Оглавление

Оглавление.....1
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТАНОВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ.....5
1.1 История становления электронных банковских услуг в мире.....5
1.2 Основные виды дистанционного банковского обслуживания.....8
1.3 Современное состояние электронных банковских услуг в мире.....18
2 ПРАКТИКА ПРИМЕНЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ».....25
2.1 Общая технико-экономическая характеристика банка.....25
2.2 Виды электронных услуг в ПАО «Сбербанк России».....27
2.3 Анализ электронного банковского обслуживания.....30
3 ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ В РОССИИ.....36
3.1 Проблема совершенствования банковского обслуживания населения 36
3.2 Управление рисками в сфере электронных банковских услуг.....37
3.3 Перспективы развития электронных банковских услуг в России….46
4 СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ.....52
Список используемых источников.....58
Приложение А.....62
Приложение Б.....65
Приложение В.....66
Приложение Г.....67
Приложение Д.....68

ВВЕДЕНИЕ

В современном мире банки предлагают своим клиентам различные электронные услуги. Но не все электронные услуги являются лучшими. Конечно, не все банки предоставляют электронные услуги, построенные на современных технологиях (интернет, возможности сотовой связи). Из тех электронных услуг, которые существуют на данный момент, некоторые не позволяют совершать клиенту операции, а лишь только предоставляют информацию по счетам. Многофункциональность электронных услуг встречается пока еще редко. Бурное развитие технических средств и технологий, интернет, мобильная связь открывает большие перспективы для развития электронного банковского обслуживания. К тому же в условиях развития банковской системы страны, а также финансовой и технической грамотности населения, спрос на электронные банковские услуги неуклонно будет расти.

При дальнейшем развитии отдельных систем электронного банковского обслуживания возможны проблемы их эксплуатации, связанные с неспособностью системы корректно работать в таких условиях резкого роста клиентской базы. Для таких систем в будущем банкам придется выполнять работы по масштабированию.

Степень изученности проблемы.

Теоретические аспекты финансового планирования в банковской сфере отражены в работах российских и зарубежных авторов, таких как Э. Беллами, О.И. Лаврушин, О.Н. Афанасьева, О.И. Лаврушина, Е.Б. Стародубцева, И. А. Зарубов, А. Петров, С.В. Андреев, А. Бердянский, Л.Н. Красавина. Тем не менее, остается ограничен круг исследований, посвященных финансовому планированию электронных банковских услуг.

Актуальность данной работы обусловлена тем, что электронные банковские услуги в настоящее время имеют ряд проблем. Современное состояние ДБО в России характеризуется недостаточным финансовым и

безопасным обеспечением. Защита от мошеннических операций относится к числу основных социальных ценностей электронного банковского обслуживания. Ее недостаток или отсутствие не могут быть компенсированы никакими другими ценностями и благами. Если защита будет отсутствовать, то это будет грозить списанием денежных средств со счетов клиентов.

Объект исследования - развитие системы электронных банковских услуг в России.

Предмет исследования - система организации и функционирования электронных банковских услуг в ПАО «Сбербанк России».

Цель работы - на основе анализа текущего состояния электронного банковского обслуживания выявить степень эффективности и доходности данного направления деятельности для Сбербанка.

Исходя из данной цели, основное внимание было уделено решению следующих задач:

- проанализировать основные виды электронного банковского обслуживания;
- выявить потребность электронного банковского обслуживания;
- раскрыть перспективы электронного банковского обслуживания;
- проанализировать рост доходности банка при расширении электронных банковских услуг.

Теоретическая и методологическая основа исследования.

Теоретической и методологической основой исследования послужили труды отечественных и зарубежных экономистов-финансистов, статьи научных конференций по изучаемой тематике, нормативно-правовая база деятельности банка, а также материалы периодических изданий. При выполнении выпускной квалификационной работы были использованы методы сравнения, наблюдения, системного и логико-смыслового анализа. Анализ практических данных осуществлялся с помощью выборки, группировок, обобщения, а также графических методов.

Информационной базой исследования явились документы,

регламентирующие деятельность банка, статистические отчеты руководства Сбербанка, источники по банковскому делу, результаты исследований автора.

Научная новизна выпускной квалификационной работы заключается в обосновании механизмов формирования и функционирования электронной банковской сферы в современных российских условиях и разработке предложений, направленных на ее совершенствование.

Наиболее существенные научные результаты, полученные лично соискателем и выносимые на защиту, состоят в следующем:

- обоснована значимость электронных банковских услуг, дана оценка состояния системы на данный момент;
- выявлены особенности и проблемы электронных банковских услуг в России.

Практическая значимость результатов выпускной квалификационной работы заключается в том, что положения и выводы, изложенные в работе, могут быть использованы ПАО «Сбербанк России» в процессе совершенствования электронного банковского обслуживания клиентов и повышения эффективности данного вида деятельности. Материалы работы также могут быть использованы в учебном процессе при чтении курсов, посвященных банковскому делу, практике организации электронных банковских услуг за рубежом и в России.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка используемых источников и приложения.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СТАНОВЛЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

1.1 История становления электронных банковских услуг в мире

Реструктуризация банковской системы и внедрение новых программных форм расчетов повлекли за собой переход экономических отношений на новые формы.

Первыми в банковском деле были разработаны банковские карты, они расширили спектр услуг, которые предоставлялись банком, а дальше уже начали развиваться электронные банковские услуги. Кредитные карты придумал Эдуард Беллами и выдвинул эту идею в своей книге «Глядя назад» в 1880 году. В 1914 году была выпушена первая кредитная карточка. И название ее было General Petroleum Corporation of California, она была предназначена для оплаты нефтепродуктов. Предшественниками современных карточек были карточки сетей магазинов, отелей и газовых компаний, еще в начале 20 века начался этот бизнес. Карты использовались только постоянными клиентами и были продолжением торговли в рассрочку.

С ростом автомобильной индустрии, торговых фирм и развитием авиакомпаний, предлагали отсрочку платежа сроком на 30 дней, то что сегодня называется льготным периодом. На сегодняшний момент нельзя представить без этого периода кредитную карту. В 1949 г. Когда появились карты Diners Club, началась эра универсальных кредитных карт, но Diners Club тоже была не банковская компания. Первая карта American Express была выпущена только 1 октября 1958 года. Примерно в это же время банки Соединенных Штатов Америки - Bankof America и Chase Manhattan Bank - приступили к операциям с кредитными карточками. Первые карты банковскими структурами были выпущены в 1958 году, спустя 44 года после выпуска первой кредитной карты. Межбанковские ассоциации, как Visa International и Master Card International, стали ведущими корпорациями во всех точках мира. Миллионы карт эмитируют банки-участники этих систем, а также существуют

карточные банки, для которых основным источником доходов являются кредитные карты [4].

После того как успешно приняли финансовые карты на рынке банковских услуг, многие банки продолжали внедрять банковские электронные услуги в свои операции, разрабатывали виды дистанционного обслуживания. Обслуживание по телефону получило хорошую почву для того, чтобы распространиться в США. Американским банкам не разрешали открывать филиалы в других штатах до середины 90-х гг., поэтому эта система предоставляла большую возможность создать свою клиентскую базу. Одним из таких банков стал North Carolina National Bank. В 1990 году он предложил своим клиентам более 30 услуг и операций, производимых по телефону, затем был создан для этого большой call-центр.

Следующим этапом дистанционного обслуживания последовал «банк-клиент» появившийся в 80-х гг. в Западных странах.

У таких систем существуют аналоги и является им интернет банк, который появился в сети интернет. Первый интернет банк, который начал свои операции был Security first network bank, и был выкуплен в 1998 году Royal bank financial group в США. Свои функции этот банк осуществляет только исключительно в интернете и не имеет ни одного офиса для работы с клиентами. Этот банк предоставляет своим клиентам возможность открывать различные банковские счета и управлять ими, оплачивать счета за товары и услуги и проверять остатки (балансы) средств на банковских счетах исключительно через web-сайт банка. Клиенты этого банка находятся в 45 штатах США. Первым виртуальным банком в Европе стал Advance bank.

Внешэкономбанк стал эмитентом международных карт, который выпустил золотые карты Euro Card в 1989 году. Эти карты предназначались для узкого круга лиц и их выпуск был ограничен. В 1991 году собственную карту Visa выпустил коммерческий банк, этим банком стал «Кредо банк». Но, несмотря на то, что «Кредо банк» вступил в ассоциацию Euro Card/Master Card, эмитировать эти карты наряду с картой Visa он так и не начал, объясняя это

запретом со стороны ассоциации Euro Card/Master Card [6]

Серьезно изменил свою тактику в России с 1993 года Europay (Euro Card/Master Card). В члены ассоциации активно принимались российские банки, и для них был открыт офис в Москве. Была создана Ассоциация российских членов Europay, которая помогает в настоящее время эффективно решать общие проблемы банков.

Российская Ассоциация Visa была создана в 1999-2000 гг. Заметным событием стало создание компании «Diners Club Россия», учредителем в России стал банк «Империал» (сегодня это банк «Славянский»), а впоследствии он становится расчетным банком. С момента появления первой международной карты, российский рынок сильно изменился: в международных платёжных системах Россия стала полноправным регионом. Сбербанк России в 1988г был принят в Ассоциацию Visa, которая по сегодняшний день сотрудничает с российскими банками. Если оценить ситуацию на рынке внутрироссийских банковских карт, то прослеживается устойчивый рост их числа, как следствие остатков денежных средств на них.

На российском пластиковом рынке на сегодняшний день действуют две группы платежных систем - это зарубежные и отечественные. Из-за дешевых тарифов по картам платежных систем как «СТБ Карт», «Юнион Кард», «Волга» или «Золотая Корона», Россия опережает по количеству выданных карт ряд международных компаний.

Ежедневное обращение в систему составляло около 200 тысяч человек. Российские банки до недавнего времени побаивались проводить операции через телефон. Однако в 1997 г. такая услуга появилась и в Российских банках, таких как: Гута-банк, Конверс-банк, Диалог-банк и «Российский кредит» и в настоящий момент их примеру последовали многие. Так же активно начали развиваться WAP- и SMS-обслуживание, которые служат для поддержания дистанционного обслуживания [1].

Следующим в России к концу 80-х годов появился «банк-клиент». С тех пор очень многое поменялось, но в основе большинства банков, которые

использую эту систему, лежат технологии того времени [1].

Интернет-банк встречается чаще всего в качестве дополнительной услуги к карте, которую предлагают клиентам. В России следует считать Авто банк, основателем интернет банка, который предложил своим клиентам данный вид услуг в 1998 года. В 2000 г. в России начали появляться банки, которые предлагали своим клиентам помощь в организации интернет-представительств с полным циклом электронной коммерции. Сегодня их уже больше 1000 [2].

1.2 Основные виды дистанционного банковского обслуживания

В настоящее время ведется политика постоянных нововведений, что является одним из основных факторов успешной банковской деятельности. Такое утверждение порождают предпосылки, которые дают характеристику положению экономики в наше время.

Во-первых, сегодня отношения банков с клиентами основывается на партнерстве. Это означает, что банки постоянную заботятся о приумножении и сохранности капитала своих клиентов. Они предлагают своим клиентам новые банковские услуги, которые улучшают финансово-хозяйственную деятельность, развивают деловую активность и повышают доходность клиента.

Второй предпосылкой возникновения новых видов банковских предложений считается конкурентность между банками в критериях рыночных отношений. Третьей предпосылкой считается становление новых банковских технологий. Поэтому научно-технический прогресс, сознается во всем мире в качестве самого актуального фактора финансового становления, все чаще в реальное время его связывают с мнением инноваторского процесса.

Однако нововведения в банковском бизнесе включают в себя не только технические или технологические разработки, но и внедрения новых форм

бизнеса, товаров и услуг, финансовые институты. У них более высокие технологические уровни, высокие потребительские качества товаров и услуг. Главным фактором стабильности функционирования банков является инновация, в свою очередь она обеспечивает экономический рост [16].

В зарубежной и отечественной экономической литературе выделяют несколько подходов определения понятия банковских инноваций.

Первый подход определяет банковскую инновацию, как совокупность приемов и способов, которые обеспечивают создание банковского продукта и приобретение средств для эффективной организации работы банка, то есть сокращает издержки, увеличивает прибыль, при этом риски остаются минимальными, а также сокращает время операций.

Банковская инновация - это организация деятельности, связанная с последовательностью проведения операции, с помощью которых создается банковский продукт, считает Кроливецкая Л. П.

Котлер Ф. считает же, что банковская инновация - это непрерывный процесс в контексте взаимосвязанных мер, направленные на повышение эффективности работы коммерческих институтов.

Понятие инновации относится не только к созданию банковского продукта, но и к процессу принятия управленческих решений, считает Липис А. Общее понимание инновации - это совокупность определенных приемов и способов достижения цели, которую ставит перед собой управленец.

Афанасьев С. В. считает же инновации основной деятельностью банка.

Существуют так же мировой и отечественные подходы к классификации банковских инноваций [18].

Мировой подход выделяет несколько групп банковских инноваций, связанные общностью целей: такие как новые услуги, связанные с развитием денежно-финансового рынка; услуги по управлению денежной наличностью; инновации в традиционных сегментах рынка ссудных капиталов. Сравним некоторые виды продуктов и услуг, российского и зарубежного банков.

Из мирового опыта создания новых банковских продуктов и услуг вытекают следующие виды банковских инноваций:

- новые банковские продукты: инвестиции в недвижимость,
- экономический лизинг, страховой бизнес, трастовые операции;
- инновации в свежих областях денежно-финансового рынка, такие как:
- базар платных бумаг, рынки ценных бумаг, которые не котируются, денежные фьючерсы и опционы;
- управление наличными средствами и использование новых информационных технологий;
- больше действенное управление активами и предложения денежного посредничества, которые ориентированы на понижение операционных затрат.

Новые продукты в классических секторах рынка ссудных капиталов: инструменты с «плавающей» процентной ставкой, свопы, облигации с глубоким дисконтом, серийные облигации и так далее, а также инструменты денежного рынка, имеющие характеристики, как капитала, так и заемных денежных средств (ссуды и облигации участия, сертификаты инвестиций).

Отечественный опыт банковских инноваций опирается на мировую практику и банковское законодательство. При этом раскладе Российские кредитные организации могут осуществляют сделки, предусмотренные законодательством, которые дополняют банковские доходы и операции.

Российский опыт разработки банковских товаров и предложений - виды банковских нововведений:

- инноваторская работа, которая соответствует крупным направлениям становления банковского дела;
- поручительства за 3 лиц, по которым обещания осуществляются в валютной форме;
- воплощение доверительного управления (трастовые операции) валютными способами и другим имуществом по соглашению с физическими

и юридическими лицами;

- покупка права требования от 3 лиц выполнения обещаний в валютной форме;
- проведение операций с драгметаллами и природными драгоценными камнями;
- внедрение в практику операций лизинга;
- передача в аренду физическим и юридическим лицам особых сейфов или же здания для сбережения документов и ценностей;
- консультирование клиентов и предоставление им информации по услугам банка;
- становление операций на экономическом рынке за счет «иных сделок», в количестве с производными экономическими институтов для доведения операционных расходов и цены на них до соответствующего уровня конкуренции, банки заинтересованы совершенствовать методики создания и поставки своих услуг.

Процесс изменения стратегии - это разработка новых банковских продуктов.

Важные характеристики присущие инновации - это новизна, коммерческая реализуемость, удовлетворение рыночного спроса. Все эти признаки отвечают также и понятию банковского продукта, однако в этом случае надо обосновать понятие «новизны» применительно к внедрению именно новых банковских продуктов. Под новыми продуктами понимают не только те продукты, которые разработаны банком и не имели аналогов на рынке, но также продукты, которые используют уже используются на одном из рынков и имеются в спектре услуг.

Исходя из выше изложенного, делаем вывод, что понятие «инновация» применимо ко всем нововведенным во всех сферах функционирования банка, определенным положительным стратегическим и экономическим эффектом. Это прирост клиентской базы, сокращение издержек на проведение операций, увеличение доли рынка, или создаются условия для всего

вышеперечисленного. Инновационный процесс охватывает все стороны деятельности банка: от разработки идеи до ее практической реализации.

Оценка и отбор инновационного проекта могут ориентироваться на различные категории и основываться на разных методиках. По критериям и методикам определяется специфика инновационного проектов и другие факторы. Инновационная деятельность предполагает специфику использования различных методов, а экономическая оценка факторов может сказаться на процессе принятия решения.

Часто допускается смешивание понятий критериев оценки показателей соответствия проекта по его инновационному назначению, это показывает анализ действующих методов формирования критериев оценки инновационных проектов. Поэтому необходимо разделение понятий на группы и систематизации банковского продукта по инновационному назначению.

К основным критериям соответствия банковского продукта инновационному назначению относятся: соответствие экономическому развитию региона, научно-технологическим направлениям инновационной структуры.

Показатели:

- Совместимость экономической ориентации региона с новым банковским продуктом;
- Взаимодействие с научно-технической политикой;
- Соотношение инноваторской политической деятельности кредитной организации ее долгосрочным и кратковременным целям;
- Оценка фазы инноваторского цикла банковской технологии;
- Численность трудящихся пространств.
- Соотношение платным целям.

Характеристики:

- Соотношение необходимости рынка банковских услуг;

- Оценка совместной емкости рынка;
- Оценка доли банковской инновации на рынке банковской продукции;
- Оценка периода выпуска банковского продукта;
- Стоимость продукта;
- Начальные вложения;
- Возможный размер оказываемых услуг;

Пропорции с имеющимися технологиями и продуктами на рынке банковской продукции;

- Взаимодействие с конкурентами;
- Обеспечивание каналами продвижения на рынок;
- Возможность платного фурора.

Инновацию предлагается трактовать как нововведение в деятельность банка, которое определяется критериями соответствия в рамках обеспечения положительного и стратегического эффекта.

Наибольшее влияние на развитие дистанционного банковского обслуживания в целом оказывают факторы, такие как затраты на организацию банковского обслуживания, демографические условия и преимущество в обслуживании клиентов.

Конкуренция растет, любое преимущество может принести отдачу, поэтому банки в настоящее время ориентируются на новых клиентов. Многие банкиры ожидают быстрое увеличение клиентов, которые используют банковские услуги и обслуживаются в режиме «on-line».

Наряду с обычными банками, существуют сетевые банки, которые обслуживают клиентов через сеть интернет. Одним из таких банков является Net-only bank, у которого есть только юридический адрес, фактического представительства нет.

К будущему банков, которые обслуживают через сеть интернет, теоретики относятся критично. Многие авторы считают, что такие банки по рентабельности проигрывают традиционным банкам, они обосновывают это

нежизнеспособностью данной модели банковской системы.

Сменилось понимание, что электронные банковские услуги могут стать массовыми, только в том случае, если их будут продвигать на универсальных финансовых Интернет порталах, которые будут сочетать удаленный доступа к счетам клиента с реальным обслуживанием.

На сегодняшний день в сети Интернет насчитывается более 3 тысяч сайтов банков, которые предоставляют услуги сетевого банка. Большая часть европейских банков уже ввели у себя такие системы.

Согласно исследованию Forrester Research, ведущие позиции на европейском розничном рынке онлайновых банковских услуг, как и в традиционном секторе, занимают швейцарские банки, а наиболее активно используют Интернет финские банки (90% их общего числа).

В России интернет банки приступили к своей работе еще до августа 1998 года. На тот момент наступил финансовый кризис, который привел к возникновению тотального недоверия к банковской системе в целом. Тем самым это притормозило процесс внедрения интерактивных финансовых интернет-программ. Когда кризис миновал, то число пользователей интернета и новых интернет технологий стал возрастать и новые электронные технологии стали востребованы.

Сегодня российские баки зарегистрировали уже более 100 Web-сайтов. Но пока Интернет - банк в России масштабно не применяется. Большинство банков на своих сайтах предоставляют лишь информационные услуги, и только у нескольких из них возможно проведение операций по счетам в режиме онлайн.

Число желающих обслуживаться через интернет растет, клиенты переходят на безналичные платежи, открывают онлайн вклады, карты, производят переводы денежных средств в другие банки, получают сведений о передвижении денежных средств.

Те автоматизированные комплексы для удаленного банковского обслуживания, которые существуют сегодня на рынке банковского

программного включают в себя, как правило, классическую систему класса «Клиент-Банк», клиентские приложения с использованием среды Интернет (интернет-банк), средства для обслуживания клиентов по телефону («Phone-Banking»), мобильный телефонный сервис (мобильный банк) [19].

Под «Банк-клиент» понимают системы удаленного банковского обслуживания, при которых происходит автоматизация документооборота между банками и их клиентами.

Программный комплекс "клиент-банк" состоит из двух модулей "банк" и "клиент", их устанавливаются на коммуникационных ПЭВМ в банке и в организациях клиента. Взаимосвязь клиента и банка в системе банковского обслуживания:

Банк - продает услугу, Клиент - покупает услугу;

Банк - выполняет операции, Клиент - заказывает операции;

Банк - производит продукт, Клиент - потребляет продукт.

«Телефонный банкинг» обозначает обычное обслуживание с помощью телефонной связи с сервисным центром (call-center) банка. Менеджеры центра консультируют клиентов по телефону, а также доводят до них информацию по услугам, которые предоставляет банк. Аналогом выступает «мобильный банкинг», к которому относятся все варианты с применением мобильной телефонной связи. Также у банка есть подсистема GSM-банк, которая является дополнением к обычной системе электронных платежей Клиент-банк и к подсистеме Internet-клиент банк.

Обслуживания «GSM-банк» охватывает «SB-Терминал», системы банкоматов, POS-терминалы и аналогичные устройства самообслуживания.

«Интернет банк» - специализированный программно-аппаратный комплекс, позволяющий банкам предоставлять своим клиентам услугу удаленного обслуживания через Интернет.

Спрос на эти виды дистанционного банковского обслуживания растет, потому что клиентам удобно получать качественный сервис, не выходя из дома в любой точке мира, при доступе в сеть Интернет. Для физических лиц

это даже удобнее, хотя темпы роста в этом направлении гораздо ниже чем за границей.

Система банк-клиент считается наиболее распространенной. Ее используют российские банки и являются системой компании Банк Софт Системе (БСС), с ней работают порядка 32% всех банков. Внутрибанковские разработки стоят на втором месте по распространенности системы. Их используют порядка 22% всех банков.

Система Интернет-клиент компании БСС, которую используют российские банки, стала наиболее распространенной. Эту систему используют 29% банков, которые применяют систему банковского обслуживания такого класса. По распространенности, следующее место занимают системы внутри банковской разработки, их используют 23% банков. А систему Бифит используют порядка 22% банков.

Самой распространенной системой Телефон клиент так же считается система, разработанная компанией БСС, ее используют 62% банков, которые применяют такие системы обслуживания своих клиентов. Далее стоят системы, разработанные банками самостоятельно. Такую систему используют 25% банков. А вот системой телефонии от компании СтепАП пользуются 18% всех банков.

Системы удаленного банковского обслуживания для корпоративных клиентов распространены более широко, чем для физических лиц. Системы обслуживания физических лиц в интернете пока используют только около 25% банков в России.

На рынке банковских услуг кроме системы Клиент-банк, еще появились такие продукты, как обслуживание клиента с помощью мобильного телефона и сети Интернет. Это объясняется тем что в наше время очень развиты технологии в сфере телекоммуникаций, поэтому можно сказать, что торговля в сети Интернет возникает при автоматизации банковского дела.

Рассматривая возможность использования платежных карт применительно к трансграничной электронной коммерции, основные

правила оборота электронных платежных инструментов: объем информации, раскрываемой при эмиссии, порядок использования электронных платежных документов, обязательства и ответственность сторон по договору, порядок разрешения споров. Документ состоит из 10 статей, объединенных в четыре раздела. Электронных 156 новых платежных инструментов, применяемых в электронной коммерции [14].

В интернет-банке, основными путями внедрения сети, является применение программного и аппаратного обеспечения, которые реализуют все этапы работы пользователей Интернета в самом банке. Каждый подход имеет не только преимущества, но и недостатки. Банк при подключении системы как сервиса может полноценно использовать технологический комплекс.

Информационные технологии характеризуются большим ростом и развитием банковской сферы и экономики:

- Юридические лица приобретают более совершенное техническое оборудование;
- юридические лица проводят все большее операций в банке, это определяет постоянное движением денежных средств на счетах;
- юридические лица зачастую имеют больше средств на счетах банка, чем им требуется на покрытие затрат;
- юридические лица имеют большее количество законодательно оформленных документов, что делает работу банка безопасней.

Типовыми операциями, как для юридических лиц, так и для физических лиц (клиента банка) являются:

- Переводы на расчетные счета;
- Открытия счетов;
- Подача заявок на кредиты.

Структурный метод остается основным и широко распространенным и основывается на аналитических данных по определению границ рынка, количества действующих и потенциальных конкурентов, емкости рынка, количественных показателей структуры рынка, а также рыночного потенциала

хозяйствующих субъектов. На рынке он является активной конкурентной средой и степенью противодействия конкурентов в интернете.

Факторам, которые влияют на банковского регулирования, в том числе и на инновационные технологии, уделяется очень большое внимание. Электронный банк очень стремительно развивается и подталкивает клиентов к размещению средств на различных банковских счетах, а также к инвестициям в финансовые инструменты, при этом можно сказать, что сокращается необходимость в поддержании высокого уровня свободных остатков денежных средств на счетах.

Денежные средства клиентов для банка являются основными финансовыми ресурсами. Поэтому денежные средства в обороте банка зависят от количества клиентов, которые желают разместить свои денежные средства в конкретном банке. С другой стороны, это влияет на потребительский выбор клиента банка как получателя.

Основную долю в получении прибыли в результате внедрения систем Интернет-банка приносят: высокий темп развития инфотелекоммуникационных средств; снижение трансакциоиных издержек, а также себестоимости банковских услуг и затрат на организацию работы сотрудников; повышение рентабельности и производительности деятельности банка.

1.3 Современное состояние электронных банковских услуг в мире

На сегодняшний день в мире происходят серьезные изменения, и во многом этому способствует повсеместное развитие информационных технологий. Уже в 2018 году число пользователей глобальной сети Интернет составило 43% от всего населения Земли, хотя в начале 2000-х годов данный показатель был 6,5%. Если проанализировать развитие информационных технологий на протяжении последних десятилетий, то мы поймем, что роль жизнедеятельности в каждом аспекте растет. На сегодняшний день рабочее

место трудно представить без компьютера, поэтому все больше людей пользуются Интернетом на улице с помощью смартфонов и планшетов. Следуя из этого, большое количество операций различного характера совершаются онлайн, предоставляя тем самым клиентам банков возможность пользоваться услугами и совершать транзакции удобным для них способом. Постепенно все больше клиентов в мире начинают использовать электронный банкинг, призванный облегчить доступ к банковским услугам. По сути, данное направление банковской деятельности включает в себя все технологии дистанционного обслуживания клиентов, использующие электронные каналы доступа к счетам и операциям по ним. В рамках электронного банкинга набирает обороты уже зарекомендовавшая себя система предоставления услуг через банкоматы, перспективными видятся направления телефонного банкинга и ТВ-банкинга. Наиболее распространенным видом электронных услуг является электронный банк. Электронная коммерция - это более обширное понятие, которое дает собой в сфере финансовой работы деятельности, включающую в себя все денежные и торговые транзакции, проводимые с поддержкой компьютерных сеток. Конструкция электрической коммерции представлено на рисунке 1.

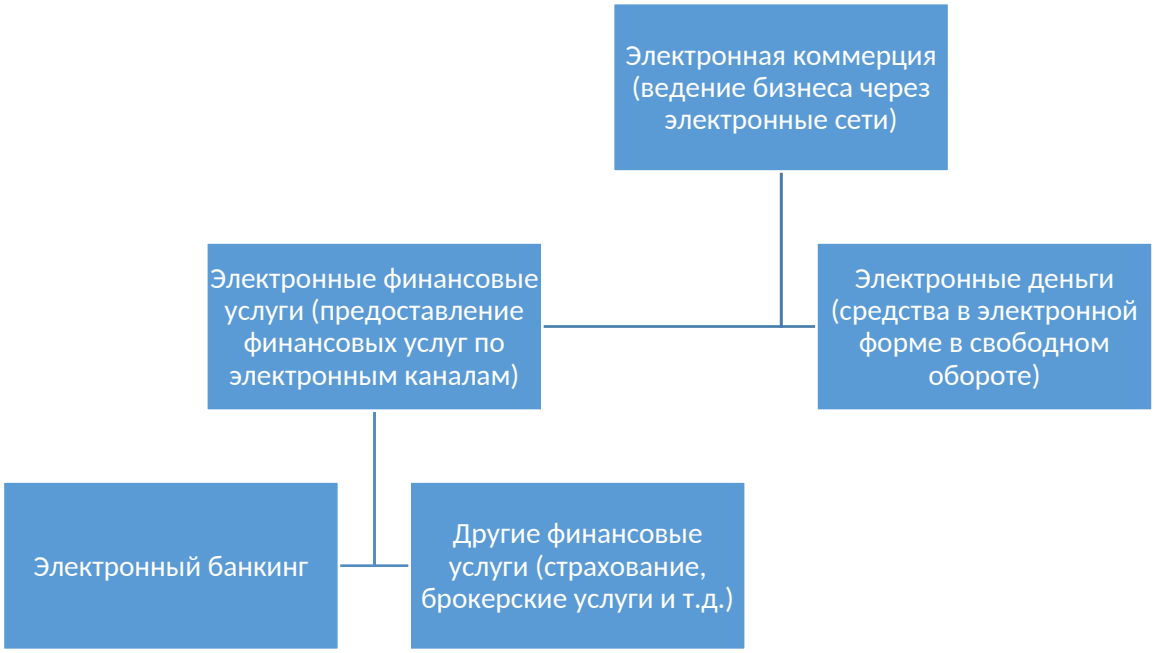


Рисунок 1 - Структура электронной коммерции

Электронный банкинг - это процесс, который предоставляет клиентам возможность доступа к счетам и совершения различных операций по ним, а также иных услуг без обращения клиента в офис банка.

Следуя из этого, на основе информационных технологий, банк создал систему интернет-банка, которая позволяет своим клиентам, пользоваться своими счетами непосредственно везде.

Как правило, чтобы произвести какую-либо операцию по счетам или воспользоваться другими услугами банка, клиент сам должен прийти в банк. Но благодаря электронной системе, клиенту не нужно этого делать, так как все операции производятся через интернет-банк.

Экономический рост растет, создаются новые каналы продаж дискутируя функционирования финансового сектора экономики. Электронный банк на сегодня - это необходимость, позволяющая как банку, так и клиенту снизить свои издержки.

Хочется отметить, что банки всегда были теми организациями финансового сектора, которые в первую очередь применяли новейшие технологии на практике, совершенствуя тем самым свои услуги. Информационно-коммуникационные технологии представляют высококачественные товары и услуги в течении долгого времени. Для организации деятельности компании ИКТ банки используют построения сети электронного банкинга: для оптимизации банковских процессов, внутренние сети, телефонные линии. В сети интернета развития ИКТ и сети интернет изменяют вектор развития мировой банковской системы в сторону электронного банкинга.

На сегодняшний момент в отличии от ранних этапов развития, электронный банкинг обладает широким спектром функций, которые позволяют клиентам наиболее эффективно управлять своими счетами и пользоваться иными банковскими услугами. Во-первых, в системе

электронного банка, клиент получает информацию о состоянии своих счетов и электронных карт, так же он имеет доступ к информации ранее совершенных им операций, а также может получить от чет по картам заверенный руководителями банка, не смотря на время работы банка. Во-вторых, имеется возможность клиенту в режиме онлайн производить трансферт своих средств на счета других организаций и физических лиц. Так же электронные услуги позволяют на сегодняшний день совершать операции в иностранной валюте, открывать и закрывать депозиты, участвовать в торговле ценными бумагами и их производными, используя трейдерские программы, выпускаемые банками. Так же у клиента есть возможность управлять своими счетами, изменять свои персональные данные, и еще множество услуг в зависимости от того, какие услуги предоставляет банк.

Развитие информационных технологий возросло, условия развития тоже, поэтому увеличились количество возможностей доступа к счетам по разным каналам связи. Зарекомендовавшая себя система банкоматов за последнее десятилетия, по-прежнему является актуальной. Она позволяет производить снятия и вложения наличности, а также оплачивать счета, производить переводы между своими счетами и другим клиентам.

Трудно представить себе жизнь без электронных денег, с помощью которых нет необходимости иметь постоянно с собой денежные купюры для оплаты товаров и услуг.

Телефонный банк - это услуга, позволяющая получать смс-оповещения на телефон о движении денежных средств по счетам клиента, а также оплачивать мобильный телефон и делать переводы с карты на карту. Клиент, позвонив по специальному телефону, связывается с представителем банка или использует систему распознавания голоса для совершения необходимых операций.

Телевизионный банкинг (ТВ-банкинг) - это услуга, которая позволяет совершать множество операций с помощью кабельного телевидения.

Конечно наиболее перспективным направлением электронного

банковского обслуживания является интернет-банк и мобильный банк. В настоящее время в странах западной Европы и Америки услугами интернет-банка пользуются более 50 % всего взрослого населения, а среди совершеннолетних пользователей интернета эта цифра достигает 90 %.

Причиной растущей популярности интернет-банка и мобильного банк является функциональность и доступность. Во-первых, стандартный интернет- клиент (банковское приложение для электронного устройства) обладает полноценным функционалом, который позволяет не обращаться к услугам представителей банка. У клиента есть возможность, проверить состояние счетов самостоятельно, сделать выписку по ним, заказать валюту, совершить депозитные сделки, составить заявку на кредит или кредитную карту. Как было проговорено выше, клиент может совершать всевозможные платежи и переводить средства. Из этого следует, что не нужно будет приходить в офис банка, для того чтобы совершить все эти услуги. Во-вторых, мобильность использования мобильного банка, интернета, компьютера, тем более что в современном мире зачастую ходят все с хорошими мобильными телефонами. В использовании, мобильный банк, не настолько хорош, так как через него можно провести не большое количество операций. Когда клиент обращается в банк или производит операцию через банкомат, то он несет издержки передвижения. Поэтому, доступ к банковским услугам через Интернет (интернет-банкинг и мобильный банкинг) пользуется спросом, как над традиционной филиальной системой, так и над остальными видами электронного банкинга.

Конечно, существуют и недостатки системы электронного банковского обслуживания, которой является информационная составляющая. Если хранить информацию в электронной форме, то это всегда может привести к угрозам взлома. С этой точки зрения можно сказать, что и хранение денежных средств в электронном виде, может привести к их исчезновению со счетов. Поэтому постоянно принимаются меры по защите системы информации в электронном пространстве. Европа, США и Япония, столкнулись с данной

проблемой раньше всех, и уже продвинулись намного дальше остальных стран в этом вопросе. Банки внедряют эффективные системы безопасности, поэтому мошенникам дается меньший процент взлома. Еще в 2013 году около 70% банков на территории ЕС не имели никаких средств защиты персональных данных кроме как стандартной схемы аутентификации вида: логин-пароль. Ужесточение мер безопасности произошло, после того как участились мошеннические операции. На данный момент, мошенникам труднее взломать счета клиентов. Так, к примеру, в немецком «Дойче банк» в отделении используется собственный сервер аутентификации, интегрированный в систему электронного банкинга организации и генерирующий в реальном времени ключи входа в систему. Если захочешь войти в интернет-банк, клиенту нужно ввести не только логин и пароль, но и двенадцати знатный код безопасности, а это существенно повышает уровень безопасности. Если бы органы законодательной власти не работали совместно с банковским сектором, то качественное улучшений условий было бы не возможным.

Сегодня очевиден прецедент перехода клиентской базы на платформы мобильного банка и интернет-банка. Изучение, проведенное консалтинговой фирмой «Новантас» выделяет представление о влияния постепенного перехода к мобильному и интернет-банку на больше маленьком промежутке времени на случае Соединенных Штатов Америки (2013 и 2018 гг.). В ходе предоставленного изучения респонденты отвечали на надлежащие вопросы касательно ведущих банковских предложений с вариациями ответа «онлайн» и «в кабинете банка»:

Каким образом предпочитается оформлять кредит/депозит?

Каким образом предпочитаете совершать транзакции?

Каким образом получаете информацию о состоянии счета?

Результаты исследования представлены в Приложении Б, В, Г, Д на диаграммах. Если мы проанализируем результаты исследования, то нам станут очевидны тенденции перехода банковского сектора к электронным услугам, но наряду с этим большинство клиентов все еще предпочитает открывать,

депозиты и брать кредиты обращаясь лично в офис банка. С совершенствованием электронных технологий, основная доля операций будет совершаться через электронные системы. Мобильный банк является в этом случае самым перспективным и позволяет иметь доступ к электронным банковским услугам во всем мире, где оснащено сетью интернет. Согласно данным компании «Юнипер Рисеч» к 2018 году свыше миллиарда пользователей будут использовать мобильный банк. Это говорит о перспективе данного направления. В сферу электронных услуг внедряются разные инновации, что увеличивает конкурентоспособность на рынках мобильного банка и интернет-банка.

Исходя из результатов данной главы необходимо сделать вывод, что за последние десятилетия банковская система претерпела серьезные изменения в плане предоставления услуг. В последнее время наметилась тенденция к переходу на электронные каналы связи. Однако, среди всех возможных средств предоставления услуг, именно интернет-банк и его последователь мобильный банка являются наиболее перспективными и занимают большую часть от всего объема электронных услуг банковского сектора. Многие банки отказались от физических мест дислокации филиалов, полностью перейдя на электронное обслуживание. Именно развитие электронных средств связи, их модернизация в плане функционала и удобства для пользователей являются наиболее перспективными направлениями развития банковской сферы. Важно рассматривать интернет-банк и мобильный банк как единую систему ввиду того, что именно стандартизированные продукты, выпускаемые для различных платформ, предполагающие единую маркетинговую политику и функционал, имеют наибольшее конкурентное преимущество на сегодняшнем рынке электронных банковских услуг.

Услуга интернет-банк продолжает с каждым годом завоевывать всё новые и новые страны, неуклонно возрастает число пользователей данной услуги, что в конечном итоге скажется и на качестве предоставляемой услуги. Отметим, что по числу пользователей интернет-банка первое место прочно

удерживают страны Северной Европы (Швеция, Финляндия), несмотря на то, что пионерами в организации первого виртуального банка являются США.

2 ПРАКТИКА ПРИМЕНЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ»

2.1 Общая технико-экономическая характеристика банка

Сбербанк России создан в форме акционерного общества открытого типа в соответствии с Законом РСФСР «О банках и банковской деятельности в РСФСР» в 1991г. Центральный банк Российской Федерации считается акционером и учредителем Сбербанка России, он владеет 50% уставного капитала, плюс одна голосующая акция. Остальными 49% акций владеют международные и Российские инвесторы. С 1996 года на Российских биржевых площадках котируются обыкновенные и привилегированные акции банка. Так же можно сказать, что на Лондонской фондовой бирже котируются депозитные расписки, на Французской фондовой бирже и на внебюджетном рынке США котируются Американские депозитарные расписки (АДР) [16].

Зарегистрирован Сбербанк России в Центральном Банке Российской Федерации 20 июня 1991 года. Регистрационный номер - 1481.

Уставный капитал на сегодняшний день в ПАО «Сбербанка России» составляет более 67 млрд. рублей. Который состоит из 21 млрд. обыкновенных акций и около 1 млрд. привилегированных акций (номинал акции равен 3 рубля).

Банк является юридическим лицом, него большая филиальная сеть, которая составляет единую систему Сбербанка России.

Сбербанк сейчас именуют кровеносной системой русской экономики, третьей частью ее банковской системы. Банк выделяет и дает работу и ключ дохода всякой 150-й русской семье. 28,6% общих банковских активов (по состоянию на 1 ноября 2016 года) приходится на долю фаворита Русского банковского дела. [19].

Банк считается главным кредитором русской экономики, он занимает,

основную долю на рынке вкладов. В 2018 году на его долю приходится 43,3% вкладов населения, 32,7% кредитов юридическим лицам и 32,7% кредитов тесным физическим лицам.

За этапом предложениями Сбербанка используют в пределах 11 млн. человек и лишь только в РФ численность покупателей выше 111 млн. (по состоянию на 2018 г.).

Для розничных покупателей диапазон предложений Сбербанка довольно широкий: от классических депо и всевозможных обликов кредитования до банковских карт, валютных переводов, банковского страхования и брокерских предложений [19].

Созданные для эффективной оценки кредитных рисков и обеспечения кредитного портфеля, выдаются кредиты по «Кредитной фабрике».

Сбербанк жаждет создавать сервис покупателей более комфортным, прогрессивным и технологичным, с каждым годом все больше улучшаются способности электронного управления счетами покупателей. В банке сделана система удаленных каналов сервиса, в которую входят:

- «Сбербанк Онлайн» (более 10 млн интенсивных активных пользователей);
- мобильные приложения «Сбербанк Онлайн» для телефонов (более 95 тыс. интенсивных пользователей)
- «Мобильный банк» (более 78 млн интенсивных пользователей).
- 1 из огромнейших в мире сеток банкоматов и терминалов самообслуживания (более 158 тыс. устройств).

На сегодняшний день Сбербанк является крупнейшим эмитентом кредитных и дебетовых карт. Созданный Сбербанком и BNP Paribas совместный банк, занимается POS-кредитованием под брендом Cetelem, используя концепцию «ответственного кредитования».

Более 1 млн. предприятий среди клиентов Сбербанка. Сбербанк обслуживает все группы корпоративных клиентов, причем на долю малых и средних компаний приходится более 20% корпоративного кредитного

портфеля
банка. А оставшаяся часть (80%) приходится на кредитование крупнейших корпоративных клиентов.

Работники Сбербанка - это команда, в которую входят более 250 тыс. квалифицированных сотрудников, работающих над превращением банка в лучшую сервисную компанию с продуктами и услугами мирового уровня.

Сбербанк стремительно улучшается и трансформируется в крупнейший институт, так как очень стремительно развивается. В последние годы Банк расширил свое международное присутствие. Сбербанк имеет филиалы, как в странах СНГ, так и в девяти странах Центральной и Восточной Европы и в Турции.

В 2015 году была завершена сделка по покупке Deniz Bank и стала крупнейшим приобретением за последнюю историю Банка. Сбербанк России также имеет представительства в Германии и Китае, филиал в Индии, управляет Sberbank Switzerland AG. Запуск бренда Сбербанка в Европе состоялся в 2017 году [22].

На сегодняшний день Сбербанк единственный российский банк, который входит в топ-50 крупнейших банков мира. Он опубликован в журнале и является крупнейшим банком мира в рейтинге топ-1000. Поднявшись на 16 позиций Сбербанк занял 33 место, по сравнению с предыдущим годом. А по рентабельности активов Сбербанк стоит на 1 месте в мире. В рейтинге мировых брендов Сбербанк занял 64 место в 2018 году и был опубликован консалтинговой компании Brand Finance. Стоимость бренда Сбербанка оценена в $14,16 млрд., за год она выросла почти на $3,4 млрд. Тем самым Сбербанк признан самым дорогим брендом России [18].

2.2 Виды электронных услуг в ПАО «Сбербанк России»

Условная стабилизация российской экономики в 2000-2007 годах обеспечила, в собственную очередь, размеренный подъем раздела банковской

автоматизации. По мере обострения конкуренции на рынке банки обязаны диверсифицировать собственную работу, расширять диапазон предлагаемых предложений, а это означает, вкладывать соответствующие заключения в области информационных технологий, которые разрешат увеличить эффективность работы денежных ВУЗов, значит, доставит больше выгоды.

Существует система электронного обслуживание такая как «Сбербанк онлайн». Эта система интернет-обслуживания клиентов Сбербанка. Она позволяет осуществлять управление счетами, оплату кредитов Сбербанка, а также сторонних банков, открывать счета, как под проценты, так и для хранения денег, осуществлять переводы в пользу физических и юридических лиц в любых регионах. Для того чтобы подключить данную услугу, необходимо открыть банковскую карту, взять чек на устройствах самообслуживания с индификатором пользователя и паролем, либо провести самостоятельную регистрацию на компьютере с помощью карты и телефона. Через Сбербанк онлайн так же можно подключать услуги, которые позволяют оплачивать коммунальные платежи, переводы с карты на карту и оплату сотовых телефонов в автоматическом режиме. Для этих подключений необходимо лишь заполнить форму на подключение автоплатежей по квитанциям.

На сегодняшний день, придумали такую услугу, как «Мобильное приложение». Это приложение является привязкой к системе «Сбербанк онлайн». Оно выполняет те же функции, только устанавливается на мобильных телефонах с версией Android, iPad и планшетных ПК. Отличается это приложение от обычного «Сбербанк онлайн» только тем, что его нужно устанавливать и к нему в подарок идет бесплатная антивирусная программа, которая в любую минуту может защитить счета от несанкционированного взлома мошенниками.

Так же существует в Сбербанке такая услуга как «Мобильный банк». Конечно она не такая многофункциональна, как система «сбербанк онлайн», так как по ней можно делать переводы с карты на карту, получать смс

оповещения по операциям с картой, оплачивать мобильный телефон.

Обслуживание через средства связи хороша тем, что не требует похода в банка, а значит экономит время, совершение операций обходится значительно дешевле, чем в самом банке (платежи в адрес организаций, с которыми у Сбербанка нет договора на прием платежей, обойдутся в 1%, а не 3% от суммы).

Конечно есть и свои минусы, как у системы «сбербанк онлайн», так и у «мобильного банка», в том, что происходит много мошеннических операций.

Предоставление физическим и юридическим лицам возможности ведения многих банковские операции с использованием электронных услуг банка - это самостоятельная форма оказания банковских услуг.

Если клиент заключит с банком соответствующий договор на оказание электронных услуг и отразит это положение в обычном договоре банковского счета, и самостоятельно приобретёт необходимое оборудование, то банк проконсультирует его по вопросам оборудования терминалов и приобретения программного обеспечения. Банк также дает гарантию на техническую и методическую поддержку при установке системы и начальном обучении персонала клиента, обновлении программного обеспечения, а в дальнейшем также консультации и рекомендации [17].

Подобные технические системы позволяют клиенту с использованием персонального компьютера круглосуточно из дома, конторы, фирмы, машины и любого другого места, где есть сеть интернет совершать операции. В начале входной сессии в Сбербанк онлайн, клиент вводит свой ключ безопасности, которым является идентификатор пользователя и постоянный пароль, без которых невозможно войти в систему.

Система "Сбербанк онлайн" в развернутом варианте разрешает покупателю:

- знакомиться с банковскими правилами;
- получать справочную информацию (перечень производимых банком операций, курсы денежных единиц и т.д.);

- получать сведения о состоянии собственного счета в форме надлежащих выписок;
- транслировать в банк платежные поручения;
- получать электронные копии платежных документов о зачислении средств в пользу клиента;
- перекидываться с банком электронными текстовыми сообщениями и экономической информацией;
- зачислять денежные средства на счет (если это допускается) и перечислять их со счета (оплата продуктов и предложений, выполнение налоговых и других неотъемлемых платежей);
- перечислять средства с 1-го счета на другой счет;
- заказать чековую книгу и доклад о перемещении средств на счете за конкретный этап времени;
- приобретать и реализовывать ценные бумаги [15].

Фактором, который сдерживает массовое вступление в число пользователей подобных систем для клиентов Сбербанка, является уровень оплаты за подобные услуги. Другая причина состоит в том, что в нашей стране в настоящее время системы "Сбербанк онлайн" работает в основном через телефонные каналы связи. Учитывая низкую надежность и помехозащищенность телефонных линий связи, данный банковский продукт еще не используется повсеместно.

2.3 Анализ электронного банковского обслуживания

Рассмотрим статистику подключения клиентов к электронным банковским услугам за 2015-2018 гг. В данный период количество подключенных клиентов возросло.

Количество подключений к системе «Сбербанк онлайн» росло с каждым годом очень быстро, и с 2015 года по 2018 год достигло до 10,1 миллиона

человек. Статистические данные взятые из выгрузки «Сбербанка» представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Статистические данные из выгрузки в «Сбербанке»

	2015 год	**2016 год**	**2017 год**	**2018 год**
Сбербанк онлайн	3.42 млн. чел.	4.29 млн. чел.	6 млн. чел.	10.1 млн. чел
Мобильное приложение	65.7 тыс.чел.	73 тыс. чел.	81.2 тыс. чел.	95.6 тыс. чел.
Мобильный банк	65.25 млн. чел.	80.65 млн. чел.	92.46 млн. чел.	98.46 млн. чел.
Автоплатеж	68.7 тыс. чел	71.2 тыс. чел	75.3 тыс. чел.	78.6 тыс. чел.

Приведем расчеты и рассчитаем процент подключений к каждой услуге в таблице 2.

Таблица 2 - Расчеты процента подключений к электронным банковским услугам за 2016-2018 гг.

Сбербанк онлайн	Года	Расчеты	Увеличение в % по сравнению с предыдущим годом
	2016	(3,42*100)/4,29	79,7
	2017	(4,29*100)/6	71,5
	2018	(6*100)/10,1	59.4
Мобильное приложение	2016	(65,7*100)/73	90
	2017	(73*100)/81,2	89,9
	2018	(81,2*100)/95,6	84,94
Мобильный банк	2016	(65,25*100)/80,65	80,9
	2017	(80,65*100)/92,46	87,22

Продукты	Года	Расчеты	Увеличение в % по сравнению с предыдущим годом
	2018	(92,46*100)/98,46	93,9
Автоплатеж	2016	(68,7*100)/71,2	96,48
	2017	(71,2*100)/75,3	94,55
	2018	(75,3*100)/78,6	95,8

Из данной таблицы расчетов мы видим, что процент подключений то падает, то возрастает. Это показано на диаграммах в приложении Ж.

Например, рассмотрим количество подключенных клиентов к такой электронной системе, как «Мобильное приложение». Если производить подсчеты по данным из статистики электронного банковского обслуживания, в котором «Мобильное приложение» с 65.7 тысяч человек возросло до 95,6 тысяч человек, то можно заметить, что подключения так же росли, а процент подключений не увеличивался, а уменьшался.

По услуге мобильный банк видно, что подключения росли с огромной скоростью и возросли с 65.25 миллионов человек до 98,46 миллионов человек. А соответственно рос и процент подключений. Это говорит о том, что данным электронным обслуживанием, пользуются клиенты в большей степени, чем системой «Сбербанк онлайн» и «Мобильным приложением».

Если же рассматривать подключения к услуге «Автоплатеж», то тут совершенно другая ситуация. Подключения растут, а процент подключений к данной услуге колеблется. С 2015 года электронная услуга «автоплатеж», была подключена с 68,7 тысяч человек до 78,6 тысяч человек. Это исследование показало, что количество клиентов, то хотят подключать данную услугу, то игнорируют ее.

Так же проанализируем доходность банка в общем за 2016-2018 года. Возьмем данные из статистики банка по России. В 2015 году чистая прибыль составляла 363 млрд. рублей. В 2016 году доходность банка составляла 213,8

млрд. рублей. В 2017 году же она составила 236,3 млрд. рублей и на конец 2018 года чистая прибыль банка составила 763,2 млрд. рублей. При этом делаем расчеты в таблице 3 за три года и находим колебался чистый доход Сбербанка в данном периоде.

Таблица 3 - Чистая прибыль «Сбербанка» за 2016-2018 гг.

Года	Доходность банка, млрд. руб.	Расчеты	Рост или убыток, млрд. руб.
2016	213,8	213,8-263	-49,2
2017	236,3	236,3-213,8	22,5
2018	763,2	763,2-236,3	526,9

В связи с этими расчетами делаем выводы: В 2016 году чистая прибыль Сбербанка по сравнению с 2015 годом снизилась на 149,2 млрд. рублей. В 2017 году чистая прибыль возросла по сравнению с 2016, но незначительно, всего на 22,5 млрд. рублей. А вот в 2018 году доходность банка по сравнению с 2017 годом повысилась в 3 раза и составила 526,9 млрд. рублей.

Рассмотрим, каков же доход составляет от подключений электронных банковских услуг. Возьмем статистику за 2015-2018 гг. таблица 4.

Таблица 4 - Электронные банковские услуги за 2015-2018 гг.

	Года	Суммы, млрд. руб.
Сбербанк онлайн	2015	4,3,1
	2016	43,4
	2017	54,8
	2018	111,2
Автоплатеж	2015	4
	2016	4,4
	2017	8
	2018	11,1
Мобильный банк	2015	10,1
	2016	15

	Года	Суммы, млрд. руб.
	2017	21,8
	2018	35,1
Мобильное приложение	2015	22
	2016	31,4
	2017	35,1
	2018	38,5

Из этой статистики приводим расчеты за 2016-2018 года таблица 5.

Таблица 5 - Расчеты прибыли от электронных банковских услуг за 2016- 2017 гг.

	Года	Расчеты, млрд. рублей.	Прибыль, млрд. рублей
Сбербанк онлайн	2016	=43,4-43,1	0,3
	2017	=54,8-43,1	11,7
	2018	=111,2-54,8	56,4
Автоплатеж	2016	=4,4-4	0,4
	2017	=8-4,4	3,6
	2018	=11,1-8	3,1
Мобильное приложение	2016	=15-10,1	4,9
	2017	=21,8-15	6,8
	2018	=35,1-21,8	13,3
Мобильный банк	2016	=31,4-22	9,4
	2017	=35,1-31,4	3,7
	2018	=38,5-35,1	3,4

Следуя этим расчетам можно сказать, что с количеством подключений и обслуживания клиентов в системе электронных банковских

услуг, доходность банка возрастает. Конечно не на столько, сколько бы хотелось получать дохода от таких услуг. Это означает что если количество подключений к электронным банковским услугам будет расти, то и доход от этого будет становиться выше.

На основе практики применения электронных банковских услуг на примере ПАО «Сбербанк России», можно сделать следующие выводы: банк является юридическим лицом и предоставляет разнообразные услуги, в том числе и электронные. Электронные услуги в Сбербанке считаются прибыльными и удобными, как показывает анализ электронного банковского обслуживания. Поэтому банк намерен развивать такие услуги и в дальнейшем производить обслуживание только по ним.

3 ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ В РОССИИ

3.1 Проблема совершенствования банковского обслуживания населения

Наша страна переходит к рыночной модели экономики, начинает функционировать двухуровневая банковская система. В связи с этим встает вопрос взаимоотношений и взаимодействия банковских учреждений.

С точки зрения количественных и качественных характеристик развитие банковской системы предполагает замену административно-правовых взаимоотношений банков преимущественно экономики. Опыт индустриально развитых стран Запада в области организации таких отношений, их формализации и непосредственного применения в банковском деле приобретает особое значение.

Отечественными коммерческими банками постепенно внедряется опыт комплексного обслуживания клиентов. Банки начинают выполнять новые услуги, удовлетворяющие все более сложные потребности клиентов. Этот подход повышает конкурентоспособность в привлечении кредитных ресурсов и новых клиентов.

Коммерческие банки создаются и развиваются на новой основе, которые позволяют ослабить монополизм в банковском деле, заводят конкуренцию, а также является первым шагом к организации денежного рынка. По привлекаемым средствам и кредитам коммерческие банки устанавливают самостоятельно. Во всех банках разная методология ведения дела. В связи с коммерциализацией банковской системы резко снижает опасность ее бюрократизации, ускоряется решение вопросов. В своей деятельности коммерческие банки ориентируются на необходимость получения максимально возможного дохода. Основной доход банки получают от ссудных операций.

Работа банков при переходе к рынку строится на основе принципов

денежного рынка, при этом работа банков в пределах реально привлеченных ресурсов является одним из первых. Значительная часть пассивов коммерческих банков (в среднем около 60 процентов) формируется за счет займов, полученных в порядке межбанковского кредитования.

Размер вкладов физических лиц не должны превышать суммы собственных средств, как установлено действующим банковским законодательством, то есть 5-8 процентов банка [11].

Все эти виды услуг в настоящий момент предоставляются через систему «Сбербанк онлайн». Поэтому развитие рынка электронных банковских услуг улучшается и развивается.

3.2 Управление рисками в сфере электронных банковских услуг

В связи усилением мошеннических операций, которые на сегодняшний день стали очень актуальными, рассмотрим управление рисками электронных банковских услуг.

В следствии того, что особенности электронных услуг в банковской сфере очень близки к взломам, можно выделить следующие изменения в сфере банковских рисков:

- Технологии приводят к резкому усилению стратегического операционного риска, от этого происходит сильная зависимость от прогресса коммуникационных и информационных технологий;
- Инновационные технологии с точки зрения стратегического риска, приводят к динамичности развития и отражаются в динамичности инновационных циклов;
- Уменьшение информационных асимметрий приводит к росту ориентированности на потребности клиентов и увеличивает правовой и репутационный риск;
- Повышение общего уровня системного риска сопутствуется обострение конкуренции в банковском бизнесе;

- Усиление акцента на межстранновом и межсекторном аспектах банковского риска выходят за пределы отдельных национальных рынков.

Так как новые риски не возникают, то нет необходимости вводить новые инструменты по ним. Инструменты включают себя оценку рисков, контроль над ними и мониторинг, распоряжаются элементами управлениям рисками. Если рассматривать сложности, которые развивает электронный сервис, то увидим, что эксперты уделяю больше внимание стратегическому риску. Он возникает в связи с возможностью принятия ошибочных управленческих решений в отношении опоры на то или иное информационно-технологическое направление.

К стратегическим рискам относятся такие решения, которые оказывают непосредственное влияние на рыночную стоимость. Банк играющий роль ИТ- лидера может взять на вооружение формирующиеся стратегии и получить от этого больше прибыли, поскольку от этого мы снимаем сливки на быстрорастущем сегменте финансового рынка. Максимальные убытки он так же терпит, если делать высокие ставки на крупные стратегические инвестиции. Банк уменьшает свой стратегический риск с точки зрения капитальных расходов, только в том случае, если берет на себя роль ведомого, поэтому он избирает адаптивную стратегию. Если наступать в роли агрессивного лидера, то роль ведомого на рынке может сильно снизится, и значительную выгоду от роста рынка уже не получится снизить, поэтому он будет близок к насыщению.

Связанные с банком информационные технологии носят достаточно неопределенный характер. Это касается технологий, на которых основываются главные направления банковской деятельности: электронные решения в областях бухгалтерского и операционного учета, документооборота, в системе оценки кредитоспособности и доходности, укрепление и управление банковской лояльностью.

Следующая категория риска, которая привлекает пристальное

внимание специалистов, - операционный риск, вероятность убытков в результате сбоев в выполнении обычных банковских операции. Выделяются следующие три главные зоны операционного риска, применяемые к интернет-банку - функционирование системы безопасности, привлечение сторонних организаций к предоставлению некоторых видов электронных банковских услуг, освоение новых технологий сотрудниками банка.

Нарушения в процессах электронного хранения документов могут быть следующие: отказы в функционировании банковских систем, сбои в передаче и обработки информации.

Эти сферы, подверженные операционному риску, становятся весьма значимыми. Для того чтобы сократить инвестиционный бюджет и не нанимать дорогостоящих специалистов, нужно интенсивные банковские услуги (ИТ) приобретать через специализированные фирмы. Большое значение при новых условиях приобретает правовой риск, который возникает при нарушении законов и директив регулирующих органов, а также из-за недостаточно четкого определения прав и обязанностей контрагентов. Можно отметить следующие специфические для электронного банковского сервиса аспекты правового риска:

- Не во всех странах приняты законы об электронной подписи и о действительности договоров, заключаемых электронным способом;
- Во всех государствах по-разному трактуют вопрос о подлежащей лицензированию банковской деятельности (например, надзорные органы могут потребовать получения лицензии от веб-сайта, рекламирующего услуги банка на том языке, который используется в данной стране, причем даже тогда, когда до реальных операций дело еще не дошло);
- Возникают особые требования к соблюдению принципа «знай своего клиента», законодательно внедряемого в банковский бизнес в рамках борьбы с легализацией преступных доходов и терроризмом;
- Банкам становится труднее обеспечить диктуемый законом уровень

защиты, персональной клиентской информатизации, особенно если сайт банка связан с сайтом-агрегатом электронного финансового инструмента [16].

В настоящее время можно сказать что электронный сервис развивается очень хорошо и влечет за собой репутационный риск, который проявляется в сокращении клиентуры, оттоке вкладов, сбросе банковских акций вследствие формирования устойчивого негативного общественного мнения о деятельности данного банка. Это связано, с нарушениями обслуживания клиентов, которые пользуются электронными банковскими услугами и входят в три зоны операционного риска. Новый способ предоставления услуг основан на прямом веб-взаимодействии с клиентами, при возникновении сбоев в осуществлении электронных операций они оповещаются практически сразу, т.е. информация распространяется гораздо быстрее, чем раньше.

Для избегания роста репутационного риска нужно информировать вкладчиков и заемщиков о наличии таких проблем по электронной почте. Отдельные категории риска с появлением интернет-банка изменяются в кредитный, процентный, валютный и т.д. Так, при использовании мягких процедур электронной оценки кредитоспособности потенциальных заемщиков или приобретение электронных денег у недостаточно надежного эмитента могут привести к повышению кредитного риска. Для банков, осуществляющих значительные операций с цифровой наличностью, становятся весьма актуальными валютный риск и риск ликвидности, а также особого внимания со стороны банков, развивающих программы секьютиризации кредитов через Интернет, требует рыночный риск. Такие перемены не являются кардинальными и уступают по своему значению сдвигам, которые происходят в сферах стратегического, операционного, правового и репутационного рисков, поэтому управление рисками в современных коммерческих банках должно концентрироваться только на этих направлениях. Свод этих правил не является обязательным, но все солидные банки в развитых странах придерживаются данных требований. Банк

предоставляет своим клиентам электронные услуги, только после того как сгруппировываются 3 крупные категории управления рисками.

Нужно создавать эффективную системы наблюдения за операциями, которые совершаются электронным способом. Новые проекты в сфере интернет-банка могут оказать значительное влияние на банковский риск и реализацию принятой стратегии. Они должны рассматриваться на заседаниях совета директоров и правления, глубоко анализироваться и детально оцениваться с точки зрения соотношения ожидаемых результатов и затрат. Проводится ретроспективный анализ после завершения проекта. Руководство банка не должно приступать к электронному обслуживанию, если нет необходимого уровня квалификации менеджеров и персонала в сфере новых технологий, в том числе и когда привлекаются сторонние организации. В рассматриваемой области необходимо создать систему оповещения руководящих органов о возникновении инцидентов. Это обеспечит динамичность управленческого надзора и позволит незамедлительно и эффективно реагировать на любые возникшие проблемы и инциденты.

Сфера онлайновых услуг должна интегрироваться в общий механизм управления банковскими рисками, этого должны добиться совет директоров и правление. Для поддержания необходимого уровня информационно-технологической безопасности нужно внедрение всесторонней процедуры контроля. Обеспечение сохранности банковских активов является одной из важнейших обязанностей, возложенных на директоров и высших менеджеров. Для их выполнения нужно сосредоточиться на следующих ключевых направлениях:

- назначение конкретных лиц (иных, нежели аудиторы), несущих ответственность за положение дел в данной области;
- определение и формулировка жестких правил, позволяющих следить за попытками вторжения в коммуникационные сети и предотвращать несанкционированный доступ к компьютерной технике, программному обеспечению для Web-трансакции и базам данных;

- регулярно пересматривать меры по обеспечению безопасности с целью своевременной модернизации используемых программ и внедрения новейших технологических достижений.

Партнеры, привлекаемые к предоставлению отдельных видов банковских предложений обязаны кропотливо отслеживаться. Оценка, а еще переоценка значения сотрудничества со спецобслуживанием, интернет провайдерами обязана реализоваться управлением банка на неизменной базе. При этом обязаны внятно осознаваться опасности, связанные с аутсорсингом, в обязательном порядке надо разбирать профессиональную подготовку и экономическое состояние вероятных контрагентов; буквально наметить грани ответственности сторон при решении договоров, контрактов, тем более по порядку предоставления информации; проводить повторяющиеся аудиторские испытания в отношении переданных на сторону систем и операций, и включать их в деятельную систему управления рисками; создать проект событий на случай появления чрезвычайных обстановок в работы завлеченных к предложению электронного обслуживания партнеров. Гарантировать защищенность в сфере информационных технологий. Высочайшее инструкция банка определяет совместную политическому деятелю в области информационной технологий, а знатоки среднего звена промышляют конкретным построением надлежащих систем.

Они обращают внимание на соблюдение надлежащих основ: аутентификация (идентификация) покупателей, которые используют каналы сервиса. Аутентификация значит идентификацию покупателя (удостоверение подлинности лица, совершающего онлайновую трансакцию) в сочетании с авторизацией (установление легитимности доступа предоставленного лица к банковскому счету или же присутствие у него права на проведение операций по счету). Она исполняется с поддержкой индивидуальных идентификационных номеров (PIN), паролей, смарт-карт, биометрики (сканирование лица, Пальцев, глаз, голоса и т.п.) и сертификатов цифровой подписи на основе инфраструктуры раскрытого ключа. Дабы гарантировать

больше возвышенную степень обороны надо проводить многофакторную аутентификацию с внедрением нескольких способов, собственно, что тем более принципиально при вербовании на электронные банковские предложения зарубежных покупателей. Аутентификационные базы данных нужно ограждать от фальшивок, искажений и хищений, а поползновения аналогичных поступков в обязательном порядке обязаны быть документированы. Конфигурации в эти базы надо заносить лишь только с наказания соответственного источника. Для предотвращения подмены прошедших аутентификацию покупателей третьими лицами, надо кропотливо держать под контролем включение к системам интернет-банка. В случае провала Web-сеанса проводить повторную аутентификацию.

Должна быть строгая ответственность за проведение онлайновых операций и недопущение отказа от обязательств по ним. Наиболее надежным способом Использование сертификатов цифровой подписи на базе инфраструктуры открытого ключа позволяет избежать недобросовестного сторнирования электронных сделок. Каждый контрагент имеет свою пару ключей (шифров). С помощью секретного ключа зашифровывается текст и генерируется цифровая подпись, а посредством открытого ключа (парного к секретному) осуществляется проверка подлинности документа и расшифровка. Банк сам может стать удостоверяющим центром по выпуску сертификатов или прибегнуть к услугам независимых центров. Но при этом должен обеспечиваться такой же уровень аутентификации, как и у банка.

При работе с базами данных и приложениями в интернет-банке должно быть четкое разграничение функций, выполняемых служащими банка. Нельзя предоставлять одному лицу или сервис - партнеру права на инициирование, авторизацию и завершение трансакции. Подготовкой информации и проверкой ее целостности должны заниматься разные сотрудники. Нужно разграничить функции так, чтобы не было возможности обойти данный принцип при администрировании и разработке систем электронного сервиса.

Процедуры авторизации и получения доступа в системы интернет-

банка, базы данных и программы должны эффективно контролироваться. Главное при таком контроле гарантировать сохранность баз данных, в которых хранится информация о правах на авторизацию и доступ к проведению тех или иных операций. Для этого используются те же методы, что и при защите аутентификационных баз данных.

В сфере онлайновых услуг нужно обеспечить целостность данных по проведенным операциям. Все процессы, осуществляемые в рамках банковского Интернет - сервиса должны быть устроены таким образом, чтобы достигалась повышенная устойчивость трансакций и записей к хищениям и искажениям и имелась практически полная гарантия того, что любые несанкционированные изменения не останутся незамеченными. Особенно тщательно необходимо контролировать целостность данных в периоды модернизации компьютерных систем и программ, используемых в банке.

Также должен быть точный учет трансакций, проводимых электронным способом. Особенно важным представляется учет по операциям с клиентскими счетами:

- проведение операций, отражающихся на состоянии банковского баланса;
- разрешение превысить ранее оговоренный с клиентом лимит;
- предоставление, модификация или аннулирование права на доступ в систему интернет-банка.
- сохранение конфиденциальности ключевой банковской информации.

Все конфиденциальные данные и записи во время передачи по открытым, закрытым и внутрибанковским коммуникационным сетям должны быть защищены и доступны только лицам, агентам и системам, которые имеют соответствующие полномочия, прошли процедуру аутентификации. На сторонние организации, которые привлекаются к оказанию электронных услуг, также следуют распространять используемые банком стандарты по обеспечению конфиденциальности, а также управление правовым и репутационным риском.

Для обеспечения необходимой информацией электронного банковского сервиса на Web-сайте банка нужно указать следующие сведения:

- название банка и местонахождение его штаб - квартиры и филиалов;
- название надзорного органа, контролирующего деятельность головного офиса;
- контактную информацию относительно банковского центра по обслуживанию клиентов;
- порядок подачи жалоб;
- порядок получение информации о страховании депозитов;
- прочие необходимые сведения, например, перечень стран, где предоставляется электронный сервис.

Нужно предотвращать несанкционированный доступ к клиентской информации. Клиентская информация, накопленная банком при оказании онлайновых слуг, должна соответствовать всем требованиям законодательства тех государств, на которые распространяется Web-обслуживание. Сервис-провайдеры, с которыми сотрудничает банк, также следует придерживаться этих стандартов. Банк обязан дать своим клиентам право запрещать передачу сведений о себе третьим лицам, желающим использовать их для маркетинга [14].

Для содержания системы интернет-банка в постоянной эксплуатационной готовности необходимо обеспечить все мощности для электронного сервиса и их непрерывное функционирование, а также разработать комплекс мер на случай возникновения чрезвычайного положения. Критически важные направления развития онлайновых услуг должны постоянные оцениваться, а также нужно переоценивать уже имеющиеся мощности для разработки прогнозов их развития в будущем.

Создание эффективного механизма быстрого реагирования на внешние и внутренние атаки системы интернет-банка. Для улаживания происшествий в банке должны быть разработаны планы действий в следующих областях:

- немедленное выявление кризисной ситуации и определение размеров угрозы;
- восстановление электронных систем, в том числе и тех, что переданы внешним исполнителям, в соответствии различными сценариями развития событий, включая оценку вероятности разных вариантов;
- взаимодействие с участниками рынка и средствами информации;
- уведомление руководства банка и государственных регулирующих органов;
- формирование команд специалистов с особыми полномочиями и порядка подчиненности сотрудников, задействованных в ликвидации проблем;
- своевременное снабжение всех заинтересованных сторон необходимыми сведениями в продолжение всего инцидента;
- сбор и хранение данных для анализа кризиса после его завершения и наказания виновных.

3.3 Перспективы развития электронных банковских услуг в России

После появления виртуальных банков развитие электронного облуживание клиентов расширилось, с этим многие эксперты связывают начало революции в банковском деле. Это сказалось на банковской конкуренции и стерлись границы между Россией и Рубежом. Электронный банк обслуживает клиентов в любые точки мира. В виртуальном пространстве практически исчезают специфические черты, отличающие банковские услуги от физических товаров. Обеспечивая конкурентоспособность на рынке банковских услуг, последние меняют свой характер. Также меняется и спрос на банковские услуги: в социально-демографическом составе потребителей, их покупательском поведении, интенсивности потребления банковских продуктов и предъявляемых к ним требованиях. Россия находится в начале

пути развития электронного обслуживания.

Основными факторами, ограничивающими активность банков в сфере обслуживания электронной коммерции, являются:

- не четкая законодательная база в этой сфере;
- опасения банков о безопасности расчетов через Интернет;
- небольшой спрос на подобные услуги вследствие недостаточного развития в России Интернета [13].

Не оснащена и не оформлена правовая база для применения электронных аналогов договоров и соглашений, которые применяются при оформления торговых сделок. Они являются главным сдерживающим фактором на пути массового использования в России новых информационных технологий. В связи с этим предполагается создать рабочую группу по электронной коммерции в составе экспертного совета при Комитете Госдумы РФ по экономической политике и предпринимательству. Ей предстоит разработать закон об электронной коммерции и подготовить предложения по внесению в соответствующие нормативно-правовые акты Российской Федерации изменений и дополнений, направленных на поддержку развития электронной коммерции в России.

Самой главной проблемой, тормозящей развитие электронной банковской системы в России, является окупаемость.

Ведь для его внедрения требуется приобретение техники, расширение каналов связи, новое программное обеспечение, средства защиты информации, а также организационная перестройка работы банка. Но спрос на эти услуги со стороны юридических и физических лиц, особенно в регионах, слишком ограничен, чтобы эти затраты окупились.

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

будущем система Электронного банковского обслуживания не будет редкостью, и уже не будет обеспечивать конкуренцию. Но конкуренция будет разворачиваться в области качества этих систем, ассортимента услуг и цен на них. Следовательно, рентабельность электронного банковского обслуживания для банков будет снижаться, значит все равно нужно будет внедрять системы электронного банковского обслуживания, чтобы не упала конкурентоспособность и не произошла потеря клиентов. Таким образом, те банки, которые выйдут на этот рынок первыми, получат наибольший эффект от внедрения систем электронного банковского обслуживания. Это обстоятельство также побуждает банки внедрять системы электронного банковского обслуживания уже сейчас. Более экономичной альтернативой развертывания филиальной сети банка является внедрение систем электронного банковского обслуживания. После изменения законодательства и расширения применения электронной подписи системы электронного банковского обслуживания в виртуальном банке могут обслуживаться клиенты из любых регионов. Как следствие, региональные банки стали конкурировать с крупными российскими банками. Это позволяет банкам работать на локальных рынках без открытия в регионах физических филиалов. В связи с этим филиальная сеть банков сокращается. При этом себестоимость расчетных услуг виртуальных банков становится гораздо ниже, а скорость осуществления расчетов выше, чем у реальных банков, что служит дополнительным стимулом для перенаправления к ним клиентов.

Региональным банкам внедрение систем электронного банковского обслуживания позволяет выйти на рынки других регионов также без открытия там физических филиалов. Для развития систем электронного банковского обслуживания мощным стимулом будет служить развитие средств связи и телекоммуникационных технологий. Более того, темпы развития средств связи будут определять темпы развития электронного банковского обслуживания.

Средства связи в районных центрах и в сельской местности

развиваются, и система системы электронного банковского обслуживания вытесняет физические филиалы.

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

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

Индивидуальный менеджер координирует работу структурных отрядов банка в заинтересованностях покупателя и гарантирует принятие оперативного заключения. Подобный расклад разрешает избежать бюрократических задержек, собственно, что зачастую возможно повстречать в банках, а еще в абсолютной мере применить выдающиеся качества всего диапазона предложений банка.

Индивидуальный менеджер совместно с подходящим отрядом банка исследует специфику и особенности экономической работы покупателя и, если брать во внимание его необходимости, то он разрабатывает личные схемы оптимизации управления активами и пассивами с использованием всевозможных денежных инструментов, оказывает помощь в реализации его денежных планов, а еще разрабатывает личные тарифы и особые

обстоятельства сервиса.

В функции индивидуального менеджера входит:

- гарантировать компанию централизованного ежедневного взаимодействия покупателя с банком по классическим задачам банковского обслуживания;
- гарантировать взаимодействие покупателя с банком по задачам разработки и внедрения персональных банковских продуктов;
- расценивать бизнес-проекты покупателя и разбирать роль банка в их реализации;
- структурировать сделки и разрабатывать личные формы сервиса покупателя с привлечением, в случае если нужно, холдинговых компаний;
- разрабатывать юридическую, финансовую и экономическую базы для внедрения банковских товаров, в количестве нетиповых;
- давать всевозможные информационных и консультационных предложения (и в что количестве по денежным вопросам) с привлечением профильных знатоков банка.

Очень максимальное действенное внедрение всех банковских предложений и его партнеров по холдингу и предоставлении покупателю удобных и секретных критерий сотрудничества считается ведущей целью персонального индивидуального банковского сервиса. В банке для покупателя нет такового обычного мнения, как «операционный зал». Деловое общение индивидуального менеджера и покупателя протекает в клиентском зале. Заказчик имеет возможность получить в банке консультации по самому широкому диапазону вопросов как экономического, так и юридического характера с привлечением в случае необходимости специалистов соответствующих отделов.

На основании вышеизложенного возможно сделать следующие выводы.

Риски очень сильно растут, мошеннические операции возрастают с

каждым годом. При этом устранить их никто и никак не может, так как возникают они от незащищенных мобильных телефонов, компьютеров, планшетов антивирусными программами.

Развитие систем электронных банковских услуг улучшается. Поэтому в любой момент можно, не выходя из дома, воспользоваться своими счетами и провести оплату, перевод денежных средств и так далее.

4 СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

Корпоративная социальная ответственность - международная бизнес-практика, которая прочно вошла в корпоративное управление в конце XX века. В настоящее время внедрение мероприятий КСО становится неотъемлемой частью успешной компании.

Социальная ответственность бизнеса - концепция, согласно которой бизнес, помимо соблюдения законов и производства качественного продукта/услуги, добровольно берет на себя дополнительные обязательства перед обществом.

Анализ компонента социальной ответственности ПАО «Сбербанк России», г. Колпашево, ул. Победы 10/1.

1. Определение стейкхолдеров организации

Таблица 6 - Стейкхолдеры организации

Прямые Стейкхолдеры	**Косвенные Стейкхолдеры**
Сотрудники банка	Местное население
Клиенты	Местное население
Поставщики услуг	Сибирский банк России
	Администрация района

Вывод: Непосредственное влияние на деятельность банка, оказывают функции Сибирского Банка, контроля и ограничения, с целью сохранения собственных ресурсов и коммуникаций.

2. Определение структуры программ КСО

Таблица 7 - Структура программ КСО

Наименование мероприятия	**Стейкхолде ры**	**Сроки реализации организации**	**Ожидаемый результат от реализации мероприятия**
Корпоративное волонтерство	Сотрудники банка	ежемесячно	Устойчивое развитие банка

Социально-ответственное поведение	Сотрудники банка	ежегодно	Повышение квалификации сотрудников и переподготовка
Денежные гранты	Сотрудники банка	ежегодно	Повышение квалификации сотрудников

Внутренние программы:

Работники банка периодически проходят курсы повышения квалификации, посещая семинары, как в своем регионе, так и на выезде по городе Томске. Кроме того, работники банка получают высшее, специальное - техническое образование с отрывом от производства.

Предприятием заключен договор медицинского страхования для всех работников со страховой компанией «Альфа-страхование» от клещевого энцефалита и болезни Лайма.

Администрацией и профсоюзным комитетом ежегодно организуется коллективное празднование Дня Сбербанка, день банковского работника, Нового года, 23 февраля, 8 Марта.

Внешние программы:

Работники учувствуют в спортивных соревнованиях, занятием фитнеса, в митингах на 1 и 9 мая.

Банк принимает учеников для прохождения практики из любого учебного учреждения, после чего возможный перевод из практиканта в сотрудника.

Так же проводит для детей дошкольного и школьного возраста день открытых дверей, для изучения и принятия решения ребенком возможности работы в Сбербанке.

3. Определение затрат на программы КСО

Таблица 8 - Затраты на мероприятия КСО

Мероприятие	Единица измерения	Планируемый период	Стоимость реализации на планируемый период
Культурно-массовые мероприятия	руб.	год	2 341 919рублей
Расходы связанные с обучением	руб.	год	571 683 рублей
Летний отдых для детей работников.	руб.	год	949 790 рублей
Медицинское страхование	руб.	год	78 500 рублей
Премии к профессиональным праздникам	руб.	год	879 000 рублей
Проведение обязательного (предварительного и периодического) медицинского осмотра	руб.	год	937 514 рублей
		Итого:	**12 906 415,9 рублей**

В целях усиления материальной заинтересованности работников банка в качественном и профессиональном исполнении своих должностных обязанностей, выполнения в полном объеме поставленных задач, снижения текучести кадров, управления трудовой и производственной дисциплины, достижения более высокого уровня производственных показателей в ПАО «Сбербанк России» выплачивает своим сотрудникам годовую выплату, оплачивают взносы на обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний и предоставляют кредиты с пониженной ставкой.

Работникам предприятия обеспечивались здоровые и безопасные условия труда, санитарно-гигиенические условия, предупреждающие производственный травматизм и возникновение профессиональных заболеваний.

4. Оценка эффективности программ и выработка рекомендаций:

1) Программа КСО соответствует целям ПАО «Сбербанк России». Главная ценность нашего банка - наши клиенты. Мы работаем для тех, кто нас окружает. Довольный клиент - наше благополучие завтра. Все клиенты для нас значимы. Все наши взаимоотношения, взаимодействия внутри компании,

социальная активность - все подчинено главному интересу - интересу клиента.

2) Для предприятия преобладает как внешнее КСО, так и внутреннее, так как от этого зависит прибыль организации.

3) Все программы КСО полностью обхватывают интересы стейкхолдеров.

4) Реализуя программы КСО банк получает: социально-ответственное поведение - банк заботиться о сотрудниках компании, стимулирующие надбавки дают больше стимула для качественной и творческой работы сотрудников.

5) Банк несет умеренные затраты на мероприятия КСО, результаты стоят потраченных средств. Работать в ПАО «Сбербанк России» престижно. Политику банка характеризует открытость, внимание ко всему новому, что появляется в отрасли и регионе. Именно поэтому ПАО «Сбербанк России» - активный член объединений работодателей на общероссийском, региональном, территориальном и международном уровне.

Заключение

Результаты проведенного исследования показывают, что в настоящее время ПАО «Сбербанк России» стремится активно развивать возможности уже внедренных им систем электронного обслуживания, такие как: «Сбербанк онлайн», «мобильный банк», «мобильное приложение», «автоперевод», «автоплатеж», за счет максимального рассмотрения перечня компаний, в пользу которых возможно произвести платежи.

Одним из главных условий является то, чтобы клиент начал пользоваться новыми возможностями. Это обеспечивает клиенту максимальные комфортные условия при оплате с помощью электронного банковского обслуживания различных квитанций. Для этого улучшается и упрощается интерфейс системы удаленного обслуживания, добавляются шаблоны для каждого вида платежа, а также подключаются автоплатежи, которые позволяют автоматически оплачивать квитанции.

Наступает время активного использования финансовых услуг с использованием удаленных каналов обслуживания. Специалистов ожидает рост популярности мобильных каналов электронного банковского обслуживания.

Прогнозируется в ближайшее время все больший интерес к системе «Сбербанк онлайн». Система «Сбербанк онлайн» уже в настоящий момент позволяет управлять: счетами, кредитами, депозитами, пластиковыми картами, совершать любые платежи с любого компьютера.

Одним из немногих недостатков электронных банковских услуг является невозможность удаленного взноса наличных на счета.

Постоянная модернизация терминалов и устройств самообслуживания так же является одной из тенденций развития электронного банковского обслуживания.

Дальнейшее развитие электронного банковского обслуживания будет

происходить в направлении поиска индивидуально настроенных форматов предоставления розничных услуг.

Создание и развитие электронного банковского обслуживания в виде комплекса услуг, которые являются взаимодополняемыми, принесет несомненную пользу всем участникам процесса электронного банковского обслуживания.

Список используемых источников

1. Банковское дело / Под ред. О.И. Лаврушина. М: Финансы и статистика, 2014. 454 с.
2. Международные валютно-кредитные и финансовые отношения / Под ред. Красавина Л.Н. М.: Финансы и статистика, 2016. 536 с.
3. Грачева Е. В. Электронные банковские услуги // Мировая экономика и международные отношения. 2015. №11. С. 22-29.
4. Кочергин Д.А. Электронные деньги: Интерпретация электронных денег и оценка их влияния на денежно-кредитную систему // Финансы и кредит. 2013. №13. С. 23-24.
5. Сейткасимова Г.С. Банковское дело. Казахстан: Каржы-каражат, 2009. 315 с.
6. Лямин Л. В. Применение технологий электронного банкинга. Риск- ориентированный подход. СПб., 2014. 188 с.
7. Письмо Банка России от 09.08.2017 № 197-Т «О рисках при дистанционном банковском обслуживании».
8. Гарант: О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации: Положение Банка России от 26.04.2017 г. N 302-П (с изм. и доп., вступающими в силу с 11. 01. 2018).
9. Гарант: Инструкция о порядке совершения в Сбербанке России операций по вкладам физических лиц: Протокол №348 / 116 От 22. 11. 2016 г. № 1-3/2-р.
10. Гарант: Инструкция о порядке совершения операций с международными банковскими картами в подразделениях Сбербанка России (Эмиссия): Протокол № 5/ 112 а. от 15. 10. 2016 г. №299-2/15-р.
11. Банковские информационные системы / Под ред. Д. С. Маркет. М., 2010. 816 с.

12. Зарипов И. А., Петрова А. В. Электронные финансы, интернет-банкинг, мировые тенденции и российская специфика // Международные банковские операции. 2016. №2. С. 67-74.

13. Тедеев А. А.Электронные банковские услуги: Учебное пособие. М.: Изд-во Эксмо, 2015. 272 с.

14. Юденко Ю. Н. Интернет-технологии в банковском бизнесе: Перспективы и риски: Учебно-практическое пособие. М.: КНОРУС, 2013. 320 с.

15. Ануреев С. В. Перспективы и новые возможности средств дистанционного доступа к банковскому счету // Бизнес и банки. 2017. № 44. С. 55-61.

16. Бурдинский А. В. Перспективы развития российского рынка финансовых Интернет-услуг. М., 2013. 212 с.

17. Вопросы обеспечения финансовой устойчивости банковской системы в России [Электронный ресурс] // Современные проблемы науки и образования. 2016. С. 22-26. URL: http://www.science-education.ru/121-17093. (дата обращения: 22.04.2018).

18. Годовой отчет Сбербанка России 2018 г. / Сбербанк. 1997-2018. URL: http://data.sberbank.ru/tomsk/ru/investor_relations/accountability/ fin_rep_ras/ ?base=beta (дата обращения: 08.03.2018).

19. Основные показатели Сбербанка России по РПБУ на 01.12.2017 [Электронный ресурс] / Сбербанк. 1997-2018.

URL: http://data.sberbank.ru/tomsk/ru/investor_relations/accountability/fin_rep_ras/? base= beta (дата обращения: 08.03.2018).

20. Стратегия развития Сбербанка на период 2016-2018. [Электронный ресурс] / Сбербанк. 1997-2018.

URL:

http://data.sberbank.ru/moscow/ru/about/today/strategy_2018 (дата обращения: 11.03.2018).

21. Кредитные рейтинги [Электронный ресурс] / Сбербанк. 1997-2018. URL: http://data.sberbank.ru/moscow/ru/investor_relations/disclosure/credit_ratings/ (дата обращения: 08.03.2018).

22. Основные показатели Сбербанка России по РПБУ на 01.01.2018 [Электронный ресурс] / Сбербанк. 1997-2018. URL: http://data.sberbank.ru/tomsk/ru/investor_relations/accountability/fin_rep_ras/?base= beta (дата обращения: 02.03.2018).

23. Информация о банке [Электронный ресурс] / Сбербанк России. 1997-2018. URL: http://www.sberbank.ru/ru/about/today (дата обращения: 14.02.2018).

24. Статистика банка по доходам на 2015-2016 г. [Электронный ресурс] / Сбербанк России. 2018. URL: http://data.sberbank.ru/tomsk/ru/investor_relations/accountability/fin_rep_ras/?base=beta (дата обращения: 09.03.2018).

25. Безопасность банковских операций превыше всего [Электронный ресурс] / Банки-ру.рф. 2015. URL: Ьйр://банки-ру.рф/index/bezopasnost_bankovskikh_operacij_prevyshe_vsego/0-13

(дата обращения: 22.04.2018).

26. Батракова Л. Г. Анализ процентной политики коммерческого банка. М.: Логос, 2013. 678 с.

27. Белоглазова Г. Н., Кроливецкая Л. П., Савинская Н. А. Банковское дело. М.: Финансы, 2015. 254 с.

28. Беляков А. В. Банковские риски. Проблемы учета, управления и

регулирования (3-е изд.). М.: БДЦ-пресс, 2013. 244 с.

29. Додонова И. В., Кабанова О. В. Автоматизированная обработка банковской информации. М.: КноРус, 2013. 380 с.

30. Каджаева М. Р., Дубровская С. В. Банковские операции. М.: Академия, 2015. 240 с.

31. Лаврушин О. И., Афанасьева О. Н. Банковское дело. Современная система кредитования. М.: КноРус, 2014. 342 с.

32. Скляренко В. В. Банковский менеджмент. СПб.: СПбГУЭФ, 2012. 204 с.

33. Стародубцева Е. Б. Основы банковского дела. М.: Инфра-М, 2016. 340 с.

34. Тавасиев А. М. Банковское дело. М.: Финансы и статистика, 2017. 221 с.

35. Тагирбеков К. Р. Основы банковской деятельности [Электронный ресурс] / Научная библиотека Кибер Ленинка. М.,

2014.
URL: http://cyberleninka.ru/article/n/distantsionnoe-bankovskoe-obsluzhivanie#ixzz49h4pk6VU (дата обращения: 08.03.2018).

36. Ануриев С. В. Пределы эффективности проведения платежа в различных платежных системах. М.: Финансы, 2014. 180 с.

37. Балабанова И. Т. Банки и банковская деятельность. СПб.: Питер, 2008. 420 с.

38. Белов В. А. Юридическая природа безналичных расчетов и безналичных денег. М.: Бизнес и банки, 2016. 280 с.

39. Белоглазова Б. Н., Толоконцева Г. В. Денежное обращение и банки. М.: Финансы и статистика, 2013. 422 с.

40. Березина М.П., Крупнов Ю.С. Проблемы организации безналичных расчётов. М.: Финансы, 2016. 312 с.

Приложение А
(обязательное)

Нормативно-правовая база деятельности банка

Основной целью деятельности Банка является получение прибыли при осуществлении банковских операций. Осуществление банковских операций производится на основании специального разрешения (лицензии) Банка России. Генеральная лицензия на осуществление банковских операций от 8 августа 2015 года, регистрационный номер - 1481.

Таким образом, ПАО «Сбербанк России», имея Генеральную лицензию, имеет право совершать все банковские операции и осуществлять сделки, предусмотренные законодательством.

Банк входит в банковскую систему Российской Федерации и в своей деятельности руководствуется:

- Конституцией РФ;
- ФЗ «О банках и банковской деятельности»
- ФЗ «О Центральном банке РФ (Банке России)»
- ФЗ «Об акционерных обществах»
- Другими федеральными законами
- Иными нормативными правовыми актами РФ
- Нормативными актами Банка России

Основными документами, регулирующими деятельность Сбербанка России в соответствии с законодательством Российской Федерации, являются:

- Устав Банка, утвержденный годовым Общим собранием акционеров (10.06.2016)
- Устав Банка, утвержденный годовым Общим собранием акционеров (31.05.2017)
- Положение об Общем собрании акционеров, утвержденное годовым Общим собранием акционеров (06.06.2017)

Порядок проведения общего собрания акционеров (старая редакция)

• Положение о Наблюдательном совете, утвержденное годовым Общим собранием акционеров (06.06.2017)

• Положение о Наблюдательном совете (старая редакция)

• Положение о комитетах Наблюдательного совета

• Положение о вознаграждениях и компенсациях, выплачиваемых членам Наблюдательного совета банка

• Положение о Правлении, утвержденное годовым Общим собранием акционеров (06.06.2017)

• Положение о Правлении (старая редакция)

• Положение о Ревизионной комиссии, утвержденное годовым Общим собранием акционеров (06.06.2017)

• Положение о Ревизионной комиссии (старая редакция)

• Положение о раскрытии информации об эмитенте

• Дивидендная политика

• Положение о корпоративном секретаре

• Кодекс корпоративного управления 2002 года

• Положение о системе внутреннего контроля

• Перечень мер, направленных на предотвращение неправомерного использования служебной информации

• Политика управления рисками

• Политика обработки персональных данных

• Правила платежной системы Сбербанк

• Свидетельство о регистрации оператора платежной системы

Управление Сбербанком России основывается на принципе корпоративности в соответствии с Кодексом корпоративного управления, утвержденным годовым Общим собранием акционеров Банка в июне 2002 года. Все органы управления Банком формируются на основании Устава Сбербанка России и в соответствии с законодательством Российской

Федерации.

Общее собрание акционеров - высший руководящий орган Сбербанка России. На Общем собрании акционеров принимаются решения по основным вопросам деятельности Банка.

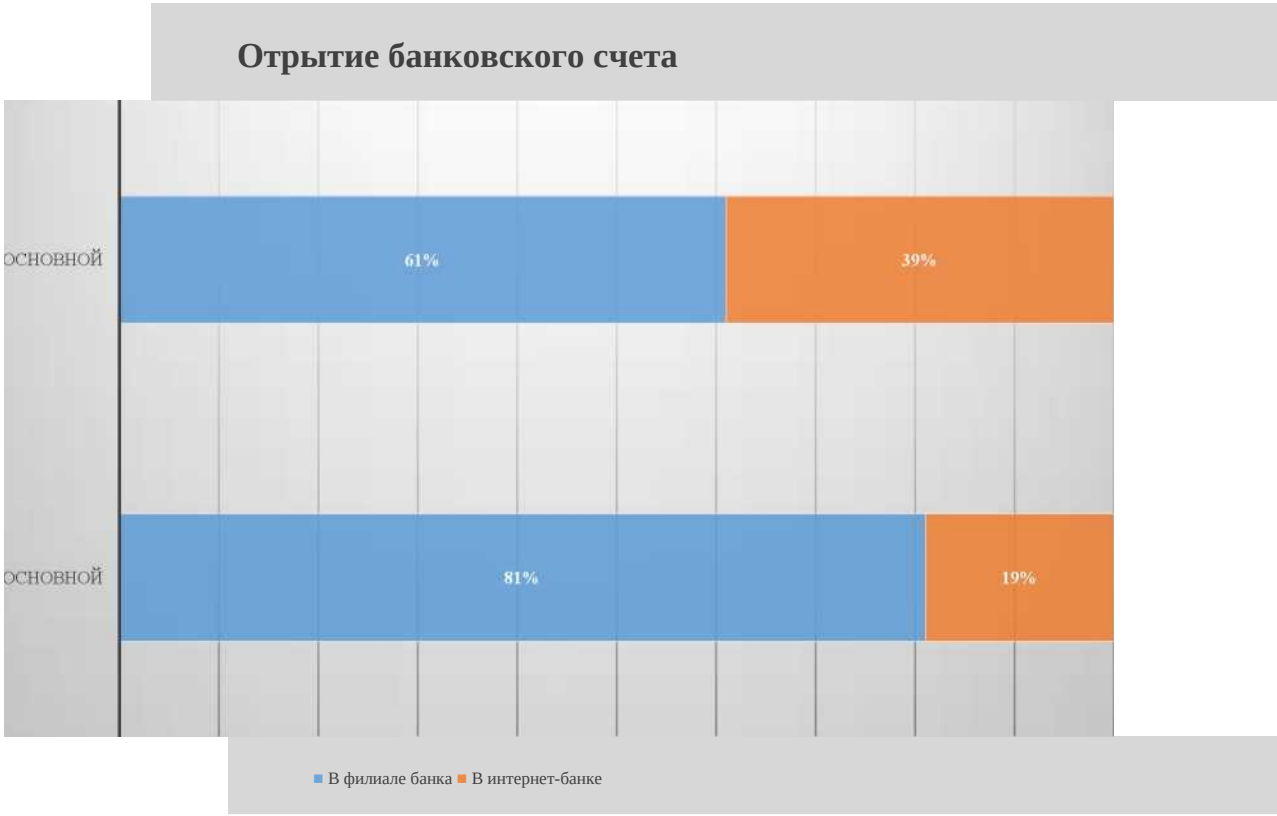
Наблюдательный совет Банка состоит из 17 директоров, среди которых 5 представителей Банка России, 2 представителя Сбербанка России и 7 независимых директоров (в соответствии с требованиями ФСФР).

Правление Банка возглавляет Президент, Председатель Правления Банка.

Приложение Б

(информационное)

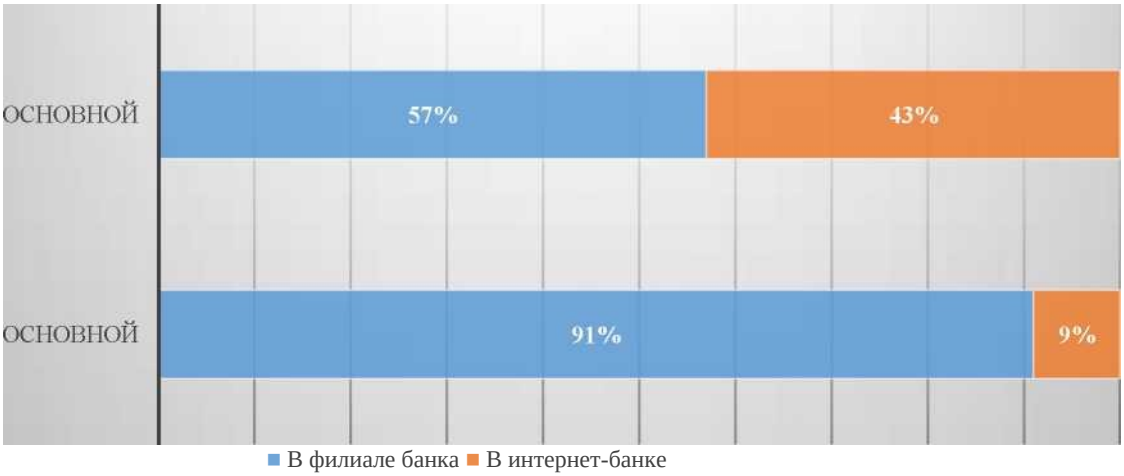
Соотношение пользователей интернет-банков и традиционных банковских услуг в США в 2013 и 2018 гг.: Открытие банковского счета



Приложение В

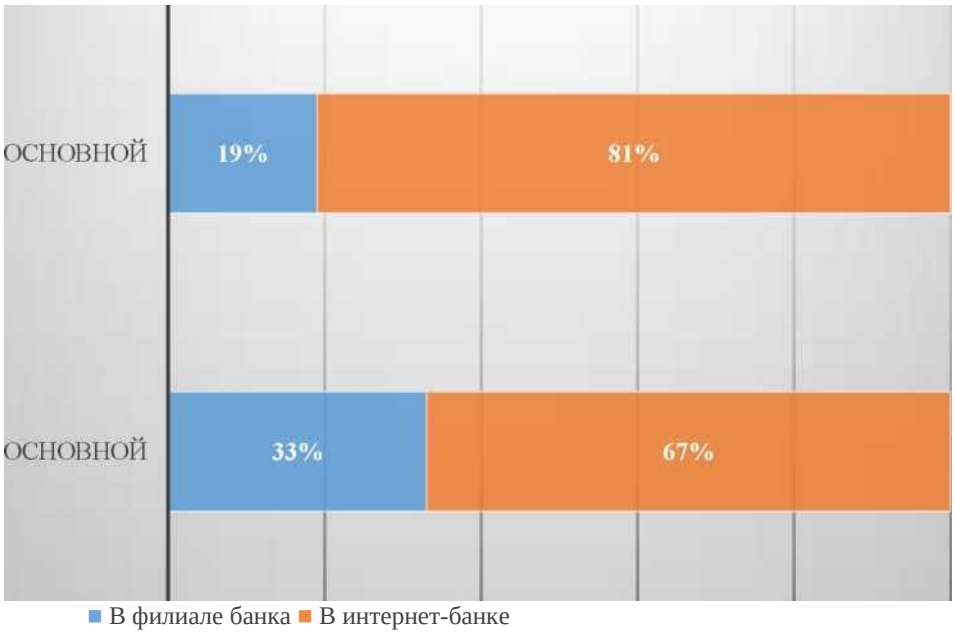
(информационное)

Соотношение пользователей интернет-банков и традиционных банковских услуг в США в 2013 и 2018 гг.: Совершение депозитных/кредитных сделок



Приложение Г
(информационное)

Соотношение пользователей интернет-банков и традиционных банковских услуг в США в 2013 и 2018 гг.: Перевод средств



Приложение Д

(информационное)

Соотношение пользователей интернет-банков и традиционных банковских услуг в США в 2013 и 2018 гг.: Проверка состояния счета

