

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

Обучающийся

Ю.Т. Муллағалиева

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

к.э.н., доцент А.В. Морякова

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2023

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнил: Ю.Т. Муллагалиева.

Тема работы: «Интернет-банкинг и мобильный банкинг: проблемы и перспективы развития».

Научный руководитель: канд. экон. наук, доцент А.В. Морякова.

Цель работы - разработка рекомендаций по развитию Интернет-банкинга и мобильного банкинга на примере ПАО Сбербанк.

Объектом исследования бакалаврской работы выступает ПАО Сбербанк.

Предметом исследования является Интернет-банкинг и мобильный банкинг как актуальные способы оказания банковских услуг и инструмент финансовых технологий по расчетам между субъектами хозяйствования, в значительной мере подверженный влиянию факторов внешней среды.

Бакалаврская работа состоит из введения, 3-х разделов, заключения, списка используемой литературы и используемых источников.

В первом разделе рассматриваются теоретические основы развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга.

Во втором разделе проведен экономический анализ и оценка проблем развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО Сбербанк.

В третьем разделе рассмотрены направления развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО Сбербанк и проведена оценка эффективности предлагаемых мероприятий.

Бакалаврская работа представлена на 73 страницах машинописного текста. Включает 10 рисунков, 16 таблиц, 31 литературный источник, приложения.

Содержание

Введение.....	3
Глава 1 Теоретические основы развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга	7
1.1 Экономическая сущность Интернет-банкинга и мобильного банкинга	7
1.2 Методика анализа и оценки эффективности Интернет-банкинга и мобильного банкинга.....	12
1.3 Проблемы и перспективы развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга	16
Глава 2 Экономический анализ и оценка проблем развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО Сбербанк.....	20
2.1 Организационно-экономическая характеристика ПАО Сбербанк	20
2.2 Оценка проблем развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО Сбербанка	29
Глава 3 Перспективы развития интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО Сбербанк.....	40
3.1 Проблемы и направления развития интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО Сбербанк	40
3.2 Оценка эффективности предлагаемых мероприятий	49
Заключение	57
Список используемой литературы	61

Н

М

М

Е

В

И

К

В

И

И

Введение

Денежно-кредитная система страны играет важнейшую роль в финансово-хозяйственной деятельности предприятий и организаций всех видов собственности и организационно-правовых форм. От эффективности функционирования банковской системы зависит экономика страны и благосостояние общества. В этой связи стабильность функционирования и уровень защищенности кредитной организации оказывает существенное влияние на финансовые процессы в стране, обеспечивая эффективное функционирование денежной системы на макроуровне.

Важная роль при этом отводится развитию, расширению и совершенствованию оказания банковских услуг с использованием современных достижений науки и техники. Одним из эффективных, получивших широкое распространение, видов банковских услуг является Интернет-банкинг и мобильный банкинг. Такая система обслуживания клиентов обеспечивает значительную экономию ресурсов банка за счет отсутствия необходимости использования ручного труда работников, позволяет ускорять скорость обработки данных, а также исключает необходимость посещения банка клиентами, что также обуславливает преимущество для населения.

Активное развитие процесса и методики оказания различных банковских услуг в современных рыночных условиях особенно подвержено влиянию различных факторов, важными из которых являются внешние, не зависящие напрямую от банка условия. Свобода рыночных отношений обуславливает специфику внешнего взаимодействия кредитной организации с государственными контрольными органами, поставщиками ресурсов, в том числе используемых в ходе Интернет-банкинга, потребителями банковских услуг, а также в совокупности со всей рыночной средой. Это предполагает значительное влияние на развитие и процесс оказания таких банковских услуг, как Интернет-банкинг и мобильный банкинг.

Тем не менее, несмотря на активное развитие Интернет-банкинга и мобильного банкинга, вопросы их развития и совершенствования под влиянием множества внешних факторов рассматриваются в литературе и материалах

периодической печати не достаточной мере, без учета конкретных сложившихся условий макроэкономики России и существующего этапа становления банкинга. Так, общие вопросы банковских услуг, в том числе Интернет-банкинга и мобильного банкинга, описаны в работах по организации банковского дела Н.А. Агеевой, Н.В. Горелой, Е.Ю. Грачевой, Е.А. Звоновой, П.П. Ковалева, Б.Х. Алиева, А.И. Мерцаловой, Р.А. Исаева, Е.Б. Стародубцевой, В.В. Кузнецовой, А.М. Тавасиева, А.В. Печниковой, Ю.Ю. Русанова и др.

Специфика оказания Интернет-банкинга и мобильный банкинга в современных экономических условиях деятельности кредитных организаций в России рассматривается в работах Ю.Г. Вешкин, В.М. Герасимов, Е.Ю. Грачева, А.В. Канаев, А.Ю. Лыткина, О.М. Маркова, П.В. Ревенков, Е.Б. Стародубцева, И.Н. Юдина и др. При этом отсутствует характеристика путей развития Интернет-банкинга и мобильный банкинга с учетом негативного влияния факторов внешней среды, так как в основном рассматривается степень влияния внешнего окружения на всю деятельность кредитной организации и принятия, исходя из этого, соответствующих управленческих решений.

Актуальность темы бакалаврской работы обусловлена тем, что развитие Интернет-банкинга и мобильный банкинга является одним из экономически эффективных, клиентоориентированных и прибыльных форм оказания банковских услуг, а исследование факторов внешней среды, влияющих на данные услуги, играет важнейшую роль в политике управления кредитной организации. Без знания специфики и особенностей функционирования Интернет-банкинга и мобильный банкинга в условиях внешней среды, невозможно принятие экономически оправданных решений и разработка политики развития банкинга в современных условиях риска банковской деятельности.

Целью работы является разработка рекомендаций по развитию Интернет-банкинга и мобильный банкинга на примере ПАО Сбербанк.

Для достижения цели в работе решаются следующие задачи:

- рассмотреть теоретические основы развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга;
- провести анализ проблем развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО Сбербанк;
- выявить перспективы развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО Сбербанк.

В качестве объекта исследования в данной работе выступает ПАО Сбербанк.

Предметом исследования является Интернет-банкинг и мобильный банкинг как актуальные способы оказания банковских услуг и инструмент финансовых технологий по расчетам между субъектами хозяйствования, в значительной мере подверженный влиянию факторов внешней среды.

Теоретическую основу проделанного исследования составили нормативно-правовые акты РФ, регламентирующие деятельность и операции кредитных организаций, труды ученых-экономистов и результаты исследований в области Интернет-банкинга и мобильного банкинга.

В ходе выполнения работы использовались различные структурно-логические способы обработки информации: метод табличного представления данных, методы фактического контроля (визуальные наблюдения), документальные и расчетно-аналитические методы.

Глава 1 Теоретические основы развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга

1.1 Экономическая сущность Интернет-банкинга и мобильного банкинга

В настоящее время «одним из важных критериев работы банковских структур выступает оперативная обработка информации, в том числе с целью быстрого перераспределения денежных потоков, осуществления платежей. Конкурентная среда на банковском рынке требует от банков формирования конкурентных преимуществ, в качестве которых можно рассматривать развитие информационных технологий, внедрения инновационных проектов» [13, с. 189].

«В России значительное количество банков заинтересовано в росте качества обслуживания своих клиентов, но при этом услуги должны быть конкурентными и по цене, что определяет необходимость оптимизации операционных расходов» [12, с. 56].

В современных условиях с учетом развития информатизации и глобализации мировой экономической системы, неотъемлемой частью которой является финансово-кредитная сфера, существенное развитие получил такой вид услуг кредитных организаций, как дистанционное банковское обслуживание или банкинг. Данный вид услуг можно определить как оказание услуг кредитных организаций по распоряжениям клиентов, передаваемым удаленно, вне банковского офиса, используя различные средства телекоммуникационных каналов.

«В качестве средств обеспечения дистанционного банковского обслуживания могут выступать мобильная связь с использованием различных сетей» [12, с. 57], например, локальных или Интернета, а также различные специализированные технические устройства банков: терминалы и банкоматы.

Система дистанционного банковского обслуживания «предусматривает много возможностей для развития бизнеса в банковской сфере. Как и любая

другая система, она состоит из элементов, которые можно классифицировать по различным критериям» [12, с. 56].

Дистанционное банковское обслуживание можно разделить по двум признакам (рисунок 1).

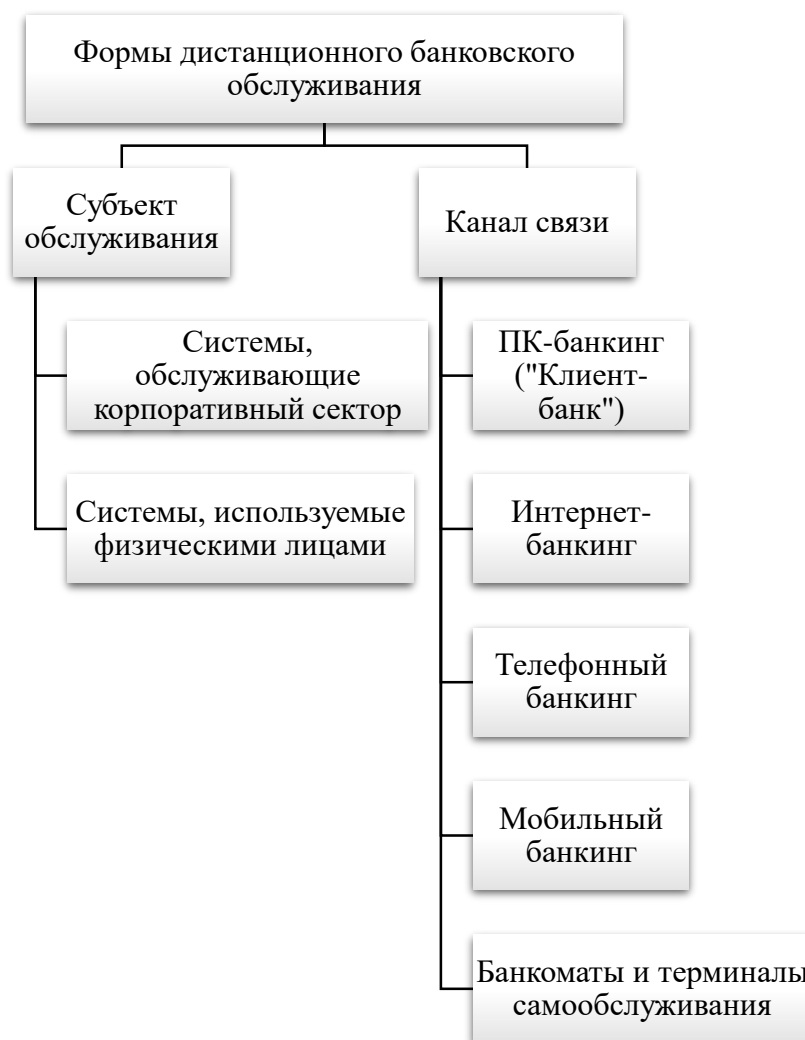


Рисунок 1 – Формы дистанционного банковского обслуживания

Далее следует рассмотреть отдельные каналы дистанционного банковского обслуживания более подробно.

Интернет-банкинг и мобильный банкинг «представляют собой банковские услуги по осуществлению банковских операций в безналичной форме, на основе применения технологий сети Интернет» [12, с. 59].

Интернет-банкинг – это система банковских услуг, которые предоставляются клиентам через Интернет. Это означает, что клиенты могут использовать различные банковские сервисы и услуги, такие как проверка баланса, переводы денег и оплаты счетов, через веб-портал банка. Интернет-банкинг доступен 24/7.

Интернет-банкинг – это система, которая позволяет клиентам банка управлять своими финансами через Интернет. Он представляет собой инновационную технологию, которая позволяет получать доступ к банковским услугам и продуктам путем использования персонального компьютера или мобильного устройства с доступом в Интернет [27].

Особенности Интернет-банкинга:

- удобство. Интернет-банкинг доступен в любом месте и в любое время, что позволяет быстро и просто управлять своими счетами и картами, оплачивать счета и совершать переводы, получать информацию о движении денежных средств и выполнять другие действия;
- охрана безопасности. Важной особенностью Интернет-банкинга является высокий уровень защиты данных на всех уровнях: от клиента до банка и обратно. Надежная система аутентификации и шифрование каждой транзакции гарантирует, что ваши финансовые данные будут защищены от несанкционированного доступа;
- широкий спектр услуг. Пользователь Интернет-банкинга может получить доступ ко многим услугам: онлайн-банкинг, электронные переводы, оплатить счета, внести депозиты, заказать кредитную карту и так далее.

Виды Интернет-банкинга:

- сайт банка. Это классическая форма Интернет-банкинга, при которой все действия осуществляются через сайт банка. Для этого необходимо зарегистрироваться на сайте банка и получить личный кабинет, где клиент может заполнить заявки на кредиты, оплатить счета, отслеживать движение денежных средств и т.п.;

– мобильное приложение. Это приложение, которое может быть установлено на смартфон или планшет. Мобильное приложение позволяет клиенту использовать сервисы Интернет-банкинга в любом месте и в любое время. Также мобильное приложение может дать оповещения о движении денежных средств на счете, о просрочках платежей и других событиях, связанных с финансами;

– Интернет-банк на почту. Это новый вид Интернет-банкинга, который предусматривает создание в электронной почте клиента специального почтового ящика, через который он может управлять своими финансами. С помощью этого инструмента клиент может отслеживать движение денежных средств, оплачивать коммунальные услуги, покупать товары, сохранять свой кредитный рейтинг и многое другое.

Выделяют еще другие виды Интернет-банкинга:

- электронные кошельки (Яндекс.Деньги, WebMoney, QIWI и др.);
- SMS-банкинг (банковские операции посредством смс-сообщений);
- терминальный банкинг (операции через платежные терминалы);
- виртуальные кредитные карты (это виртуальные карты для проведения онлайн-платежей) [27].

Интернет-банкинг является отличной альтернативой традиционному банковскому обслуживанию, позволяя управлять своими финансами в любом месте и в любое время. Особенности и виды Интернет-банкинга в наше время являются заметным преимуществом для клиентов, ведь это решит их множество проблем в сфере финансов, увеличит скорость и удобство в совершении операций с деньгами.

Мобильный банкинг — это технология, которая позволяет клиентам использовать банковские услуги через приложение на своем мобильном устройстве. Это делает возможным выполнение банковских операций в любое время и в любом месте. Клиенты могут делать переводы денег, проверять баланс, оплачивать счета и многое другое через свой мобильный телефон или планшет. Поскольку мобильный банкинг использует современные технологии

аутентификации, он также считается одним из самых безопасных и удобных способов использования услуг банка.

Мобильный банкинг — это удобный и простой способ получать доступ к финансовым услугам через мобильное приложение. Он позволяет клиентам банков выполнять все операции, которые ранее требовали присутствия в отделении, где можно управлять счетами, проводить операции по переводу денег и оформлять новые заявки на продукты банка.

Особенности мобильного банкинга:

- удобство использования. Приложение мобильного банка легко скачивается на любое устройство и дает клиентам возможность переводить деньги, управлять счетами, оплачивать счета и многое другое в любое время и в любом месте;
- безопасность. Мобильное приложение обеспечивает безопасность данных клиентов, используя защищенное подключение для перевода денег и входа в приложение. Еще одной особенностью безопасности мобильного банкинга является технология аутентификации, которая используется для подтверждения идентичности клиента перед выполнением любой транзакции;
- оперативность. Мобильный банкинг работает в реальном времени, что позволяет клиентам получать самую актуальную информацию о своих финансах. Таким образом, они могут быстро реагировать на изменения и принимать управленческие решения;
- удобное управление счетами. Мобильное приложение банка позволяет клиентам управлять своими финансами в нескольких счетах одновременно, просматривать балансы, историю транзакций, устанавливать лимиты и получать уведомления о своих расходах;
- доступность информации. Мобильный банкинг предоставляет клиентам детальную информацию о продуктах и услугах банка, а также дает возможность получить предложения, специальные скидки и бонусы;

– экономия времени и денег. Мобильный банкинг позволяет клиентам сэкономить время, которое они обычно тратили на поездки в банк или на ожидание обработки транзакций. Кроме того, часто использование мобильного банкинга может позволить снизить расходы на банковские услуги [3].

Следовательно, мобильный банкинг — это конечный продукт цифрового мира, который позволяет клиентам получать доступ ко всем финансовым услугам банка, используя только свои мобильные устройства. Мобильный банкинг имеет множество преимуществ, например, удобство использования, безопасность, оперативность, удобное управление счетами, доступность информации и экономию времени и денег. Его доступность и простота использования делает его идеальным инструментом для тех, кто хочет иметь контроль над своими финансами в любое время и любом месте.

1.2 Методика анализа и оценки эффективности Интернет-банкинга и мобильного банкинга

Для проведения анализа эффективности Интернет-банкинга и мобильного банкинга можно использовать следующие шаги:

- определить цели анализа: что необходимо узнать, какие вопросы нужно решить;
- собрать данные: информацию о количестве пользователей Интернет-банкинга и мобильного банкинга, их активности, затратах на разработку и поддержку ресурса, оценку качества обслуживания и удовлетворенности клиентов;
- оценить эффективность Интернет-банкинга и мобильного банкинга: провести анализ поступлений и расходов, определить вклад Интернет-банкинга и мобильного банкинга в прибыльность банка, оценить качество обслуживания и клиентскую удовлетворенность;

- сравнить результаты: проанализировать показатели эффективности Интернет-банкинга и мобильного банкинга с другими каналами обслуживания клиентов банка, какими-то общими стандартами и сравнить с конкурентами на рынке;
- сформулировать рекомендации: заключения и рекомендации по улучшению эффективности Интернет-банкинга и мобильного банкинга, например, усовершенствовать качество услуг, расширять функциональность ресурса, вводить программы лояльности.

Для оценки экономической эффективности Интернет-банкинга и мобильного банкинга можно использовать различные методические подходы. Наиболее распространенными из них являются:

- метод расчета экономического эффекта. Данный метод основан на сравнении результатов работы Интернет-банкинга и мобильного банкинга с традиционными банковскими услугами. Для этого нужно определить затраты на создание и развитие Интернет-банкинга и мобильного банкинга, а также услуг, предлагаемых в нем. Затем определяются доходы, которые принесет Интернет-банкинг и мобильного банкинга в течение определенного периода времени. Разность между затратами и доходами является экономическим эффектом от использования Интернет-банкинга;
- метод расчета транзакционных затрат. Этот метод предполагает измерение затрат, связанных с проведением банковских операций с помощью Интернет-банкинга и мобильного банкинга. Он включает в себя расчет стоимости инфраструктуры, необходимой для предоставления услуг, а также затрат на обучение клиентов и техническую поддержку. Этот метод также позволяет определить снижение затрат при использовании Интернет-банкинга и мобильного банкинга вместо традиционных методов;
- метод расчета доходов от улучшенной клиентской базы. Данный метод основан на том, что Интернет-банкинг и мобильный банкинг не только предоставляет новые услуги и ускоряет процесс проведения

транзакций, но и может привлечь новых клиентов и увеличить лояльность текущих клиентов. Увеличение клиентской базы и лояльности может привести к значительному увеличению доходов банка;

– метод расчета экономии на рисках. Этот метод предполагает сравнение рисков при проведении традиционных банковских операций и операций, проводимых через Интернет-банкинг. Использование Интернет-банкинга и мобильного банкинга может снизить риски, связанные с мошенничеством и ошибками работников. Это может привести к значительной экономии на рисках и повышению эффективности банка.

«Интернет-банкинг и мобильный банкинг позволяют сделать услуги не только максимально удобными для клиентов, но и является одним из способов повышения эффективности банковской деятельности и как следствие, прибыли банка.

Нельзя не согласиться, что прибыль является важнейшим показателем экономической эффективности деятельности банка, отражающим результаты его деятельности (внедрение новой техники, повышение качества обслуживания и т. д.). Прибыль можно рассчитать как разницу между суммой доходов и расходами которые несет банк от предоставления удаленного обслуживания» [9, с. 138] (формула 1):

$$\Pi = \text{Дсрм} - \text{Рсрм}, \quad (1)$$

где « Π – прибыль за предоставляемые услуги,

Дсрм – среднемесячный доход от предоставления услуги,

Рсрм – среднемесячное значение расходов от предоставления услуги»

[12, с. 56].

«Но объем прибыли не дает полного представления об уровне эффективности внедрения услуги Интернет-банкинга и мобильного банкинга, поэтому необходимо знать еще и рентабельность внедрения этой услуги. Этот

коэффициент показывает, какую прибыль получает банк с каждого рубля, вложенного в Интернет-банкинг и мобильный банкинг» [9, с. 138].

Рентабельность Интернет-банкинга и мобильного банкинга – это показатель эффективности, который отражает доходность банковского продукта в онлайн-среде. Он рассчитывается путем сравнения прибыли от Интернет-банкинга и мобильного банкинга с затратами на его создание и поддержание.

Оценка рентабельности Интернет-банкинга и мобильного банкинга основывается на анализе следующих факторов:

- объем используемых ресурсов: для создания онлайн-банкинга требуются затраты на разработку программного обеспечения, обслуживание сайта, аренду серверных мощностей и другие расходы;
- количество клиентов: чем больше пользователей используют услуги Интернет-банкинга и мобильного банкинга, тем выше его рентабельность. Однако конкуренция на рынке онлайн-банкинга достаточно высока, поэтому привлечение новых клиентов является сложной задачей;
- рентабельность услуг: доходность Интернет-банкинга и мобильного банкинга может быть увеличена за счет развития дополнительных продуктов, таких как страхование, инвестирование, кредитование;
- уровень безопасности: Интернет-банкинг и мобильного банкинга должен обеспечивать высокий уровень безопасности клиентских данных и финансовых операций.

«Рентабельность Интернет-банкинга и мобильного банкинга за определенный период можно рассчитать как отношение общей ежемесячной прибыли банка от функционирования услуги Интернет-банкинга и мобильного банкинга к сумме затрат банка по этой услуге» [9, с. 138] (формула 2):

$$P = (\text{Пеж} / Z) \times 100, \quad (2)$$

где «P – рентабельность услуг Интернет-банкинга и мобильного банкинга;
Пеж – ежемесячная прибыль банка от предоставляемых услуг Интернет-банкинга и мобильного банкинга;

З – затраты банка по Интернет-банкингу и мобильного банкинга» [9, с. 138].

Если показатели рентабельности недостаточно велики их необходимо повышать. Оценивать рентабельность Интернет-банкинга и мобильного банкинга необходимо с учетом его места на рынке банковских услуг и динамики роста числа пользователей. Также необходимо учитывать факторы, влияющие на безопасность клиентских данных и качество обслуживания.

Следовательно, для оценки экономической эффективности Интернет-банкинга и мобильного банкинга можно использовать различные методические подходы. Каждый из них позволяет оценить эффективность Интернет-банкинга и мобильного банкинга в определенном аспекте. Выбор метода зависит от целей и задач, которые перед банком ставятся при внедрении Интернет-банкинга и мобильного банкинга.

1.3 Проблемы и перспективы развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга

Рост интереса клиентов к электронным банковским услугам является неизбежным в эпоху электронного бизнеса. Это подтверждается аналитическими исследованиями. «В условиях такой тенденции банкам очень важно предоставлять перспективные электронные сервисы, включая Интернет-банкинг, чтобы занять топ-позиции в инфраструктуре электронного бизнеса клиентов» [3, с. 164].

«Количество банковских счетов, которые могут быть доступны через Интернет, продолжает расти благодаря новым банковским технологиям и возможностям дистанционного доступа. Удаленное банковское обслуживание привлекает мобильную аудиторию клиентов и позволяет сократить издержки на расширение в другие регионы» [10, с. 89].

Интернет-банкинг и мобильный банкинг – это современный способ управления своими финансами через Интернет. Сегодня он используется многими банками по всему миру для упрощения и ускорения процессов банковского обслуживания, а также для обеспечения безопасности своих клиентов. В этой статье мы рассмотрим проблемы и перспективы развития Интернет-банкинга.

Интернет-банкинг и мобильный банкинг стали незаменимыми инструментами для управления финансами в нашей жизни. Однако у этих технологий есть свои проблемы и перспективы.

Существует несколько проблем, связанных с Интернет-банкингом:

- недостаточная безопасность. Интернет-банкинг может быть уязвимым для проведения кибератак и хакерских атак. Также возможно, что мошенники могут получить доступ к личным данным пользователей;
- нестабильная связь. Интернет-банкинг требует отличной связи для работы. Недостаточно быстрый Интернет или нестабильная связь могут привести к ошибкам и неудачам транзакций;
- ограниченные возможности. Интернет-банкинг может ограничивать пользователя в некоторых банковских операциях. Например, он может не позволить проводить переводы выше определенной суммы или отправлять платежи на определенные страны.

Проблемы мобильного банкинга:

- риски безопасности: устройства могут быть потеряны или украдены, что увеличивает риски несанкционированного доступа к банковской информации;
- ограничения функциональности: мобильный банкинг может не предоставлять все функции, доступные в Интернет-банке;
- требование к технической грамотности: для использования мобильного банкинга необходимы навыки работы со смартфонами.

Несмотря на некоторые проблемы, Интернет-банкинг остается перспективным направлением развития банковской индустрии. Его перспективы включают в себя:

- удобство. Интернет-банкинг позволяет клиентам проводить банковские операции в любое время и в любом месте, где есть доступ к Интернету. Это удобно для пользователей, которые не могут прийти в банк лично на выполнение транзакций;
- экономия времени. Интернет-банкинг может сократить время, затрачиваемое на банковское обслуживание. Клиенты могут быстро и легко проводить транзакции, без необходимости стоять в очереди;
- возможность проведения международных операций. Интернет-банкинг позволяет клиентам проводить операции с клиентами в других странах. Это может быть очень полезно для бизнеса, который имеет дело с зарубежными клиентами;
- расширение рынка. Банки могут расширять свой рынок через Интернет-банкинг. Он может помочь банкам достичь новых клиентов за счет удобного и доступного сервиса;
- чистота операций. Интернет-банкинг может сократить количество ошибок при выполнении транзакций, что поможет банкам сохранить свою репутацию и повысить удовлетворенность клиентов.

Перспективы мобильного банкинга:

- удобство использования: мобильное банкинг дает возможность клиентам управлять своими финансами в любое время и в любом месте.
- снижение затрат на обслуживание клиентов: мобильные банкинговые приложения позволяют банкам снизить затраты на дополнительные физические офисы и персонал.
- развитие технологий: мобильные банкинговые технологии развиваются, что позволяет банкам предложить новые услуги и предложения своим клиентам.

В целом, Интернет-банкинг остается одним из самых популярных способов управления своими финансами в мире. В то же время, необходимо рассмотреть такие проблемы, как недостаточная безопасность и ограниченные возможности, и работать над повышением безопасности и улучшением функций, чтобы удовлетворить потребности клиентов.

По итогам написания первой главы можно сделать следующие выводы.

Банки в условиях обостренной конкуренции на рынке финансовых услуг стараются улучшить свои конкурентные преимущества, предоставляя клиентам более высококачественные услуги. Оценка качества услуг включает много аспектов, таких как скорость, удобство и инновационность. Одним из ключевых факторов оценки банковских услуг является доступность, которая оказывается через различные каналы, особенно через дистанционную систему банковского обслуживания. В настоящее время этот канал позволяет предоставлять все необходимые услуги клиентам. Это помогает преодолеть географические ограничения, предоставлять услуги на более выгодных условиях для клиентов и банка.

В современных условиях основные виды дистанционного банковского обслуживания включают в себя ПС-банкинг, Интернет-банкинг, телебанкинг, мобильный банкинг, а также банковское обслуживание с использованием терминалов самообслуживания банкоматов.

Изменения внешней среды оказывают значительное влияние на банкинг. Это вынуждает банк искать способы для улучшения взаимодействия с внешней средой и способность адаптации услуг банкинга к изменениям внешней среды.

Глава 2 Экономический анализ и оценка проблем развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО Сбербанк

2.1 Организационно-экономическая характеристика ПАО Сбербанк

Большинство российских банков (около 50%) в настоящее время предоставляют услуги дистанционного банковского обслуживания через Интернет. Примерно 58% банков России предоставляют своим клиентам услуги Интернет-банкинга. Центральный банк России выполняет роль регулятора внедрения и использования Интернет-технологий в банковском секторе.

Согласно данным статистики Центрального банка Российской Федерации, количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях, увеличивается из года в год. Это отображено на рисунке 2.

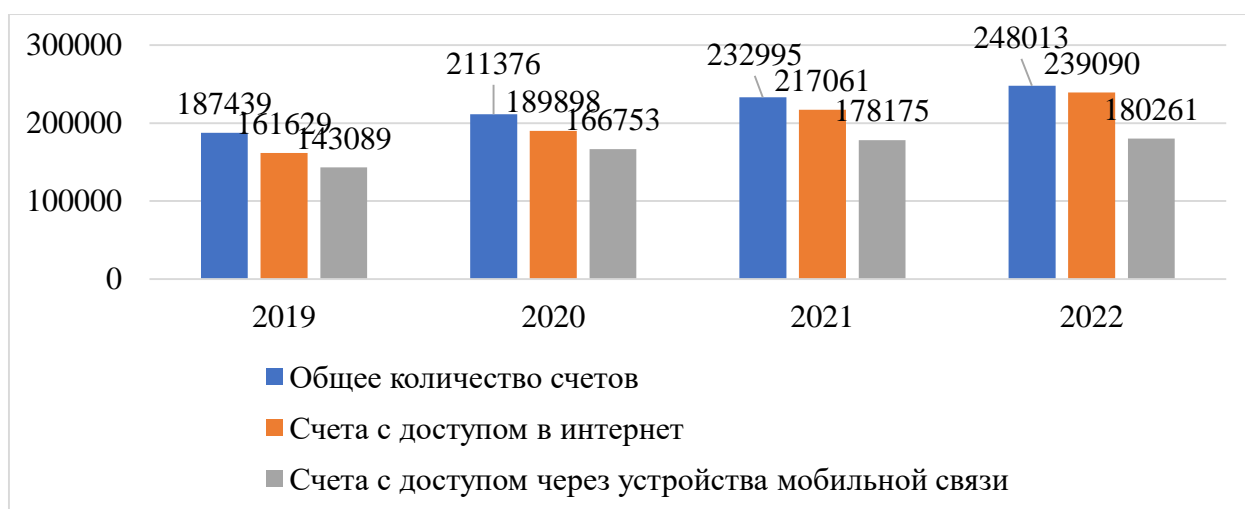


Рисунок 2 – Количество счетов физических лиц с дистанционным доступом, ед. [28]

«Проникновение Интернета среди молодых россиян в последние годы достигло своего пика – 97%. Прирост российской аудитории Интернет-пользователей в гаджетах в 2021 г. составил 6 млн. человек. Сегодня 56 миллионов россиян в возрасте от 16 лет и старше пользуются Интернетом на своих устройствах (46,6 % от общей аудитории)» [28].

«Чтобы оставаться конкурентоспособным, банк должен инвестировать в модернизацию, поскольку спрос на онлайн-банкинг как на платежный канал набирает обороты. Статистика, представленная на рисунке 3, показывает, что наблюдается постепенный рост количества пользователей услуг Интернет-банкинга и мобильного банкинга, в 2022 г. их количество составляет уже 48,2 млн. человек и 21,6 млн. соответственно» [28].

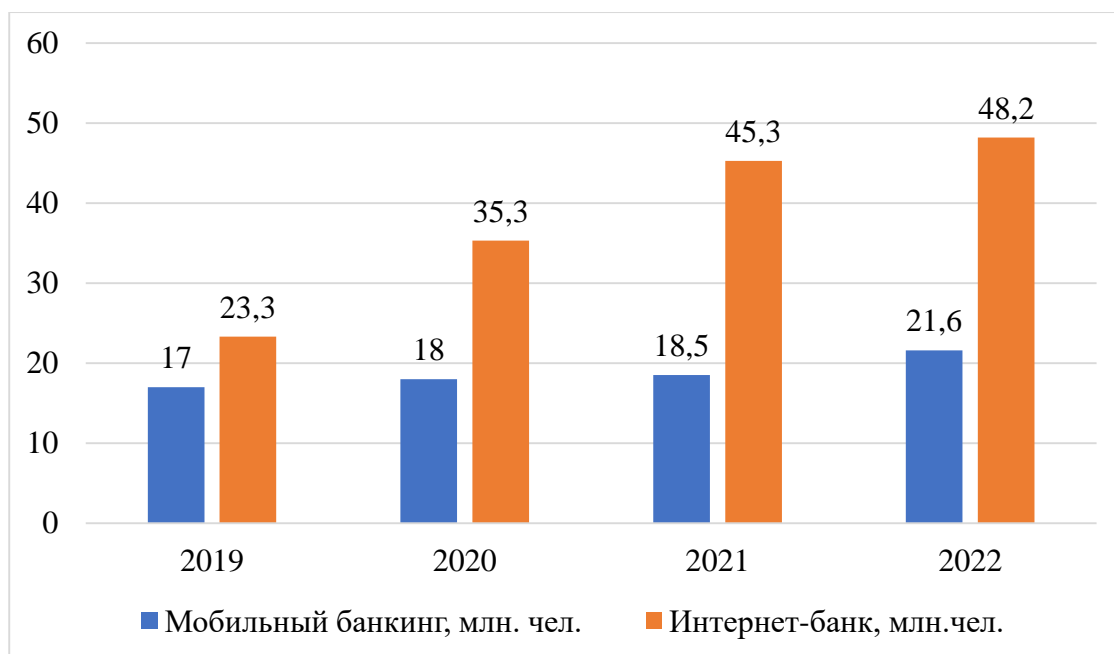


Рисунок 3 – Количество пользователей услуг Интернет-банка и мобильного банкинга на территории России [28]

В настоящее время, банки предоставляют услуги дистанционного обслуживания через несколько каналов, таких как информационные киоски, Интернет-банкинг, мобильный банкинг и колл-центр.

Мобильный банкинг пользуется популярностью в России, где более 18 миллионов человек, что составляет 35% населения, используют данную услугу. Организация Marksw Webb Rank & Report провела анализ банков и определила 10 крупнейших банков, предоставляющих мобильный банкинг, по числу пользователей в мобильной банковской аудитории (в соответствии с рисунком 4).

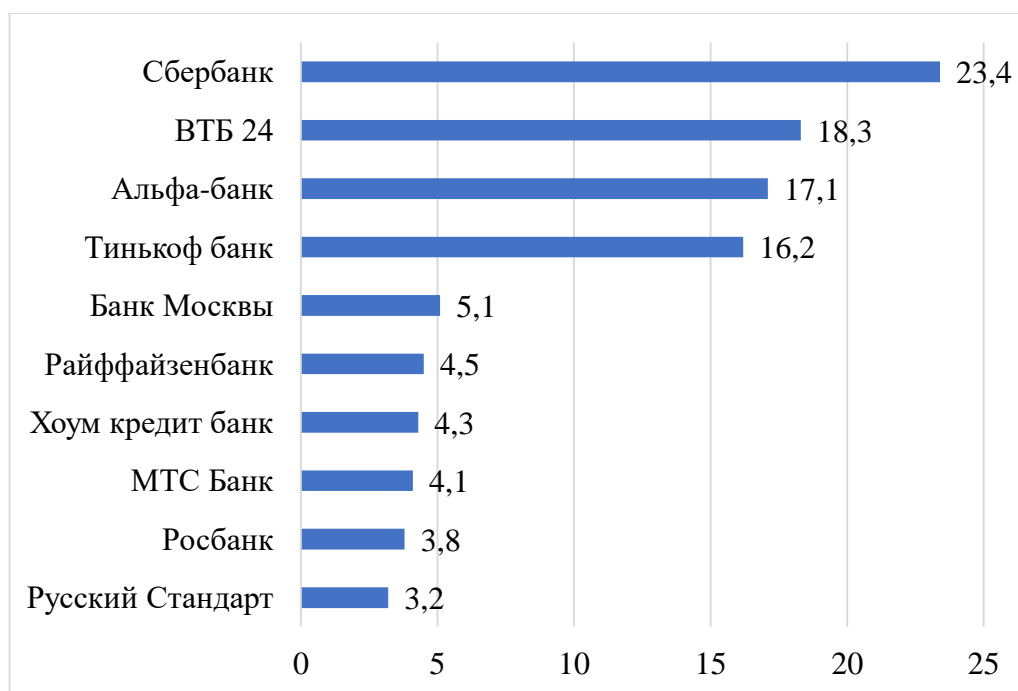


Рисунок 4 – Топ-10 мобильных банков по числу пользователей ко всей аудитории мобильного банкинга на январь 2020 г. [28]

«В условиях жесткой конкуренции на рынке банковских услуг банки вынуждены наращивать свои конкурентные преимущества, предлагая свои клиентам более качественные услуги. При этом показатели качества услуг расширяются, включают все новые: оперативность, удобство, инновационность» [12, с. 68].

Количество банков, которые предоставляют услуги Интернет-банкинга, в России к началу 2023 года составляет 356, что значительно превышает число в 96 банков в 2005 году. Также стоит отметить, что количество банков, которые не используют Интернет-технологии, сокращается.

В России около 38% пользователей Интернет-банкинга выбирают услуги пяти банков: Альфа-Банка, ВТБ24, Русского Стандарта, ТКС Банка и Sberbank Online, которые охватывают почти 90% пользователей в этой сфере. Эти банки создают общественное мнение о Интернет-банкинге, определяют потребности и привычки пользователей (таблица 1).

Таблица 1 – Наиболее популярные Интернет-банки по доле пользователей Интернет-банков [29]

Интернет-банк	Доля рынка, %
Сбербанк	73,6 %
Альфа-Банк	15 %
ВТБ-24	14,1 %
Русский стандарт	7,8 %
ТКС Банк	5,6 %
Связной Банк	4,2 %
ХоумКредит Банк	4,1 %
Райффайзенбанк	4,1 %
Промсвязьбанк	3,0 %
Банк Уралсиб	2,8 %

Развитие Интернет-банкинга в России показывает, что это конкурентный и одновременно небольшой сегмент рынка. Аудитория Интернет-банкинга состоит только из 19% людей с высоким уровнем дохода (более 50 тыс. р.), в то время как 43% пользователей сайтов банковских услуг – это люди с низким уровнем дохода. Более половины пользователей Интернет-банковского сервиса используют два или более веб-сайта, что дает им возможность сравнивать качество разных услуг.

Проникновение Интернет-банкинга среди жителей России прямо пропорционально росту доходов, при этом наибольшую популярность пользуется категория с доходом от 50 до 100 тысяч рублей в месяц. В то же время, заметно меньше богатых россиян пользуются Интернет-банкингом в целом. Стандартное соревнование на российском рынке Интернет-банкинга несколько отличается, поскольку банк «Сбербанк Онлайн» является сильным лидером и имеет наиболее преданных пользователей (46 %), не использующих другие онлайн-банки.

В 2019 г. Сбербанк включен в список крупнейших банков мира Forbes Global 2000 и занимает 175-е место.

Основные направления деятельности ПАО Сбербанк — это розничный банкинг, корпоративный банкинг, инвестиционный банкинг, страхование,

управление активами и другие финансовые услуги. Основная клиентская база банка - физические и юридические лица из России, а также стран ближнего зарубежья, таких как Беларусь, Казахстан, Грузия и другие.

В 2022 г. ПАО Сбербанк занимал лидирующее место на российском банковском рынке по рыночной капитализации, которая составила 4,35 трлн. р. Кроме того, Сбербанк занимает первые места по размеру баланса, числу отделений и банкоматов, числу клиентов и прочим показателям.

Одним из ключевых конкурентных преимуществ ПАО Сбербанк является добавленная стоимость, которую банк предоставляет своим клиентам. Как правило, это происходит благодаря технологическим инновациям и высокому уровню сервиса. Сбербанк является одним из самых технологически продвинутых банков в мире и предоставляет своим клиентам широкий спектр онлайн-сервисов и мобильных приложений.

Еще одной важной характеристикой ПАО Сбербанк является его финансовая устойчивость. Хотя банк не всегда демонстрирует высокую доходность, он имеет достаточно крепкие фундаментальные показатели и стабильный поток доходов. Кроме того, Сбербанк имеет высокую степень ликвидности и более чем достаточный уровень капитализации.

Помимо этого, ПАО Сбербанк является одним из крупнейших работодателей в России. В 2022 г. число сотрудников банка превысило 290 тысяч человек. Банк нацелен на создание комфортных условий для своих сотрудников и активно проводит программы обучения, развития и мотивации персонала.

Однако, вопросы налогообложения и антикоррупционной политики все еще остаются актуальными для ПАО Сбербанк. Банк подвергается регулярным проверкам со стороны государственных органов и обязан соблюдать высокие стандарты контроля коррупционных рисков, как на уровне руководства, так и на уровне обычных сотрудников.

Организационная структура управления ПАО Сбербанк представлена на рисунке 5.

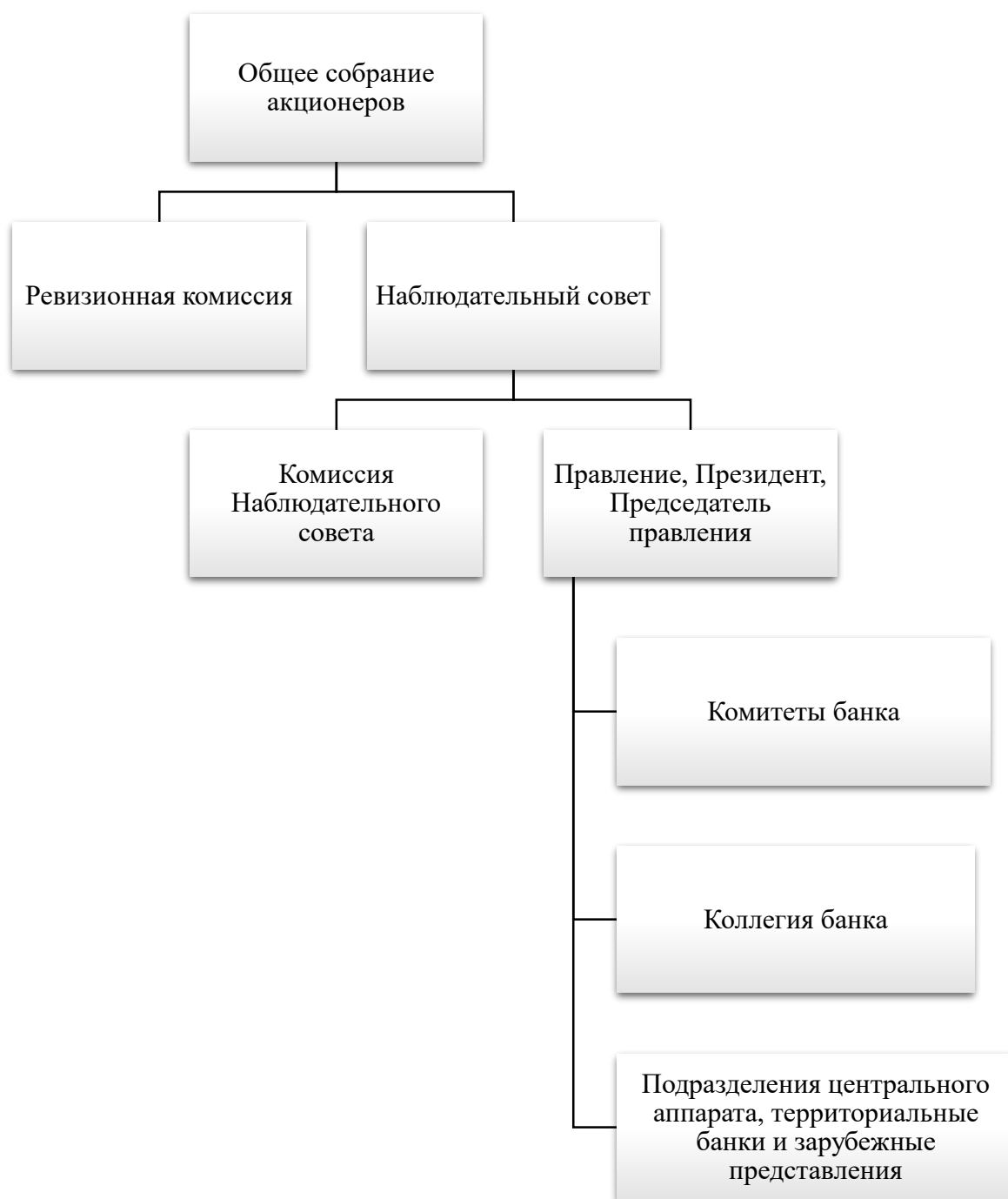


Рисунок 5 – Организационная структура управления ПАО Сбербанк

Динамика ключевых показателей ПАО Сбербанк представлена в таблице

2.

Таблица 2 – Динамика ключевых показателей ПАО Сбербанк за 2020-2022 гг.

Показатели	2020 г.	2021 г.	2022 г.	Изменения			
				2021 г./ 2020 г.		2022 г./ 2021 г.	
				млрд. руб.	%	млрд. руб.	%
Процентные доходы, млрд. руб.	2260,4	2502,4	3388,3	242	110,71	885,9	135,40
Процентные расходы, млрд. руб.	703,5	799,1	1587,9	95,6	113,59	788,8	198,71
Чистые процентные доходы, млрд. руб.	1589,7	1703,3	1800,4	113,6	107,15	97,1	105,70
Комиссионные доходы, млрд. руб.	766,2	858,1	851,6	91,9	111,99	-6,5	99,24
Комиссионные расходы, млрд. руб.	917,5	273,9	233,5	-643,6	29,85	-40,4	85,25
Чистые доходы (расходы), млрд. руб.	1714,6	2341,5	1231,7	626,9	136,56	-1109,8	52,60
Операционные расходы, млрд. руб.	738,5	833,2	893,1	94,7	112,82	59,9	107,19
Прибыль до налогообложения, млрд.	976,1	1508,3	338,6	532,2	154,52	-1169,7	22,45
Чистая прибыль за г., млрд. руб.	760,3	1046,1	243,6	285,8	137,59	-802,5	23,29
Активы, млрд. руб.	36016	37799,2	40348,3	1783,2	104,95	2549,1	106,74
Обязательства, млрд. руб.	30969,5	32450,5	34763,4	1481	104,78	2312,9	107,13
Стоимость собственных средств на конец г., млрд. руб.	5046,5	5348,7	5584,9	302,2	105,99	236,2	104,42
Чистая процентная маржа, %	4,4	5,7	6,0	1,3	-	0,3	-
Спред, %	4,1	5,3	5,6	1,2	-	0,3	-
Кредиты/Депозиты, %	94,59	92,92	93,31	-1,7	-	0,4	-
Рентабельность активов (ROAA), %	0,9	2,1	2,9	1,2	-	0,8	-
Рентабельность капитала (ROAE), %	10,2	20,8	24,2	10,6	-	3,4	-

Рисунок 6 демонстрирует динамику активов, обязательств и собственных средств ПАО Сбербанк с 2020 по 2022 годы.

Отображается, что объем процентных доходов, полученных банком от кредитов, возрос в 2021 году на 242 млн рублей, что равно 10,71%. В 2022 году процентные доходы также выросли на 885,9 млрд рублей, что равно 35,40%. Это можно объяснить повышением процентных ставок по кредитам вследствие улучшения экономической ситуации в стране.

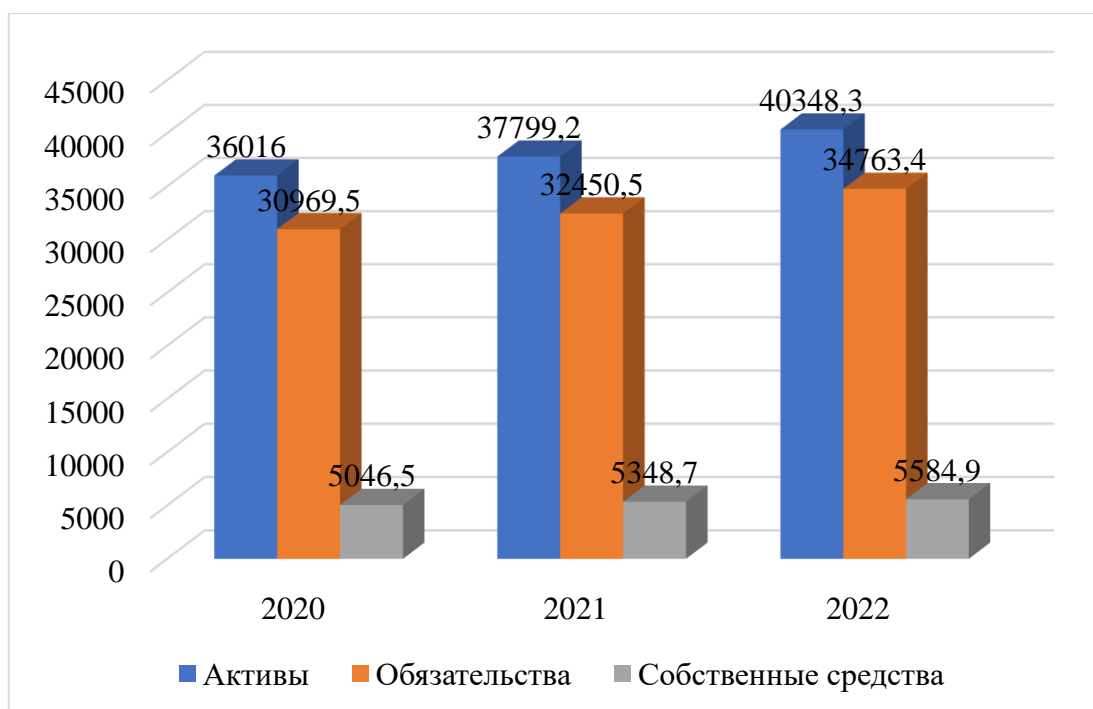


Рисунок 6 – Динамика активов, обязательств и собственных средств ПАО Сбербанк в 2020–2022 гг., млрд. руб.

При анализе динамики процентных расходов заметно, что они увеличиваются более чем в два раза, как видно из увеличения с 703,5 млрд. р. в 2020 году до 1587,9 млрд. р. в 2022 году. Это объясняется ростом стоимости привлеченных средств в банковском секторе в связи с общим повышением процентных ставок. В соответствии с этими тенденциями, чистые процентные доходы банка составили 113,6 млрд. р. (+7,15%) в 2021 году и 97,1 млрд. р. (+5,70%) в 2022 году.

Однако в 2022 году западные санкции, вызванные спецоперацией в Украине, а также сокращение чистых доходов существенно повлияли на финансовые результаты банка. Это привело к сокращению прибыли до налогообложения на 1169,7 млрд. рублей (-77,55%) и чистой прибыли на 802,5 млрд. рублей (-76,71%).

В 2021 году увеличение доходов от процентов привело к значительному росту прибыли до налогообложения и чистой прибыли банка. Прирост прибыли до налогообложения составил 532,2 миллиарда рублей (54,52%), а чистой прибыли – 285,8 миллиарда рублей (37,59%).

Динамика изменения банковских пассивов аналогична изменению активов. В 2021 году произошел рост на 4,78%, а в 2022 году - на 7,13%. Однако можно выделить изменения в их структуре. Большая часть доходов реинвестируется в банковскую деятельность и в результате собственный капитал увеличился с 5046,5 до 5348,7 млрд. руб. в 2021 году и достиг 5584,9 млрд. руб. на конец 2022 года.

Изучение относительных показателей свидетельствует, что ПАО Сбербанк значительно улучшил свою эффективность. Например, рентабельность капитала выросла с 10,2% до 24,2%, а рентабельность активов выросла с 0,9% до 2,9%. Также наблюдается увеличение чистой процентной маржи с 4,4 до 6,0 и спреда с 4,1 до 5,6.

Повышение общей стоимости активов банка в 2021 году составило 1783,2 миллиарда рублей (4,95%), а в 2022 году – 2549,1 миллиарда рублей (6,74%). Этому способствовали изменения в составе кредитного портфеля, поскольку в 2020 году финансовая нестабильность снизила спрос на кредиты, но к 2021 году ситуация улучшилась и наблюдается повышенный интерес к займам. Кроме того, соотношение кредитов и депозитов остается на уровне не менее 92,9%, что означает, что выдача кредитов осуществляется за счет денежных средств клиентов, а не ЦБ РФ.

В целом, можно сделать вывод, что финансовые показатели ПАО Сбербанк остаются стабильными, и в период с 2020 по 2022 годы активы, обязательства и собственные средства продолжают расти, а также процентные доходы, но в 2022 г. существенно уменьшились прибыль до налогообложения и чистая прибыль в сравнении с предыдущими периодами. Причинами уменьшения чистой прибыли в 2022 г. являются внешнеполитические ситуации и западные санкции.

В целом, ПАО Сбербанк является одним из наиболее значимых участников российского банковского рынка, обладающим крепкой финансовой базой, привилегированным статусом на рынке и высоким уровнем технологической обслуживаемости клиентов.

2.2 Оценка проблем развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО Сбербанк

Крупнейший в России банк – ПАО Сбербанк оказывает широкий спектр услуг банкинга, перечень которых продемонстрирован на рисунке 7.

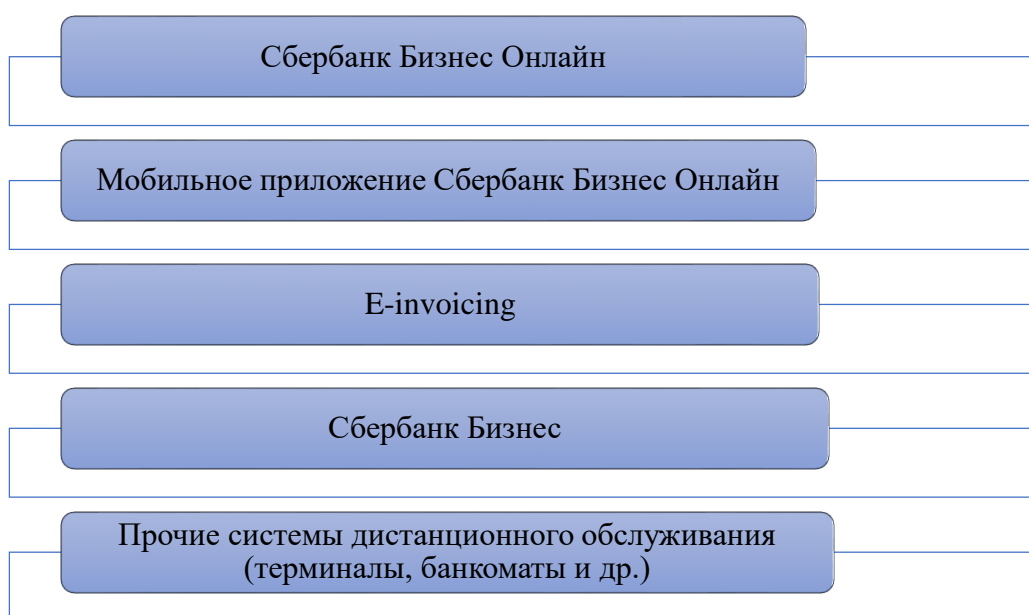


Рисунок 7 – Услуги банкинга ПАО Сбербанк

Система ПАО Сбербанк «Сбербанк Бизнес Онлайн» представляет собой систему дистанционного банковского обслуживания, которая обеспечивает возможность с использованием стандартного браузера для Интернета подготавливать и отправлять платежные документы, а также совершать другие платежные операции по счету клиента. Система «Сбербанк Бизнес Онлайн» позволяет осуществлять функции Интернет-банкинга, SMS-информирования, функции «E-invoicing», а также предусмотрена интеграция с самой распространенной в России программой для ведения бухгалтерского учета – «1С: Предприятие». «Услуги Интернет-банкинга системы предусматривают:

- осуществление приема и обработки различных электронных платежных документов;

- возможность получения информации об операциях по счетам и остаткам на них;
- осуществление приема электронных документов в соответствии с различными условиями отдельных договоров, например реестров на пополнение счетов физических лиц;
- обмен электронными сообщениями различного формата в форме документов с возможностью вложения файлов» [27].

«Экосистема ПАО Сбербанк – это единая платформа, где объединяются множество сервисов, которыми частные клиенты и обслуживающие компании пользуются ежедневно. Фактически это все продукты Сбербанка в различных направлениях деятельности (не только в финансовом секторе)» [27].

Мобильное приложение «Сбербанк Бизнес Онлайн» предназначено для корпоративных клиентов ПАО Сбербанк: юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Данное приложение обеспечивает управление финансами организации или предпринимателя, а также предусматривает функции контроля и планирования финансов.

Мобильный банк ПАО Сбербанк – «адаптированное под мобильные устройства банковское приложение, предоставляющее дистанционный доступ к банковским счетам. Как правило, мобильный банк – это сокращённая по своим возможностям версия Интернет-банка» [27].

Функции, которыми наделён мобильный банк представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Функции мобильного банка ПАО Сбербанк

Функции Мобильного банка	Дебетовая карта	Вклад	Потребительский кредит	Кредитная карта
Информация по счету				
Доступный остаток по счету	+	+	-	+
Список операций по счету	+	+	+	+
Сумма очередного платежа	-	-	+	+
Просмотр графика платежей	-	-	+	-
Переводы и платежи				
Перевод между своими счетами (как счет списания) (по шаблону и без)	+	+	-	-
Перевод между своими счетами (как счет зачисления) в iPhone и iPad: в том числе на ипотечный счет) (по шаблону и без)	+	+	+	+
Переводы внутри банка только по шаблону, созданному в Интернет-банке	+	-	-	-
Перевод на счет в др. банке только по шаблону, созданному в Интернет-банке (кроме переводов в бюджет)	+	-	-	-
Перевод в др. банка по номеру карты	+	-	-	-
1. по шаблону, созданному в Интернет-банке;				
2. без шаблона.				
Оплата услуг (мобильная связь, коммунальные платежи без комиссии, телефония, телевидение и т. д.):	+	-	-	+
1. по шаблону, созданному в Интернет-банке;				
2. без шаблона.				
Нужная информация				
Найти ближайший банкомат и отделение Банка				
Чат с сотрудником банка (только iPad и iPhone)				
Заказать звонок от бота				
Аналитика расходов (только iPad и iPhone)				
Реквизиты счета (просмотр, отправка в СМС, на e-mail, копирование)				

Анализ таблицы показывает, что функции мобильного банка похожи на Интернет-банк, но ограничены в использовании. Важно отметить, что мобильное приложение играет ключевую роль в сокращении операционных расходов банка, часто используется как замена контакт-центру и отделениям. С его помощью

клиенты могут получать информацию о своих счетах и совершать платежи без необходимости звонить в контакт-центр. Если нужна консультация, клиент может обратиться в чат. Однако, следует помнить, что платежи и переводы в мобильном банке не требуют СМС-верификации.

Для физических лиц банком разработан и активно используется сервис Интернет-банкинга «Сбербанк Онлайн», в котором предусмотрены аналогичные функции по управлению счетом, в т.ч. дебетовой карты. «E-invoicing» представляет собой универсальную систему ПАО Сбербанк электронного документооборота, которая позволяет решать различные задачи бизнеса независимо от расстояния между партнерами и любыми контрагентами, а также масштабов и вида деятельности юридического лица и предпринимателя.

На сегодняшний день ПАО Сбербанк предоставляет своим клиентам бесплатную услугу Интернет-банкинга, которая позволяет экономить время и управлять своими счетами онлайн, без необходимости посещать отделения банка. Используя Интернет-банкинг, большинство повторяющихся операций может быть выполнено круглосуточно прямо из дома. ПАО Сбербанк предлагает своим клиентам функциональный сервис с удобным и доступным интерфейсом.

Доступ к Интернет-банкингу могут получить только юридические лица, владельцы счетов, а также держатели зарплатных, дебетовых и кредитных карт. Чтобы войти в Интернет-банкинг ПАО Сбербанк, необходимо перейти на главную страницу официального сайта ПАО Сбербанк и нажать кнопку «Интернет-банк», расположенную в правом верхнем углу.

Далее следует подробно рассмотреть мобильные приложения ПАО Сбербанк, представленные на рисунке 8.

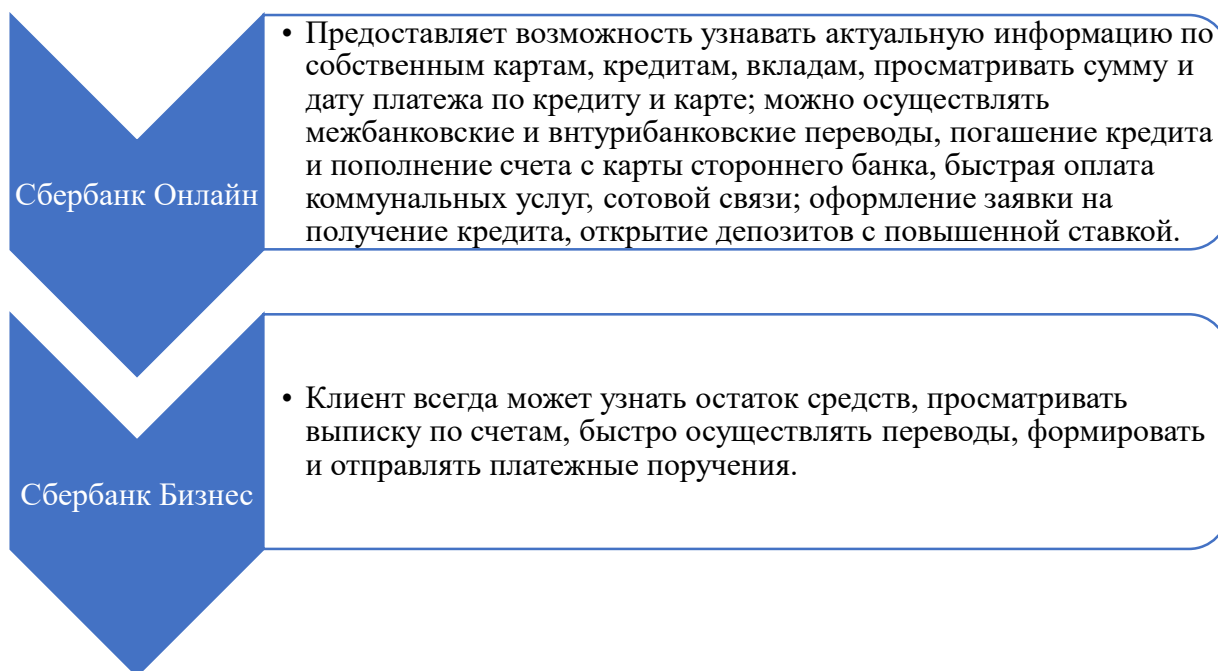


Рисунок 8 – Мобильные приложения ПАО Сбербанк

К преимуществам «Сбербанк Онлайн» и «Сбербанк Бизнес» можно отнести:

- «проведение множества операций в один клик;
- контроль и управление собственными счетами, оплата услуг, переводы денежных средств;
- Интернет-банк и мобильное приложение – бесплатны, большинство операций и переводов осуществляются бесплатно, либо с минимальным размером комиссии;
- высокая степень защиты, проведение операций выполняется только после подтверждения от клиента, используются современные технологии, обеспечивающие безопасность и конфиденциальность данных клиента и проводимых операций;
- интуитивно-понятный интерфейс, простота в использовании» [27].

«Зарегистрироваться в личном кабинете Интернет-банкинга ПАО Сбербанк очень просто, для этого клиенту не требуется посещать отделение банка и писать заявление о подключении к услуге, как делают в иных банках. В

данном случае достаточно все действия осуществить посредством официального сайта банка. Процедура регистрации в Интернет-банкинге ПАО Сбербанк сопровождается детальным разъяснением всех вопросов» [27].

Автоматизированная система «Сбербанк Бизнес» — это система услуг банкинга на основе приложения, которое устанавливается для клиента. Основными преимуществами банкинга ПАО Сбербанк, в особенности, полного спектра данного типа услуг банка, являются:

- оперативная мобильность: для работы с услугами банкинга достаточно наличие мобильного телефона и/или персонального компьютера с подключением к сети Интернет, возможность оперативного контроля совершения операций через сообщения на мобильный телефон или компьютер, а также круглосуточный режим работы системы без перерывов и выходных;
- безопасность – в системах банкинга ПАО Сбербанк используется механизм идентификации пользователей и подтверждение каждой платежной операции либо одноразовыми паролями через SMS-сообщения, либо полученными в банкомате – такая система гарантирует повышенный уровень защиты доступа в платежную систему банка;
- гибкость: предусмотрены различные роли представителей клиента банка, обладающих различными полномочиями для формирования платежных документов; возможность использования банкинга без открытия расчетного счета; постоянное расширение спектра услуг банкинга;
- автоматизированное обслуживание в значительной мере сокращает расходы на осуществление банковских операций, если это осуществляется отдельным работником банка.

Далее следует рассмотреть динамику объемов операций, совершаемых с помощью Интернет-банкинга, и традиционных операций в ПАО Сбербанк (таблица 4).

Таблица 4 – Динамика объемов операций, совершаемых с помощью Интернет-банкинга, и традиционных операций в ПАО Сбербанк в 2020–2022 гг. в млрд. руб.

Показатель	2020 г.	2021 г.	2022 г.	Абсолютное отклонение		Темп роста, %	
				2021 г./2020 г.	2022 г./2021 г.	2021 г./2020 г.	2022 г./2021 г.
Объем операций Интернет-банкинга	49,3	52,9	57,1	3,6	4,2	107,30	107,94
Объем традиционных операций	1471,3	1529,5	1547,7	58,2	18,2	103,96	101,19
Итого	1520,6	1582,4	1604,8	61,8	22,4	104,06	101,42

В целом, темпы роста Интернет-банкинга в ПАО Сбербанк превышают темпы роста объема традиционных операций в 2020–2022 гг.

Структура объемов операций, совершаемых с помощью Интернет-банкинга, и традиционных операций в ПАО Сбербанк представлена в таблице 5.

Таблица 5 – Структура объемов операций, совершаемых с помощью Интернет-банкинга, и традиционных операций в ПАО Сбербанк в 2020–2022 гг. в %

Показатель	2020 г.	2021 г.	2022 г.	Абсолютное отклонение		Темп роста, %	
				2021 г./2020 г.	2022 г./2021 г.	2021 г./2020 г.	2022 г./2021 г.
Объем операций Интернет-банкинга	3,24	3,34	3,56	0,10	0,22	103,11	106,43
Объем традиционных операций	96,76	96,66	96,44	-0,10	-0,22	99,90	99,78
Итого	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00

В целом, доля Интернет-банкинга в структуре операций ПАО Сбербанк в 2022 г. увеличилась на 0,22 %. В таблице 6 рассмотрено количество счетов физических лиц ПАО Сбербанк с дистанционным доступом.

Таблица 6 – Количество счетов физических лиц ПАО Сбербанк с дистанционным доступом в ед.

Показатель	2020 г.	2021 г.	2022 г.	Абсолютное отклонение		Темп роста, %	
				2021 г./2020 г.	2022 г./2021 г.	2021 г./2020 г.	2022 г./2021 г.
Счета с доступом в Интернет	654 711	821 105	921 705	166 394	100 600	125,41	112,25
Счета с доступом через устройства мобильной связи	534 502	788 370	895 939	253 868	107 569	147,50	113,64
Общее количество счетов	932 115	1 121 703	1 213 559	189 588	91 856	120,34	108,19

В целом количество счетов как с доступом в Интернет, так и с доступом через устройства мобильной связи увеличивается в рассматриваемом периоде. Темпы роста данных показателей выше, чем темпы роста общего количества счетов.

Наглядно данные таблицы 6 представлены на рисунке 9.

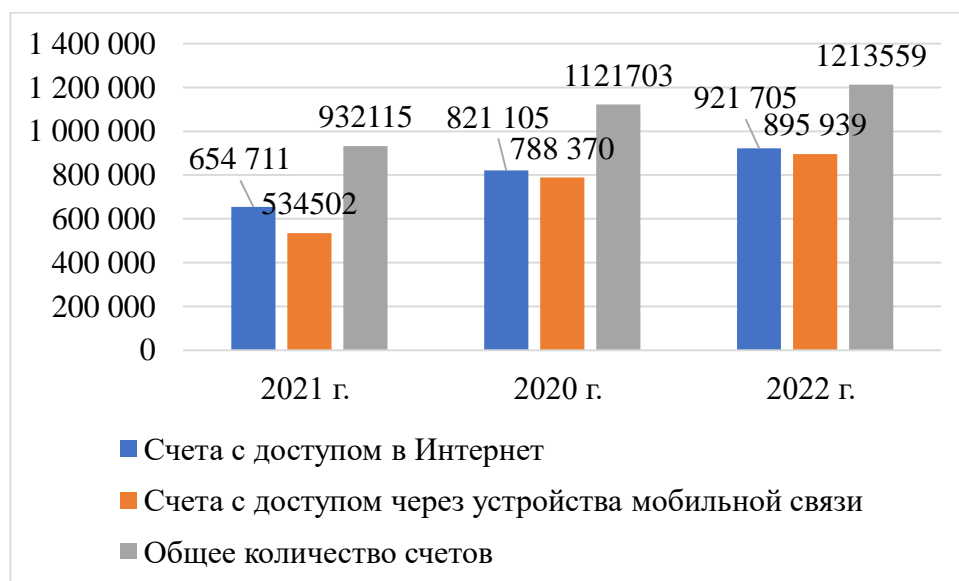


Рисунок 9 – Количество счетов физических лиц ПАО Сбербанк с дистанционным доступом, ед.

В таблице 7 рассмотрена структура счетов физических лиц ПАО Сбербанк с дистанционным доступом.

Таблица 7 – Структура счетов физических лиц ПАО Сбербанк с дистанционным доступом, в %

Показатель	2020 г.	2021 г.	2022 г.	Абсолютное отклонение		Темп роста, %	
				2021 г./2020 г.	2022 г./2021 г.	2021 г./2020 г.	2022 г./2021 г.
Счета с доступом в Интернет	70,24	73,20	75,95	2,96	2,75	104,22	103,76
Счета с доступом через устройства мобильной связи	57,34	70,28	73,83	12,93	3,55	122,55	105,05
Общее количество счетов	100,00	100,00	100,00	0,00	0,00	100,00	100,00

В целом, доля счетов с доступом в Интернет увеличилась с 70,24% в 2018 г. до 75,95% в 2020 г. Доля счетов с доступом через устройства мобильной связи увеличилась с 57,34% в 2018 г. до 73,83% в 2020 г.

В таблице 8 рассмотрено количество пользователей услуг Интернет-банка и мобильного банкинга в ПАО Сбербанк.

Таблица 8 – Количество пользователей услуг Интернет-банка и мобильного банкинга в ПАО Сбербанк, в чел.

Показатель	2020 г.	2021 г.	2022 г.	Абсолютное отклонение		Темп роста, %	
				2021 г./2020 г.	2022 г./2021 г.	2021 г./2020 г.	2022 г./2021 г.
Интернет-банк	218 237	283 140	329 180	64 903	46 041	129,74	116,26
Мобильный банкинг	178 167	254 313	279 981	76 146	25 668	142,74	110,09
Общее количество пользователей	310 705	350 532	367 745	39 827	17 213	112,82	104,91

Наглядно данные таблицы 8 представлены на рисунке 10.

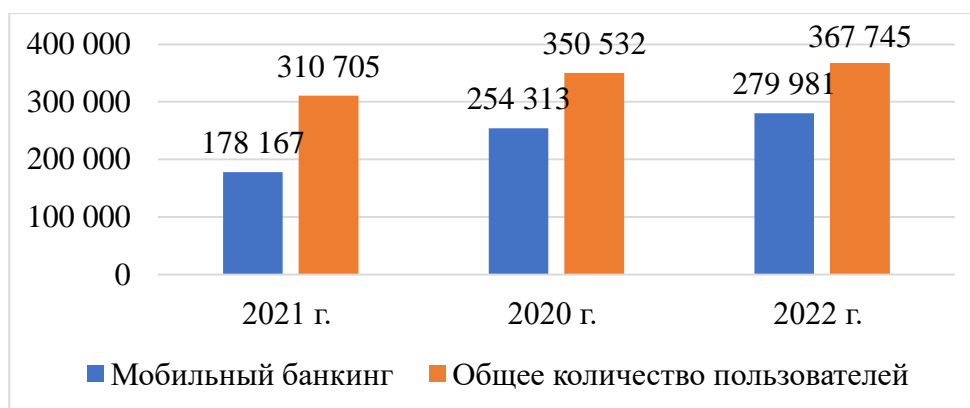


Рисунок 10 – Количество пользователей услуг Интернет-банка и мобильного банкинга в ПАО Сбербанк, чел.

Также следует оценить эффективность использования Интернет-банкинга и мобильного банкинга, тем самым рассчитать прибыль и рентабельность от предоставления услуг Интернет-банкинга и мобильного банкинга (таблица 9).

Таблица 9 – Оценка эффективности использования Интернет-банкинга и мобильного банкинга в ПАО Сбербанк

Показатель	2020 г., тыс. руб.	2021 г., тыс. руб.	2022 г., тыс. руб.	Абсолютное отклонение		Темп роста, %	
				2021 г./ 2020 г.	2022 г./ 2021 г.	2021 г./ 2020 г.	2022 г./ 2021 г.
Прибыль банка от предоставляемых услуг Интернет-банкинга и мобильного банка	33 637	36 226	39 272	2 589	3 046	107,70	108,41
Затраты банка от предоставляемых услуг Интернет-банкинга и мобильного банка	26 327	28 249	31 383	1 922	3 134	107,30	111,09
Рентабельность услуг Интернет-банкинга и мобильного банка	127,77	128,24	125,14	0,47	-3,10	-	-

По результатам анализа данных таблицы 9 видно, что прибыль банка ПАО Сбербанк от предоставляемых услуг Интернет-банкинга и мобильного банка

увеличивается на протяжении 2020-2022 гг. (в 2021 г. увеличение составило 7,70%, в 2022 г. – 8,41%), но при этом рентабельность услуг Интернет-банкинга и мобильного банка в 2022 г. имеет тенденцию к снижению, она сократилась по сравнению с 2021 г. на 3,10%, что говорит об уменьшении эффективности предоставляемых услуг Интернет-банкинга и мобильного банка в ПАО Сбербанк.

ПАО Сбербанк является многофункциональной кредитной организацией, предоставляющей полный спектр услуг своим корпоративным и частным клиентам, как в рублях, так и в иностранной валюте, независимо от резидентства. Банк занимает одну из лучших позиций в России по рейтингу, определяемому международными рейтинговыми агентствами.

Дистанционное банковское обслуживание в ПАО Сбербанк представлено следующими сервисами: обслуживание клиентов в контактном центре; телефонный банк; СМС-информирование; Интернет-банк; мобильный банк; сервис контроля и оплаты платежей по кредиту «Кредитный кабинет»; банкоматы и терминалы банка.

Интернет-банк ПАО Сбербанк направлен не только на увеличение прибыли банка, но и на повышение качества предоставляемых услуг. Система Интернет-банкинга предоставляет широкий спектр услуг, включая прием и обработку электронных платежных документов, возможность получения информации об операциях и остатках, а также прием электронных документов в соответствии с условиями договоров и обмен электронными сообщениями. Экосистема ПАО Сбербанк, в свою очередь, является единой платформой, объединяющей множество сервисов, которые используются как частными клиентами, так и обслуживающими компаниями в различных областях деятельности, а не только в финансовом секторе.

Глава 3 Перспективы развития интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО Сбербанк

3.1 Проблемы и направления развития интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО Сбербанк

В России основная проблема дистанционного банковского обслуживания, включая Интернет-банкинг и мобильный банкинг, заключается в отсутствии специального законодательства, регулирующего эту сферу. Необходимо разработать концептуальную систему правового регулирования для решения вопросов, связанных с обслуживанием, организацией и функционированием платежных систем.

Существующие законы не регулируют полностью дистанционное банковское обслуживание и оставляют множество юридических пробелов.

Для успешного развития национальной платежной системы необходимо обеспечить должное правовое обеспечение, которое включает в себя Федеральный закон «Об электронной цифровой подписи», Федеральный закон «О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем «Интернет-банкинга» и Федеральный закон «О порядке информирования кредитных учреждений Центрального банка РФ о применении в своей работе «Интернет-технологий».

Требуется, чтобы законодатель «быстро определил условия и порядок предоставления «Мобильного Банкинга» небанковскими организациями. Это может привести к превращению их в банковских платежных агентов. Некоторые авторы задают вопросы о правовых аспектах расчетов через мобильный банкинг операторов связи» [11]. Применение дистанционного банковского обслуживания для физических лиц продолжает сталкиваться с технологическими проблемами.

Юридические механизмы, поддерживающие работу электронных платежных систем без участия банков и основанных на использовании

электронных кошельков, во многом напоминают правовые схемы, на которых основывается мобильный банкинг операторов сотовой связи.

Проблемы технологического характера применительно физических лиц имеются в:

- «расширении платежных возможностей Интернет-банкинга и мобильного банкинга путем добавления новых контрагентов в список платежей достигло своего предела. Особенно заметна эта проблема при оплате государственных, муниципальных и коммунальных услуг, в которых название контрагентов конфликтуют между собой;
- проблеме развития сервисов (персональный финансовый менеджер – PFM), трудности не в инструменте, а в отсутствии управления деньгами у населения;
- совместимости Интернет-банкинга и мобильного банкинга с государственными, муниципальными и коммунальными службами для упрощения совершения платежей;
- отсутствии удобных справок, гидов и руководств пользователя, контекстно встроенных в интерфейс Интернет-банка, связанных с ограничениями разной степени жесткости со стороны программных модулей и платформ. С развитием и внедрением IP-технологий функциональные возможности Интернет-банкинга и мобильного банкинга расширятся;
- недостаточной квалификации кадров и низком уровне подготовленности пользователей» [10, с. 164].

Основные перспективные направления развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга в России:

- «изучение потребностей клиентов позволит следить за банковскими продуктами конкурентов, выявляя среди них наиболее привлекательные для клиентов;
- развитие и распространение сети дистанционного банковского обслуживания, которое позволит использовать различные каналы

взаимодействия на клиента, предоставлять им не только традиционные банковские услуги, но и новые продукты должного качества;

- снижение степени контроля за клиентом позволит общаться с клиентом на доверительной основе, закрепить за банком положительный имидж и привлечь новых клиентов;

- электронная доставка услуг клиентам выражается в удобстве для клиентов, сравнительно легком охвате большого числа потребителей на финансовом рынке через глобальные сети телекоммуникаций, возможности круглосуточного предоставления услуг и быстрого изменения предоставляемых услуг в ответ на изменения требований рынка; проведении оперативного маркетингового анализа спроса на отдельные банковские продукты, предоставления потенциальным клиентам возможности в режиме реального времени детально познакомиться с интересующими их банковскими продуктами и выбрать наиболее подходящие;

- внедрение цифровых банковских услуг позволит создавать на рынке имидж современного и динамично развивающегося банка, что интуитивно положительно воспринимается клиентами;

- управление рисками дистанционного обслуживания предполагает обеспечение постоянного контроля не только в рамках работы аппаратно-программного обеспечения систем дистанционного обслуживания, но и осуществления отдельных операций и массивов банковских данных» [32].

«При организации управления рисками с применением систем Интернет-банкинга и мобильного банкинга и принятии внутренних документов рекомендуется учитывать:

- развитие и зависимость от инновационных технологий электронного обслуживания;

- эффективность внедрения внутрибанковских автоматизированных систем с применением новых Интернет-технологий;

- совершенствование управления банковской деятельностью и рисками дистанционного обслуживания, внутреннего контроля с учетом применения Интернет-технологии;

- повышение квалификации специалистов» [3, с. 94].

«Для обеспечения эффективности управления рисками с применением систем Интернет-банкинга и мобильного банкинга, рекомендуется:

- обеспечивать точное соответствие развития дистанционного обслуживания физических лиц стратегическим целям;

- разрабатывать и внедрять процедуры мониторинга банковских операций и их анализ в системе дистанционного обслуживания;

- осуществлять контроль за дистанционным банковским обслуживанием, ориентированным на снижение сопутствующих рисков;

- обеспечивать своевременное повышение производительности внутрибанковских автоматизированных систем с учетом расширения клиентской базы, развития и внедрения банковских продуктов и расширения потребностей физических лиц;

- предусматривать способы и средства обслуживания физических лиц в случае неожиданного прекращения функционирования провайдеров или сети Интернет в случае чрезвычайных обстоятельств» [32].

«Для качественного дистанционного банковского обслуживания физических лиц посредством развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга рекомендуется обеспечить:

- предоставление технологически современных услуг, полноту и достоверность информации, представляемой на WEB-сайтах;

- легкость ввода данных при осуществляемых банковских операциях;

- постоянный контроль доступа к аппаратно-программному обеспечению систем;

- обеспечение безопасности электронных платежей;

- целостность выполнения операций;

– независимо распоряжаться денежными средствами, находящимися на счетах» [3, с. 94].

Выявленные проблемы и пути решения развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга в России сведены в таблицу 10.

Таблица 10 – Проблемы развития Интернет-банкинга и мобильного банкинга в России

Проблема	Направление	Пути решения
Законодательства	1. Разработка общих положений организации и функционирования платежных систем.	1. Разработка концептуальной системы регулирования дистанционного банковского обслуживания с определением условий, порядка и правил оказания услуг «Мобильного Банкинга» не банковскими организациями.
Технологическая	1. Расширение платежных способностей Интернет-банкинга и мобильного банкинга. 2. Развитие сервисов. 3. Совместимость «Интернет-банкинга» с государственными, муниципальными и службами ЖКХ. 4. Отсутствие удобных справок, гидов и руководств пользователя в интерфейсе Интернет-банка. 5. Недостаточная квалификация кадров и низкий уровень подготовленности пользователей.	1. Добавление новых контрагентов в список платежей. 2. Разработка персонального финансового менеджера – PFM по управлению деньгами населения. 3. Модернизация совместимости программ, разработка совместимых приложений. 4. Разработка программных модулей и платформ при помощи современных IP-технологий. 5. Для кадров организовывать курсы переподготовки, для пользователей – на сайте пошагово описывать действия.
Управления рисками дистанционного банковского обслуживания	1. Развитие инновационных технологий электронного обслуживания. 2. Внедрение внутрибанковских автоматизированных систем с применением новых «Интернет-технологий». 3. Совершенствование управления банковской деятельности, рисками ДБО, внутреннего контроля.	1. Обеспечение постоянного контроля аппаратно-программного обеспечения дистанционного банковского обслуживания, и отдельных операций и массивов банковских данных.

Продолжение таблицы 10

Проблема	Направление	Пути решения
Управления рисками дистанционного банковского обслуживания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие инновационных технологий электронного обслуживания. 2. Внедрение внутрибанковских автоматизированных систем с применением новых «Интернет-технологий». 3. Совершенствование управления банковской деятельности, рисками ДБО, внутреннего контроля. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение постоянного контроля аппаратно-программного обеспечения дистанционного банковского обслуживания, и отдельных операций и массивов банковских данных.
Качество дистанционного банковского обслуживания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставление технологически современных услуг, полноту и достоверность информации, представляемой на WEB-сайтах. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оказывать методологическую и консультационную помощь.
Обеспечения эффективности управления рисками дистанционного банковского обслуживания	<ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие дистанционного банковского обслуживания согласно стратегическим целям. 2. Мониторинг банковских операций и их анализ в системе дистанционного банковского обслуживания. 3. Контроль за дистанционного банковского обслуживания. 4. Повышение производительности внутрибанковских автоматизированных систем. 5. Обеспечение обслуживания физических лиц в случае неожиданного прекращения электронного обслуживания. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечивать точное соответствие развития дистанционного банковского обслуживания стратегическим целям. 2. Разрабатывать и внедрять процедуры мониторинга банковских операций и их анализ. 3. Осуществлять контроль за дистанционное банковское обслуживание ориентированным на снижение рисков. 4. Повышать производительность систем с учетом расширения клиентской базы, внедрения новых продуктов с учетом потребностей физических лиц. 5. Разрабатывать способы и средства обслуживания физических лиц в случае неожиданного прекращения функционирования провайдеров или сети Интернет, чрезвычайных обстоятельств.

«Для удержания и привлечения клиентов в банк необходим полный комплекс банковских продуктов и услуг. Только при таком подходе дистанционное банковское обслуживание клиентов – физических лиц позволит

банкам удержать и привлечь новых клиентов. Для этого необходимо заниматься разработкой и внедрением современных банковских продуктов и услуг, что обеспечит постоянную клиентскую базу в систему дистанционного банковского обслуживания» [31].

«На данный момент фаза массового внедрения дистанционного банковского обслуживания в России уже пройдена. Банкам остается только расширять свой функционал, совершенствовать работу, упрощать процессы и уделять особое внимание рекламе такого сервиса» [30].

Появление новых видов мошенничества, связанных с удаленным хищением средств, стало следствием распространения дистанционного обслуживания в наше время. Чаще всего такие случаи возникают из-за недоработок системы, а иногда – из-за неправильных действий клиентов, которые не выполняют меры информационной безопасности или передают свои персональные данные третьим лицам. Важно отметить, что большинство мошеннических действий происходит по вине самих клиентов. Однако, возможны действия мошенников, которые могут запутать клиентов и заманивать их на совершение небезопасных операций.

ПАО Сбербанк также ставит перед собой задачу обеспечения высокого уровня безопасности при проведении всех финансовых операций. Если услуга не будет надежно защищена, то она не сможет конкурировать с аналогичными предложениями других банков, даже при наличии значительных преимуществ. Кроме того, повторяющиеся инциденты безопасности могут отрицательно сказаться на репутации банка. Поэтому ПАО Сбербанк делает все возможное, чтобы предотвратить мошеннические действия и обеспечить высокий уровень информационной безопасности данных клиентов.

«Для предотвращения мошеннических действий можно воспользоваться различными методами защиты, включая подтверждение операций в каналах удаленного обслуживания с использованием дополнительных средств, таких как пин-коды, m-пароли или подтверждение через диалоговый режим в call-центре.

Также необходимо ознакомить клиентов с мерами информационной безопасности на официальных сайтах и в программах банка. Ограничение операций с помощью суточных лимитов также может защитить от финансовых потерь. Однако, необходимо понимать, что если клиент самостоятельно предоставляет свои персональные данные, банк не несет ответственность за произведенные операции.

Ряд российских банков активно работает над внедрением кампусных проектов в вузах, что помогает завоевать молодую аудиторию и обеспечить приток новых клиентов» [30].

Второй компонент заключается в предоставлении бесплатного платежного инструмента, который включает в себя не только финансовые, но и нефинансовые приложения. Он включает кампусную карту, которая может использоваться как электронный билет для доступа на территорию университета, электронный студенческий и читательский билет, электронную зачетную книжку, электронную подпись для документов, журнал посещения студентов, корпоративную программу лояльности и бесконтактные технологии, которые могут быть использованы с помощью смартфонов.

Предлагается создать цифровую экосистему с базовыми компонентами, включающие оплату обучения через сайт университета, бесконтактный проход, возможность безналичных платежей и оплаты в одно касание Pay Pass, а также мобильное приложение. ПАО Сбербанк готов предоставить техническое обеспечение для его реализации, включая СКУД, банкоматы, терминалы, Интернет-эквайринг и бесконтактные эквайринговые решения.

Проект предложения кампусных карт имеет привлекательность не только как обычная банковская карта, но еще и как возможность получить доступ ко многим выгодным услугам учебного заведения. Держатели кампусных карт также получают все преимущества, доступные клиентам ПАО Сбербанк, включая Интернет-банкинг. Этот проект инновационен и привлекателен для студентов, которые всегда готовы первыми принимать

новшества, что в свою очередь нацелено на привлечение новых клиентов в банк. Карта в рамках этого проекта может стать популярной среди студентов.

Для ПАО Сбербанк очень актуально развитие Интернет-банкинга и мобильного банкинга, которые помогут ему привлечь новых клиентов и увеличить свою прибыль. Необходимо учитывать потенциальные риски, связанные с использованием Интернет-банкинга, и соблюдать правила безопасности при работе с программными модулями, что часто прописывается банками.

Если не будут соблюдаться рекомендуемые меры безопасности, могут возникнуть финансовые потери. Поэтому для осуществления финансовых транзакций следует: установить антивирусную программу и программу защиты от несанкционированного доступа с официальных сайтов поставщика, связываться с банком непосредственно через его сайт, проверять префикс веб-адреса перед входом на сайт, не оставлять персональные данные на ПК, изменять пароли регулярно, избегать использования общественных Интернет-кафе и отслеживать состояние счета.

Из предыдущего можно заключить, что ПАО Сбербанк должен работать над усовершенствованием Интернет-банкинга и мобильного банкинга, несмотря на его быстрое развитие за последнее время. Не существует препятствий для того, чтобы улучшать дистанционное банковское обслуживание в будущем.

С целью улучшения привлекательности дистанционного банковского обслуживания для своих клиентов ПАО Сбербанк должен предоставлять бесплатные уроки по использованию онлайн-сервисов, а также консультации по обеспечению безопасности персональных данных и счетов клиентов от атак киберпреступников. Это поможет существенно уменьшить случаи мошенничества и отозваний средств у клиентов, а также снизить количество новостей о криминальных фактах в СМИ, благодаря чему повысится уровень доверия клиентов к услугам Интернет и мобильного банкинга. В свою очередь, необходимо учитывать соответствующие правовые акты для систем

дистанционного обслуживания и строго соблюдать требования, установленные Банком России.

3.2 Оценка эффективности предлагаемых мероприятий

В рамках исследования следует произвести расчет экономической эффективности предложенных мер для улучшения модели Интернет-банкинга и мобильного банкинга в ПАО Сбербанк.

Инвестиционный проект включает в себя четыре направления:

- выпуск карт для студентов и преподавателей ВУЗов;
- разработку удобного для пользователей интерфейса, который включает все функции кампусного проекта;
- установку дополнительных банкоматов и терминалов;
- повышение уровня безопасности.

Для удобства восприятия расчет экономического эффекта проекта будет представлен в таблице 11.

Таблица 11 – Затраты на предложенный проект по совершенствованию Интернет-банкинга и мобильного банкинга в ПАО Сбербанк и увеличению доходности банка

Наименование показателя	Сумма, т. р.
1. Расходы на внедрение инвестиционного проекта	5 950
– выпуск карт (60 000 шт.×30 руб., где 30 руб. – затраты на выпуск одной карты, включая расходы на пластик, принтерную краску, чип)	1 800
– разработка надлежащего интерфейса Интернет-банкинга и мобильного банкинга (стоимость разработки интерфейса Интернет-банкинга — 1 000 т. р.; тестирование мобильного приложения и интерфейса Интернет-банкинга – 300 т. р.)	1 300
– установка дополнительных банкоматов и терминалов (20 ВУЗов × 975 т. р., где 55 т. р. – стоимость одного банкомата и терминала)	1 100
– повышение уровня защиты (стоимость разработки системы защиты от несанкционированного доступа – 1 400 т.р.; тестирование и наладка – 300 т.р.)	1 700

Для выпуска карт для студентов и преподавателей ВУЗов ПАО Сбербанк предлагается привлечь около 20 высших учебных заведений России. В итоге банку предлагается выпустить 60 тысяч карт, которые будут иметь новый дизайн и функцию Pay Pass. Затраты на выпуск такого количества карт составят 1800 т. р.

Создание нового интерфейса Интернет-банкинга, который обеспечит полную реализацию функций предлагаемого проекта, занимает значительную долю в общих расходах. Удобный интерфейс не только привлечет новых клиентов для ПАО Сбербанк во время их обучения в вузах, но и создаст благоприятное впечатление, что позволит бывшим студентам, которые уже являются работниками, не отказываться от услуг Интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО Сбербанк.

Разработка и внедрение нового интерфейса Интернет-банкинга и мобильного банкинга ПАО Сбербанк обойдется в 1300 т. р.

В рамках проекта, требующего конкретных затрат, ПАО Сбербанк внедрит ряд технических решений, среди которых выделяются СКУД, Интернет-эквайринг, бесконтактное эквайринговое оборудование, электронные пропуска, читательские билеты и зачетные книжки для студентов, возможность электронной подписи документов, онлайн-журнал посещаемости студентов, корпоративная программа лояльности и бесконтактные технологии на основе смартфонов.

В рамках данного проекта в каждом университете будет установлен один банкомат и несколько терминалов, число которых зависит от количества студентов. Всего на установку банкоматов и терминалов будет потрачено около 1100 т. р. Около 1700 т. р. будет потрачено на внедрение безопасных мер в банке, включая усиление защиты от несанкционированного доступа к банковским счетам клиентов через Интернет-банкинг и мобильный банкинг.

Кроме того, следует рассмотреть, как изменятся объемы операций, проводимые с помощью Интернет-банкинга и мобильного банкинга, и традиционных методов в ПАО Сбербанк.

Так как запланировано привлечь 100 000 новых клиентов, то после мероприятий количество счетов физических лиц ПАО Сбербанк с доступом в Интернет и с доступом через устройства мобильной связи увеличатся также на 100 000 соответственно. В таблице 12 представлено изменение количества счетов физических лиц ПАО Сбербанк с дистанционным доступом.

Таблица 12 – Изменение количества счетов физических лиц ПАО Сбербанк дистанционным доступом после мероприятий, в ед.

Показатель	2020 г.	2021 г.	2022 г.	После мероприятий	Абсолютное отклонение	Темп роста, %
Счета с доступом в Интернет	654 711	821 105	921 705	1 021 705	100 000	110,85
Счета с доступом через устройства мобильной связи	534 502	788 370	895 939	995 939	100 000	111,16

Количество счетов как с доступом в Интернет, так и с доступом через устройства мобильной связи увеличится после мероприятий на 10,85 % и 11,16 % соответственно.

В таблице 13 рассмотрено изменение структуры счетов физических лиц ПАО Сбербанк с дистанционным доступом.

Таблица 13 – Изменение структуры счетов физических лиц ПАО Сбербанк с дистанционным доступом после мероприятий, в %

Показатель	2020 г.	2021 г.	2022 г.	После мероприятий	Абсолютное отклонение	Темп роста, %
Счета с доступом в Интернет	70,24	73,20	75,95	77,78	1,83	102,41
Счета с доступом через устройства мобильной связи	57,34	70,28	73,83	75,82	1,99	102,70

Доля счетов с доступом в Интернет увеличилась с 75,95 % в 2020 г. до 77,78 % после мероприятий. Доля счетов с доступом через устройства мобильной связи увеличилась с 73,83 % в 2020 г. до 75,82 % после мероприятий.

В результате увеличения после мероприятий количества счетов физических лиц дистанционным доступом изменится и структура объемов операций, совершаемых с помощью Интернет-банкинга и мобильного банкинга в ПАО Сбербанк (таблица 14).

Таблица 14 – Изменение структуры объемов операций, совершаемых с помощью Интернет-банкинга и мобильного банкинга, а также традиционных операций в ПАО Сбербанк после мероприятий, в %

Показатель	2020 г.	2021 г.	2022 г.	После мероприятий	Абсолютное отклонение	Темп роста, %
Объем операций Интернет-банкинга и мобильного банкинга	3,24	3,34	3,56	4,23	0,67	118,79
Объем традиционных мероприятий	96,76	96,66	96,44	95,77	-0,67	99,31
Итого	100,00	100,00	100,00	100,00	0,00	100,00

Изменение объемов операций, совершаемых с помощью Интернет-банкинга и мобильного банкинга, и традиционных операций в ПАО Сбербанк после мероприятий представлено в таблице 15.

Таблица 15 – Изменение объемов операций в ПАО Сбербанк после мероприятий, в млрд. руб.

Показатель	2020 г.	2021 г.	2022 г.	После мероприятий	Абсолютное отклонение	Темп роста, %
Объем операций Интернет-банкинга и мобильного банкинга	49,3	52,9	57,1	68,3	11,2	119,61

Продолжение таблицы 15

Показатель	2020 г.	2021 г.	2022 г.	После мероприятий	Абсолютное отклонение	Темп роста, %
Объем традиционных мероприятий	1471,3	1529,5	1547,7	1547,7	0	100,00
Итого	1520,6	1582,4	1604,8	1616	11,2	100,70

Вследствие изменения структуры объемы операций Интернет-банкинга и мобильного банкинга увеличатся на 11,2 млрд. р., темп роста составит 119,61%.

Такой же темп роста будет у прибыли банка от предоставляемых услуг Интернет-банкинга и мобильного банка после внедрения мероприятий (таблица 16).

Таблица 16 – Оценка эффективности использования Интернет-банкинга и мобильного банкинга в ПАО Сбербанк после мероприятий

Показатель	2020 г.	2021 г.	2022 г.	После мероприятий	Абсолютное отклонение	Темп роста, %
Прибыль банка от предоставляемых услуг Интернет-банкинга и мобильного банка, тыс.руб.	33 637	36 226	39 272	46 973	7701	119,61
Затраты банка от предоставляемых услуг Интернет-банкинга и мобильного банка, тыс.руб.	26 327	28 249	31 383	37283	5900	118,79
Рентабельность услуг Интернет-банкинга и мобильного банка, %	127,77	128,24	125,14	126,00	0,84	-

Вследствие увеличения темпа роста объема операций Интернет-банкинга и мобильного банкинга прибыль банка от предоставляемых услуг Интернет-

банкинга и мобильного банка также увеличится на 19,61% и реализация проекта принесет доход в размере 7701 т. р.

Затраты банка от предоставляемых услуг Интернет-банкинга и мобильного банка после мероприятий увеличатся на сумму затраты на реализацию проекта усовершенствования Интернет-банкинга и мобильного банкинга и составят 37283 т. р. Тем самым рентабельность услуг Интернет-банкинга и мобильного банка увеличится на 0,84%.

Далее следует рассчитать экономическую эффективность мероприятий:

$$\mathcal{E} = \frac{7701}{5900} = 1,3$$

Из этого следует, что предлагаемый план мероприятий заслуживает внимания и реализации.

Можно подвести итог по третьему разделу работы.

ПАО Сбербанк должен работать над усовершенствованием Интернет-банкинга и мобильного банкинга, несмотря на его быстрое развитие за последнее время. Не существует препятствий для того, чтобы улучшать дистанционное банковское обслуживание в будущем.

Для того, чтобы ДБО Сбербанка стал более привлекательным для клиентов, необходимо организовывать бесплатные обучающие занятия по использованию онлайн-сервисов и консультировать клиентов по способам защиты своих персональных данных и счетов от киберпреступников. Это позволит снизить количество случаев взлома счетов клиентов и уменьшить количество новостей о мошенничестве в СМИ, что значительно повысит доверие клиентов к Интернет-банкингу.

Одновременно необходимо соблюдать законодательные нормы в сфере дистанционного обслуживания и следовать правилам, установленным Банком России.

Для решения проблем, связанных с дистанционным банковским обслуживанием в России, можно применять следующие методы: управление

рисками, используя системы дистанционного обслуживания и обеспечивая качественное обслуживание всех клиентов банка.

Одной из важных задач ПАО Сбербанк является защита конфиденциальных данных клиентов, что помогает сохранить свой репутационный имидж и предотвратить любые мошеннические действия в их отношении.

С целью предотвращения мошенничества применяются различные меры, такие как: уведомление клиентов обо всех действиях, производимых в онлайн-средах, с помощью специальных процедур идентификации (например, ПИН-код, m-пароль или подтверждение в диалоговом режиме через call-центр), а также распространение информации об усиленной безопасности на официальных веб-сайтах и в приложениях. Помимо этого, также могут быть установлены лимиты на размер ежедневных операций.

Данные меры помогают снизить риски финансового вреда для клиентов ПАО Сбербанк, но также важно отметить, что клиенты могут самостоятельно раскрыть свою персональную информацию, в таком случае банк не будет нести ответственности за вызванный этим ущерб.

В ПАО Сбербанк планируется разработка цифровой экосистемы, которая будет связана с кампусным проектом. Она будет включать в себя оплату за учебу через веб-сайт ВУЗа, доступ к учреждению с помощью бесконтактной системы, услуги бесконтактных платежей, Pay Pass и мобильное приложение.

Благодаря этому студенты получают многофункциональную карту, которая будет использоваться для входа в здание учебного заведения, получения библиотечной книги, получения стипендии и выполнения многих других функций.

Ключевое преимущество проекта – его привлекательность для студентов. Новая кампусная карта открывает доступ к множеству возможностей учебного заведения и позволяет воспользоваться полным набором услуг ПАО Сбербанк, включая Интернет-банкинг.

Вследствие увеличения темпа роста объема операций Интернет-банкинга и мобильного банкинга прибыль банка от предоставляемых услуг Интернет-банкинга и мобильного банка также увеличится на 19,61% и реализация проекта принесет доход в размере 7701 т. р.

Затраты банка от предоставляемых услуг Интернет-банкинга и мобильного банка после мероприятий увеличатся на сумму затраты на реализацию проекта усовершенствования Интернет-банкинга и мобильного банкинга и составят 37283 т. р. Тем самым рентабельность услуг Интернет-банкинга и мобильного банка увеличится на 0,84%. Из этого следует, что предлагаемый план мероприятий заслуживает внимания и реализации.

Усовершенствование Интернет-банкинга и улучшение банковских услуг являются крайне важным для ПАО Сбербанк, позволяющим привлечь новую аудиторию и увеличить доходность банка.

Заключение

Коммерческие банки являются кредитными учреждениями, осуществляющими банковские операции исключительно с целью получения прибыли, т.е. на коммерческой основе.

Классификация кредитных организаций позволяет сделать вывод, что значительная часть из них основана на различных формах собственности с преобладающим числом средних банков и развитие широкой филиальной сети и дополнительных офисов.

В современных условиях основные виды дистанционного банковского обслуживания включают в себя ПС-банкинг, Интернет-банкинг, телебанкинг, мобильный банкинг, а также банковское обслуживание с использованием терминалов самообслуживания банкоматов.

Внешняя среда представляет собой факторы, которые воздействуют на банкинг извне, неконтролируемые силы, оказывающие влияние на решения руководства банка в области оказания услуг дистанционного банковского обслуживания, а, значит, и на внутренние процессы. Изменения внешней среды оказывают значительное влияние на банкинг. Это вынуждает банк искать способы для улучшения взаимодействия с внешней средой и способность адаптации услуг банкинга к изменениям внешней среды.

ПАО Сбербанк является многофункциональной кредитной организацией, предоставляющей полный спектр услуг своим корпоративным и частным клиентам, как в рублях, так и в иностранной валюте, независимо от резидентства. Банк занимает одну из лучших позиций в России по рейтингу, определяемому международными рейтинговыми агентствами.

Результаты исследования свидетельствуют о высокой финансовой устойчивости деятельности ПАО Сбербанк. За период с 2020 по 2021 годы наблюдалось увеличение активов, обязательств, собственных средств и чистой прибыли компании. В 2022 году ожидается продолжение роста активов и обязательств, но на фоне снижения собственных средств и чистой прибыли.

Сбербанк предоставляет клиентам широкий выбор услуг для дистанционного банковского обслуживания: контактный центр, телефонный банк, СМС-информирование, Интернет-банк, мобильный банк, сервис Кредитный кабинет для контроля и оплаты кредитных платежей, а также банкоматы и терминалы.

Интернет-банк ПАО Сбербанк направлен не только на увеличение прибыли банка, но и на повышение качества предоставляемых услуг. Система Интернет-банкинга предоставляет широкий спектр услуг, включая прием и обработку электронных платежных документов, возможность получения информации об операциях и остатках, а также прием электронных документов в соответствии с условиями договоров и обмен электронными сообщениями.

Экосистема ПАО Сбербанк, в свою очередь, является единой платформой, объединяющей множество сервисов, которые используются как частными клиентами, так и обслуживающими компаниями в различных областях деятельности, а не только в финансовом секторе.

В ходе выполнения работы были проанализированы функциональные возможности, которые предоставляет дистанционное обслуживание банковской сферы, а также рассмотрены рейтинги ПАО Сбербанк на рынке Интернет-банкинга. Были выявлены основные недостатки и проблемы интернет-банкинга в данном банке, исходя из результатов анализа и рейтингов, опубликованных аналитическими агентствами.

Оценить экономическую эффективность внедрения и использования такой системы достаточно сложно. Более достоверный расчёт экономической эффективности очень трудоёмок, а иногда даже и невозможен из-за отсутствия учётных данных.

Интернет-банк ПАО Сбербанк направлен не только на увеличение прибыли банка, но и на повышение качества предоставляемых услуг.

ПАО Сбербанк должен работать над усовершенствованием Интернет-банкинга, несмотря на его быстрое развитие за последнее время. Не существует

препятствий для того, чтобы улучшать дистанционное банковское обслуживание в будущем.

Для того, чтобы ДБО Сбербанка стал более привлекательным для клиентов, необходимо организовывать бесплатные обучающие занятия по использованию онлайн-сервисов и консультировать клиентов по способам защиты своих персональных данных и счетов от киберпреступников. Это позволит снизить количество случаев взлома счетов клиентов и уменьшить количество новостей о мошенничестве в СМИ, что значительно повысит доверие клиентов к Интернет-банкингу.

Одновременно необходимо соблюдать законодательные нормы в сфере дистанционного обслуживания и следовать правилам, установленным Банком России.

Для решения проблем, связанных с дистанционным банковским обслуживанием в России, можно применять следующие методы: управление рисками, используя системы дистанционного обслуживания и обеспечивая качественное обслуживание всех клиентов банка.

Одной из важных задач ПАО Сбербанк является защита конфиденциальных данных клиентов, что помогает сохранить свой репутационный имидж и предотвратить любые мошеннические действия в их отношении.

С целью предотвращения мошенничества применяются различные меры, такие как: уведомление клиентов обо всех действиях, производимых в онлайн-средах, с помощью специальных процедур идентификации (например, ПИН-код, m-пароль или подтверждение в диалоговом режиме через call-центр), а также распространение информации об усиленной безопасности на официальных веб-сайтах и в приложениях. Помимо этого, также могут быть установлены лимиты на размер ежедневных операций.

Данные меры помогают снизить риски финансового вреда для клиентов ПАО Сбербанк, но также важно отметить, что клиенты могут самостоятельно

раскрыть свою персональную информацию, в таком случае банк не будет нести ответственности за вызванный этим ущерб.

В ПАО Сбербанк планируется создание цифровой экосистемы в рамках кампусного проекта. В эту экосистему включены возможность оплаты обучения через веб-сайт ВУЗа, доступ с помощью бесконтактной системы прохода, сервисы бесконтактных платежей, одношаговая оплата Pay Pass и мобильное приложение. Благодаря этому студенты получают многофункциональную карту, которая будет использоваться для входа в здание учебного заведения, получения библиотечной книги, получения стипендии и выполнения многих других функций.

Ключевое преимущество проекта – его привлекательность для студентов. Новая кампусная карта открывает доступ к множеству возможностей учебного заведения и позволяет воспользоваться полным набором услуг ПАО Сбербанк, включая Интернет-банкинг. Предложение будет крайне привлекательным для студентов, которые обычно отзывчивы на новшества. Внедрение такой карты позволит банку привлечь новых клиентов и сделать проект популярным в студенческой среде.

Вследствие увеличения темпа роста объема операций Интернет-банкинга и мобильного банкинга прибыль банка от предоставляемых услуг Интернет-банкинга и мобильного банка также увеличится на 19,61% и реализация проекта принесет доход в размере 7701 т. р.

Затраты банка от предоставляемых услуг Интернет-банкинга и мобильного банка после мероприятий увеличатся на сумму затраты на реализацию проекта усовершенствования Интернет-банкинга и мобильного банкинга и составят 37283 т. р. Тем самым рентабельность услуг Интернет-банкинга и мобильного банка увеличится на 0,84%. Из этого следует, что предлагаемый план мероприятий заслуживает внимания и реализации.

Усовершенствование Интернет-банкинга и мобильного банкинга являются крайне важным для ПАО Сбербанка, позволяющим привлечь новую аудиторию и увеличить доходность банка.

Список используемой литературы

1. Банки и банковские операции: учебник / под ред. Е. Ф. Жукова. М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2019. – 312 с.
2. Банковские информационные системы и технологии: учебник / под ред. О.И. Лаврушина. М.: КноРус, 2020. 527 с.
3. Бочкова Е. В., Назаренко В. А. Интернет-банкинг как современная форма банковского обслуживания // Научно-методический электронный журнал «Концепт». 2019. №3. С. 90-96.
4. Бровкина Н. Е. Банк и банковские операции: учебник. М.: КноРус, 2020. 268 с.
5. Владимирова М. П. Деньги, кредит, банки: учебное пособие. М.: КНОРУС.2021. 245 с.
6. Долгушина А.Я., Полтораднева Н.Л. Интернет-банкинг как канал дистанционного банковского обслуживания: зарубежный и российский опыт. // Научно-технические ведомости СПбГПУ. Экономические науки. 2019. №3. С. 208-214.
7. Жарковская Е.П. Финансовый анализ деятельности коммерческого банка: учебник. М.: КноРус, 2020. 337 с.
8. Казначевская Г. Б. Деньги, кредит, банки: учебник. Москва: КноРус. 2018. 352 с.
9. Косарев В.Е. Банковский сектор и IT-технологии: сборник статей. М.: Русайнс, 2020. 60 с.
10. Кудрявцев А.С. Особенности развития Интернет-банкинга в России // Международный научный журнал «Вестник науки». 2018. №6. С. 163-167.
11. Лаврушин О.И. Банковское дело. Современная система кредитования: учебное пособие. М.: КноРус, 2019. 358 с.
12. Лямин Л.В. Применение технологий электронного банкинга. Риск-ориентированный подход. М.: КноРус, 2018. 327 с.

13. Основы банковской деятельности: учебник / под ред. К. Р. Тагирбекова. М.: Инфра-М, 2021. 315 с.

14. Письмо ЦБ РФ «О рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания», которая определяется как «совокупность установленных в кредитной организации (ее филиалах, представительствах и внутренних структурных подразделениях) аппаратно-программных средств, с помощью которых осуществляется ДБО» [Электронный ресурс]: офиц. текст. от 26.10. 2010 г. № 141-Т. Режим доступа: Информационно-правовая система «Консультант Плюс», 2023.

15. Положение Банка России «О требованиях к защите информации в платежной системе Банка России» [Электронный ресурс]: офиц. текст. от 24.08.2016 №552-П. Режим доступа: Информационно-правовая система «Консультант Плюс», 2023.

16. Положение Банка России «О порядке обеспечения бесперебойности функционирования платежной системы Банка России в части сервиса срочного перевода денежных средств и сервиса несрочного перевода денежных средств при предоставлении распоряжений о переводе денежных средств в электронном виде по каналам связи» [Электронный ресурс]: офиц. текст. от 27.03.2019 №680-П. Режим доступа: Информационно-правовая система «Консультант Плюс», 2023.

17. Положение Банка России «О правилах осуществления перевода денежных средств» [Электронный ресурс]: офиц. текст от 19.06.2012 №383-П. Режим доступа: Информационно-правовая система «Консультант Плюс», 2023.

18. Современная банковская система Российской Федерации: учебник для академического бакалавриата / под ред. Д. Г. Алексева. М.: Инфра-М, 2019. 139 с.

19. Современные банковские продукты и услуги: учебник / под ред. Н. Е. Бровкина. М.: КноРус, 2021. 301 с.

20. Соколинская Н. Э. Анализ и оценка финансового состояния коммерческого банка на основе международных стандартов финансовой отчетности: учебное пособие. М.: Русайнс, 2020. 260 с.
21. Тавасиев А. М. Банковское дело в 2 ч. Часть 2. Технологии обслуживания клиентов банка: учебник для среднего профессионального образования. М.: Издательство Юрайт, 2020. 301 с.
22. Федеральный закон «О банках и банковской деятельности». [Электронный ресурс]: офиц. текст от 02.12.1990 №395-1-ФЗ. Режим доступа: Информационно-правовая система «Консультант Плюс», 2023.
23. Федеральный закон «О национальной платежной системе» [Электронный ресурс]: офиц. текст от 27.06.2011 №161-ФЗ. Режим доступа: Информационно-правовая система «Консультант Плюс», 2023.
24. Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» [Электронный ресурс]: офиц. текст от 10.07.2002 №86-ФЗ. Режим доступа: Информационно-правовая система «Консультант Плюс», 2023.
25. Шарафутдинова Н.С. Управление конкурентоспособностью организации: учебное пособие. М.: Русайнс, 2018. 132 с.
26. Юденков Ю.Н. Интернет-технологии в банковском бизнесе: перспективы и риски: учебно-практическое пособие. М.: КноРус, 2020. 318 с.
27. Аксенов В.С., Обухов В.В. Электронный банкинг в системе банковских услуг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/elektronnyubanking-v-sisteme-bankovskih-uslug> (дата обращения: 02.04.2023).
28. Основные направления развития финансовых технологий на период 2019–2021 годов [Электронный ресурс]: <https://cbr.ru/fintech/> (дата обращения: 02.04.2023).
29. Развитие системы дистанционного банковского обслуживания. [Электронный ресурс]: [https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-sistemy-dstantsionnogo-bankovskogoobsluzhivaniya-dengi-uhodyat-v-onlayn](https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-sistemy-dstantsionnogo-bankovskogo-obsluzhivaniya-dengi-uhodyat-v-onlayn) (дата обращения: 02.04.2023).

30. Современные способы продвижения банковских услуг при взаимодействии с потенциальными клиентами. [Электронный ресурс]: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-sposoby-prodvizheniya-bankovskih-uslug-privzaimodeystvii-s-potentsialnymi-klientami> (дата обращения: 02.04.2023).

31. Банкиры и эксперты назвали ключевые тренды и вызовы для финтех в 2023 г.. [Электронный ресурс]: <https://www.vedomosti.ru/finance/articles/2022/12/30/957690-bankiri-nazvali-klyuchevie-trendi> (дата обращения: 02.04.2023).

32. Тенденции и перспективы развития Интернет-банкинга в России. [Электронный ресурс]: <https://scientificconference.com/h/sborniki/ekonomicheskije-nauki/1343tendencies.html> (дата обращения: 02.04.2023).

Приложение А

Бухгалтерский баланс ПАО Сбербанк за 2022 г.

Балансовая отчетность		
Код территории по ОКТАО	Код кредитной организации (фирмы)	
	по ОКПО	регистрационный номер (полный номер)
4529354000	00032537	1481

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС (публикуемая форма) за 2022 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
Кварталы (Г/квартал)

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	X	458 536 436	834 570 171
2	Средства кредитной организации в Центральном банке Российской Федерации	X	959 675 093	1 294 722 530
2.1	Обязательные резервы	X	46 341 373	260 952 945
3	Средства в кредитных организациях	X	54 144 813	192 326 183
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	X	1 675 697 935	2 579 524 488
4a	Производные финансовые инструменты для целей хеджирования	X	X	X
5	Чистая ссудная задолженность, оцениваемая по амортизированной стоимости	X	29 034 205 831	25 736 678 932
6	Чистые вложения в финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	X	5 181 266 315	4 184 308 455
7	Чистые вложения в ценные бумаги и иные финансовые активы, оцениваемые по амортизированной стоимости (кроме ссудной задолженности)	X	737 466 718	788 994 043
8	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	X	X	X
9	Требование по текущему налогу на прибыль	X	457 249	27 008 463
10	Отложенный налоговый актив	X	205 592 242	48 923 167
11	Основные средства, активы в форме права пользования и нематериальные активы	X	714 374 403	683 613 654
12	Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	X	3 048 105	3 081 518
13	Прочие активы	X	X	X
14	Всего активов	X	40 348 353 059	37 799 262 365
II ПАССИВЫ				
15	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	X	1 367 009 997	1 292 471 090
16	Средства клиентов, оцениваемые по амортизированной стоимости	X	31 088 456 476	28 439 485 683
16.1	Средства кредитных организаций	X	1 071 885 763	822 912 536
16.2	Средства клиентов, не включенных в кредитными организациями	X	30 016 570 713	27 616 573 147
16.2.1	Средства (средства) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей	X	18 632 907 755	17 344 983 893
17	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	X	877 329 711	1 272 894 821
17.1	Выданные (средства) физическим лицам, в том числе индивидуальным предпринимателям	X	181 685 966	176 771 338
17a	Производные финансовые инструменты для целей хеджирования	X	X	X
18	Выпущенные долговые ценные бумаги	X	972 531 639	1 001 234 730
18.1	оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	X	0	0
18.2	оцениваемые по амортизированной стоимости	X	972 531 639	1 001 234 730
19	Обязательства по текущему налогу на прибыль	X	50 327 817	3 419 886
20	Отложенные налоговые обязательства	X	0	0
21	Прочие обязательства	X	X	X
22	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон	X	X	X
23	Всего обязательств	X	34 763 447 400	32 450 551 738
III ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ				
24	Средства акционеров (участников)	X	67 760 844	67 760 844
25	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)	X	X	X
26	Эмиссионный доход	X	228 054 226	228 054 226
27	Резервный фонд	X	3 527 429	3 527 429
28	Переоценка по справедливой стоимости финансовых активов, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)	X	-101 332 048	-51 014 727
29	Переоценка основных средств, активов в форме права пользования и нематериальных активов, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство	X	18 358 951	19 802 094
30	Переоценка обязательств (требований) по выплатам долгосрочных вознаграждений	X	641 146	-533 569
31	Переоценка инструментов хеджирования	X	X	X
32	Денежные средства безвозмездного финансирования (вклады в имущество)	X	0	0
33	Изменение справедливой стоимости финансового обязательства, обусловленное изменением кредитного риска	X	0	0
34	Оценочные резервы под ожидаемые кредитные убытки	X	7 933 835	9 535 637
35	Нен использованная прибыль (убыток)	X	5 359 961 276	5 071 578 693
36	Всего источников собственных средств	X	5 584 905 659	5 348 710 627
IV ВНЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
37	Выданные обязательства по кредитным операциям	X	14 665 832 079	33 052 893 245
38	Выданные кредитные обязательства по гарантии поручительства	X	1 667 181 783	1 751 785 937
39	Условные обязательства некредитного характера	X	844 049	844 049

Президент, Председатель Правления ПАО Сбербанк  Г.О. Греб
 Старший управляющий директор (главный бухгалтер) -  М.С. Ратинский
 инвестор Департамента учета и отчетности ПАО Сбербанк
 г. Москва

Рисунок А.1 - Бухгалтерский баланс

Приложение Б

Отчет о финансовых результатах ПАО Сбербанк за 2022 г.

Код территории по ОКATO	Банковская отчетность	
	Код кредитной организации по ОКПО	Код кредитной организации (физлица) регистрационный номер (порядковый номер)
45293554000	00032537	1481

ОТЧЕТ О ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ (публикуемая форма) за 2022 год

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

Код формы по ОКУД 0409807
Квартальная (Годовая)

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	X	3 388 327 617	2 502 382 882
1.1	от размещения средств в кредитных организациях	X	105 731 491	75 045 700
1.2	от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями	X	2 871 926 077	2 114 085 552
1.3	от операций в ценные бумаги	X	410 670 049	313 251 630
2	Процентные расходы, всего, в том числе:	X	1 587 935 603	799 056 342
2.1	по привлеченным средствам кредитных организаций	X	267 133 635	88 777 237
2.2	по привлеченным средствам клиентов, не являющимся кредитными организациями	X	1 257 832 700	655 357 842
2.3	по вынужденным ценным бумагам	X	62 969 268	54 921 263
3	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)	X	1 800 392 014	1 703 326 540
4	Изменение резерва на возможные потери и оценочного резерва под ожидаемые кредитные убытки по ссудам, ссудной и привлеченной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего, в том числе	X	-394 641 657	11 021 438
4.1	изменение резерва на возможные потери и оценочного резерва под ожидаемые кредитные убытки по начисленным процентным доходам	X	1 166 628	10 227 230
5	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери	X	1 405 750 357	1 714 347 978
6	Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток	X	-306 983 630	37 145 799
7	Чистые доходы от операций с финансовыми обязательствами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток	X	289 591	0
8	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	X	746 742	4 282 441
9	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, оцениваемыми по амортизированной стоимости	X	-337 469	2 561 711
10	Чистые доходы от операций с иностранной валютой	X	X	X
11	Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	X	X	X
12	Чистые доходы от операций с драгоценными металлами	X	15 958 542	10 894 489
13	Доходы от участия в капитале других юридических лиц	X	X	X
14	Комиссионные доходы	X	851 606 405	858 146 365
15	Комиссионные расходы	X	233 477 202	273 989 351
16	Изменение резерва на возможные потери и оценочного резерва под ожидаемые кредитные убытки по ценным бумагам, оцениваемым по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	X	1 638 064	574 533
17	Изменение резерва на возможные потери и оценочного резерва под ожидаемые кредитные убытки по ценным бумагам, оцениваемым по амортизированной стоимости	X	-13 867 470	-1 183 694
18	Изменение резерва по прочим потерям	X	-510 692 315	-56 339 723
19	Прочие операционные доходы	X	45 546 981	19 712 234
20	Чистые доходы (расходы)	X	1 231 703 736	2 341 537 000
21	Операционные расходы	X	893 062 914	833 224 138
22	Прибыль (убыток) до налогообложения	X	338 640 822	1 508 312 842
23	Возмещение (расход) по налогу на прибыль	X	42 875 368	288 432 558
24	Прибыль (убыток) от продолжающейся деятельности	X	295 874 968	1 219 998 766
25	Прибыль (убыток) от прекращенной деятельности	X	-109 514	-118 482
26	Прибыль (убыток) за отчетный период	X	295 765 454	1 219 880 284

Рисунок Б.1 - Отчет о финансовых результатах

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	X	295 765 454	1 219 880 284
2	Прочий совокупный доход (убыток)	X	X	X
3	Статьи, которые не переклассифицируются в прибыль или убыток, всего, в том числе:	X	-989 053	-1 640 640
3.1	изменение фонда переоценки основных средств и нематериальных активов	X	-2 163 768	-2 674 513
3.2	изменение фонда переоценки обязательств (требований) по пенсионному обеспечению работников по программам с установленными выплатами	X	1 174 715	1 033 873
4	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые не могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток	X	-720 625	-774 424
5	Прочий совокупный доход (убыток), который не может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль	X	-268 428	-866 216
6	Статьи, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток, всего, в том числе:	X	-64 898 905	-216 183 723
6.1	изменение фонда переоценки финансовых активов, оцениваемых по справедливой стоимости через прочий совокупный доход	X	X	X
6.2	изменение фонда переоценки финансовых обязательств, оцениваемых по справедливой стоимости через прибыль или убыток	X	X	X
6.3	изменение фонда хеджирования денежных потоков	X	X	X
7	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток	X	-12 979 782	-43 236 745
8	Прочий совокупный доход (убыток), который может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль	X	-51 919 123	-172 946 978
9	Прочий совокупный доход (убыток) за вычетом налога на прибыль	X	-52 187 551	-173 813 194
10	Финансовый результат за отчетный период	X	243 577 903	1 046 067 090

Президент, Председатель Правления ПАО «Сбербанк России»  Г.О. Греф

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

М.С. Ратинский

10 - марта 2019 г. Москва



Приложение В
**Обобщенный консолидированный отчет о финансовом положении ПАО
 Сбербанк за 2021 г.**



Консолидированный отчет о финансовом положении

<i>в миллиардах российских рублей</i>	Прим.	31 декабря 2021 года	31 декабря 2020 года
АКТИВЫ			
Денежные средства и их эквиваленты	5	2 409,3	2 376,8
Обязательные резервы на счетах в центральных банках		273,8	279,6
Средства в банках	6	1 532,5	1 212,3
Кредиты и авансы клиентам	7	27 095,5	23 386,4
Ценные бумаги	8	5 016,9	5 624,4
Финансовые инструменты, заложенные по договорам репо	9	1 649,1	933,0
Требования по производным финансовым инструментам	10	336,3	313,6
Инвестиции в ассоциированные компании и совместные предприятия	11	165,7	140,5
Отложенный налоговый актив	29	35,2	23,2
Основные средства и активы в форме права пользования	12	827,8	754,7
Активы групп выбытия и внеоборотные активы, удерживаемые для продажи	13	626,3	101,4
Прочие активы	14	1 197,1	870,1
ИТОГО АКТИВОВ		41 165,5	36 016,0
ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
Средства банков	15	2 418,6	1 563,4
Средства физических лиц	16	17 854,8	16 655,7
Средства корпоративных клиентов	16	10 457,6	9 180,0
Выпущенные долговые ценные бумаги	17	895,6	814,2
Прочие заемные средства		80,7	68,0
Обязательства по производным финансовым инструментам и по поставке ценных бумаг	18	530,6	374,0
Отложенное налоговое обязательство	29	29,9	37,7
Обязательства групп выбытия	13	582,3	15,7
Прочие обязательства	19	2 118,4	1 773,2
Субординированные займы	20	552,5	487,6
ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВ		35 521,0	30 969,5
СОБСТВЕННЫЕ СРЕДСТВА			
Уставный капитал и эмиссионный доход	21	320,3	320,3
Бессрочный субординированный займ	22	150,0	150,0
Собственные акции, выкупленные у акционеров	21	(33,3)	(14,4)
Прочие резервы	31	1,3	213,3
Нераспределенная прибыль		5 200,3	4 375,6
Итого собственных средств, принадлежащих акционерам Банка		5 638,6	5 044,8
Неконтрольная доля участия		5,9	1,7
ИТОГО СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ		5 644,5	5 046,5
ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ		41 165,5	36 016,0

Утверждено и подписано от имени Правления 1 марта 2022 года.


 Г.О. Греф
 Президент, Председатель Правления


 А.Ю. Бурико
 Старший вице-президент, Член Правления

Рисунок В.1 - Обобщенный консолидированный отчет

Приложение Г

Консолидированный отчет о прибылях и убытках ПАО Сбербанк за 2021 г.



Консолидированный отчет о прибылях и убытках

в миллиардах российских рублей	Прим.	За год, закончившийся 31 декабря	
		2021 года	2020 года
Продолжающаяся деятельность			
Процентные доходы, рассчитанные по эффективной процентной ставке	23	2 576,6	2 260,4
Прочие процентные доходы	23	154,5	116,8
Процентные расходы, рассчитанные по эффективной процентной ставке	23	(819,7)	(703,5)
Прочие процентные расходы	23	(31,3)	(21,1)
Расходы, непосредственно связанные со страхованием вкладов	23	(78,1)	(62,9)
Чистые процентные доходы	23	1 802,0	1 589,7
Чистый расход от создания резерва под кредитные убытки по долговым финансовым активам	6,7,8	(141,8)	(388,6)
Чистые процентные доходы после расхода от создания резерва под кредитные убытки по долговым финансовым активам		1 660,2	1 201,1
Коммиссионные доходы	24	917,5	766,2
Коммиссионные расходы	24	(300,7)	(220,9)
Доходы за вычетом расходов / (расходы за вычетом доходов) от операций с производными финансовыми инструментами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток	7	21,3	(47,8)
Доходы за вычетом расходов от операций с финансовыми инструментами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прочий совокупный доход		3,7	21,3
Доходы за вычетом расходов по операциям с производными финансовыми инструментами и иностранной валютой, от переоценки счетов в иностранной валюте и драгоценных металлах	25	53,0	60,7
Расходы за вычетом доходов от первоначального признания и модификации финансовых инструментов, оцениваемых по амортизированной стоимости		(11,8)	(45,2)
Отрицательная переоценка офисной недвижимости	12	—	(5,7)
Обесценение нефинансовых активов		(12,7)	(23,9)
Чистое создание прочих резервов	11,14,19	(38,4)	(12,2)
Выручка, полученная от нефинансовых и прочих видов деятельности	26	143,0	55,9
Себестоимость продаж и прочие расходы по нефинансовым и прочим видам деятельности	26	(145,6)	(48,6)
Чистые премии от страховой деятельности и деятельности пенсионного фонда	27	247,7	182,1
Чистые выплаты, заявленные убытки, изменение обязательств по договорам страхования и пенсионным договорам и аквизиционные расходы от страховой деятельности и деятельности пенсионного фонда	27	(226,3)	(187,6)
Доходы по операционному лизингу оборудования		10,2	9,8
Расходы по оборудованию, переданному в операционный лизинг		(5,5)	(5,4)
Чистая доля в убытке ассоциированных компаний и совместных предприятий	11	(13,8)	(21,0)
Прочие чистые операционные доходы		31,4	35,8
Операционные доходы		2 333,2	1 714,6
Расходы на содержание персонала и административные расходы	28	(858,6)	(738,5)
Прибыль до налогообложения		1 474,6	976,1
Расход по налогу на прибыль	29	(293,7)	(193,3)
Прибыль от продолжающейся деятельности		1 180,9	782,8
Прибыль / (убыток) от прекращенной деятельности (приходящаяся на акционеров Банка)	13	65,0	(22,5)
Прибыль за год		1 245,9	760,3
Прибыль, приходящаяся на:			
- акционеров Банка		1 250,7	761,1
- неконтрольную долю участия		(4,8)	(0,8)
Базовая и разведенная прибыль на обыкновенную акцию, приходящаяся на акционеров Банка (в российских рублях на акцию)	30	56,98	34,36
Базовая и разведенная прибыль от продолжающейся деятельности на обыкновенную акцию, приходящаяся на акционеров Банка (в российских рублях на акцию)	30	53,95	35,41

Рисунок Г.1 - Консолидированный отчет о прибылях и убытках

Приложение Д

Консолидированный отчет о совокупном доходе ПАО Сбербанк за 2021 г.



Консолидированный отчет о совокупном доходе

в миллиардах российских рублей	За год, закончившийся 31 декабря	
	2021 года	2020 года
Прибыль за год	1 245,9	760,3
Прочий совокупный доход:		
Продолжающаяся деятельность		
<i>Статьи, подлежащие реклассификации в прибыль или убыток в будущем</i>		
Долговые финансовые инструменты, оцениваемые по справедливой стоимости через прочий совокупный доход:		
- Чистое изменение справедливой стоимости, за вычетом налога	(168,2)	55,7
- Накопленные доходы, перенесенные на счета прибылей и убытков в связи с выбытием, за вычетом налога	(3,0)	(16,9)
Влияние пересчета в валюту представления отчетности	(11,5)	43,1
Доля в прочем совокупном (убытке) / доходе ассоциированных компаний и совместных предприятий	(0,7)	0,5
Итого прочего совокупного (убытка) / дохода, подлежащего реклассификации в прибыль или убыток в будущем, за вычетом налога	(183,4)	82,4
<i>Статьи, не подлежащие реклассификации в прибыль или убыток в будущем</i>		
Переоценка офисной недвижимости:		
- Переоценка офисной недвижимости, за вычетом налога	—	(2,9)
- Изменение в оценке офисной недвижимости, переведенной в прочие виды активов, за вычетом налога	(0,4)	(0,3)
Актuarная переоценка обязательств по пенсионным планам с установленными выплатами	1,1	(0,6)
Итого прочего совокупного дохода / (убытка), не подлежащего реклассификации в прибыль или убыток в будущем	0,7	(3,8)
Итого прочего совокупного (убытка) / дохода от продолжающейся деятельности	(182,7)	78,6
Итого прочего совокупного дохода от прекращенной деятельности, подлежащего реклассификации в прибыль или убыток при выбытии, за вычетом налога	1,1	17,2
Накопленные доходы от прекращенной деятельности, перенесенные на счета прибылей и убытков в связи с выбытием прекращенной деятельности, и прочие движения, связанные с прекращенной деятельностью, за вычетом налога	(23,9)	—
Итого прочего совокупного (убытка) / дохода	(205,5)	95,8
Итого совокупный доход за год	1 040,4	856,1
Приходящийся на:		
- акционеров Банка	1 045,2	856,8
- неконтрольную долю участия	(4,8)	(0,7)
Итого совокупный доход за год, приходящийся на акционеров Банка, от:		
- продолжающейся деятельности	1 003,0	862,1
- прекращенной деятельности	42,2	(5,3)

Рисунок Д.1 - Консолидированный отчет о совокупном доходе