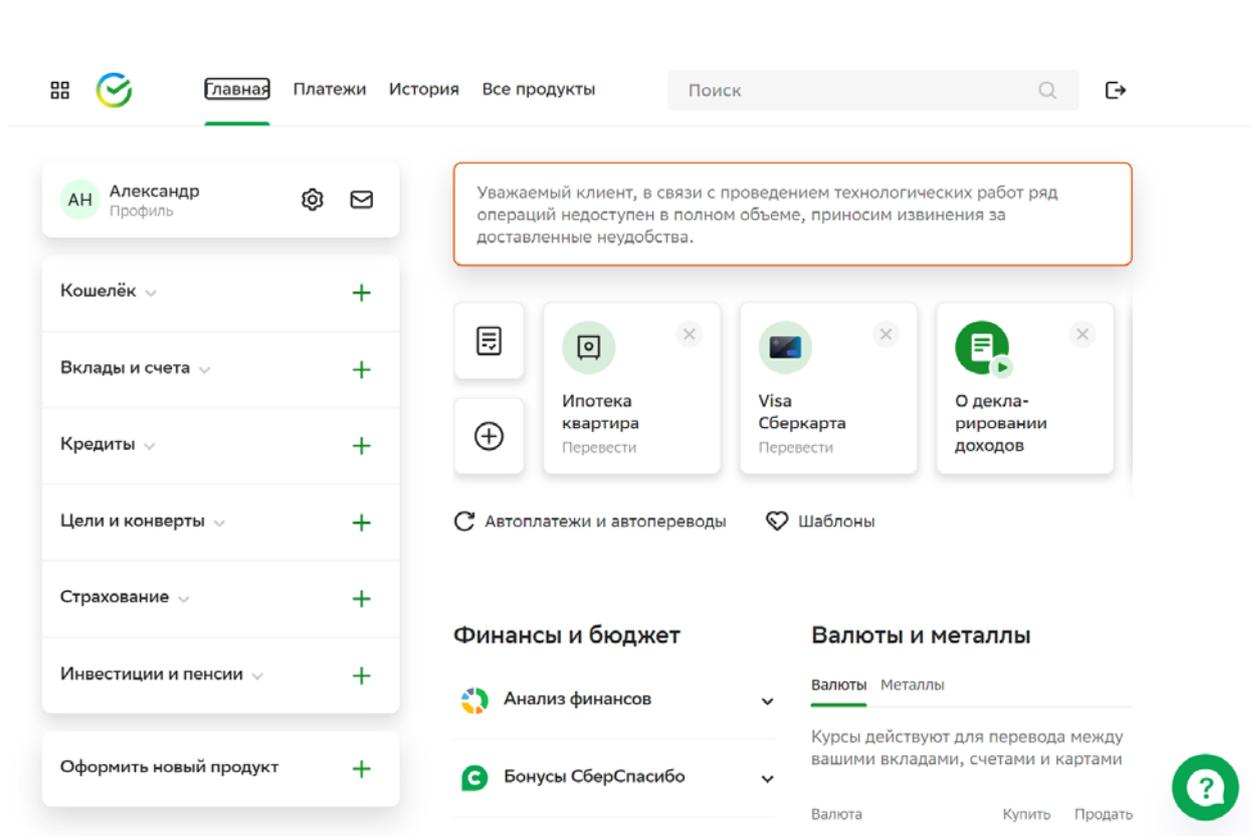


Рисунок В1 – Интерфейс интернет-страницы системы «Сбербанк Онлайн»

Приложение Г

Интерфейс мобильного приложения «Сбербанк Онлайн».

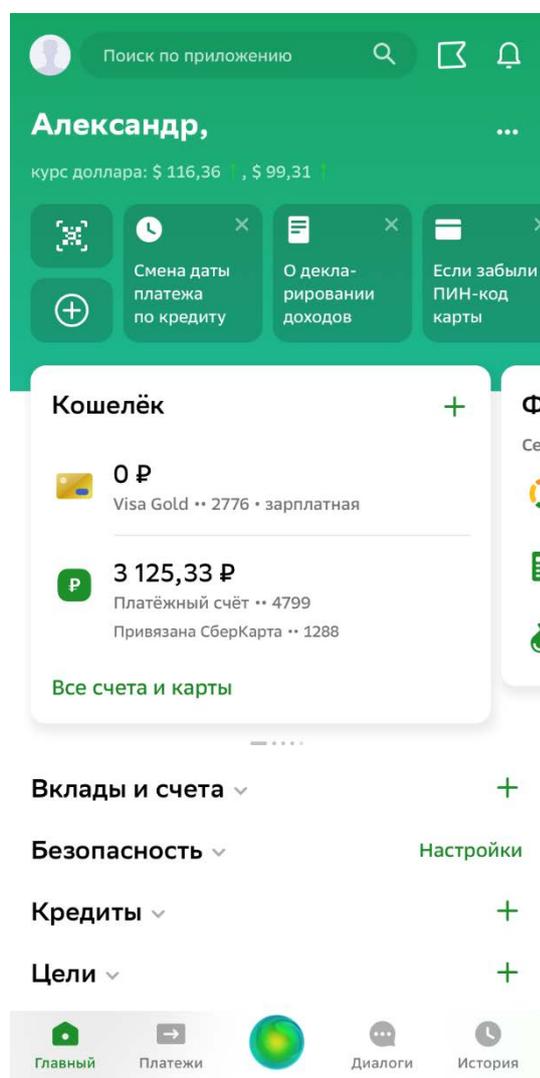


Рисунок Г1 – Интерфейс мобильного приложения «Сбербанк Онлайн»

Приложение Д

Динамика основных показателей Сбербанка по МСФО за пять лет из годового отчёта за 2020г.

Динамика основных показателей Сбера по МСФО за пять лет

Показатели за год, млрд руб.

	2020	2019	Δ, %	2018	2017 ¹	2016 ²
Операционный доход по продолжающейся деятельности до резервов и изменения справедливой стоимости кредитного портфеля вследствие изменения кредитного качества	2193,0	2022,2	8,4	1865,3	1796,4	1703,8
Расходы от создания резервов под кредитные убытки по долговым финансовым активам	(412,0)	(92,6)	344,9	(96,8)	(263,8)	(342,4)
Операционные доходы	1702,1	1863,3	-8,7	1703,8	1526,5	1355,1
Расходы на содержание персонала и административные расходы	(759,8)	(724,6)	4,9	(657,6)	(623,4)	(677,6)
Прибыль до налогообложения	942,3	1138,7	-17,2	1046,2	903,1	677,5
Чистая прибыль	760,3	845,0	-10,0	831,7	748,7	541,9
Прибыль от продолжающейся деятельности	751,8	914,8	-17,8	831,2	715,6	-

Показатели на дату, млрд руб.

	31.12.2020	31.12.2019	Δ, %	31.12.2018	1.01.2018 ³	31.12.2016 ²
Кредиты и авансы клиентам, нетто	23 386	20 364	14,8	19 585	16 663	17 361
Кредиты и авансы клиентам до резервов под кредитные убытки	25 009	21 749	15,0	21 082	18 096	18 665
Итого активов	36 016	29 960	20,2	31 198	27 045	25 369
Средства физических лиц и корпоративных клиентов	25 766	21 574	19,4	20 897	18 123	18 685
Итого обязательств	30 970	25 473	21,6	27 342	23 678	22 547
Итого собственных средств	5047	4487	12,5	3856	3367	2822

Рисунок Д1 – Динамика основных показателей Сбербанка по МСФО за пять лет (2016-2020гг)

Приложение Е

Обобщённая схема организационной структуры территориального банка ПАО «Сбербанк России».



Рисунок Е1 – Обобщённая схема организационной структуры территориального банка ПАО «Сбербанк России»