НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ФИНАНСОВО-ПРОМЫШЛЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИНЕРГИЯ»

Факультет Экономики

Направление подготовки «38.03.01 Экономика»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему **РАСЧЁТНО-КАССОВОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В БАНКЕ: ТЕХНОЛОГИИ СОВЕРШЕНИЯ РАСЧЁТНЫХ ОПЕРАЦИЙ**

Студент _____ _____
(Фамилия, имя, отчество) *(подпись)*

Руководитель _____ _____
(Фамилия, имя, отчество) *(подпись)*

Москва
2022

Факультет электронного обучения

ЗАДАНИЕ

на выпускную квалификационную работу студента

Адняева Ольга Михайловна

1. Тема ВКР:

"Расчетно-кассовое обслуживание в банке: технологии совершения расчетных операций».

2. Структура ВКР:

Введение

Глава 1. Теоретические основы расчетно-кассового обслуживания в банке

1.1. Понятие и сущность расчетно-кассового обслуживания

1.2. Правовое регулирование расчетно-кассового обслуживания

1.3. Технологии совершения расчетных операций в банке

Глава 2. Анализ расчетно-кассового обслуживания на примере банка…

2.1. Организационно-экономическая характеристика деятельности банка

2.2. Характеристика расчетно-кассового обслуживания физических лиц

2.3. Анализ расчетно-кассового обслуживания юридических лиц

Глава 3. Совершенствование расчетно-кассового обслуживания в банке

3.1. Проблемы расчетно-кассового обслуживания в банке

3.2. Направления совершенствования расчетно-кассового обслуживания в банке

Заключение

Список использованной литературы

Приложения

3. Основные вопросы, подлежащие разработке.

Во введении рекомендуется обосновать актуальность выбранной темы, сформулировать цели и задачи работы, описать объект, предмет и информационную базу исследования.

Для написания **главы 1** рекомендуется изучить основную и дополнительную литературу по выбранной теме.

В параграфе 1.1 необходимо раскрыть теоретические аспекты расчетно-кассового обслуживания

В параграфе 1.2 необходимо рассмотреть правовые аспекты расчетно-кассового обслуживания

В параграфе 1.3 необходимо рассмотреть технологии совершения расчетных операций в банке

Глава 2 должна носить практический, расчетный характер

В параграфе 2.1 необходимо дать характеристику банка-объекта исследования

В параграфе 2.2 необходимо провести анализ расчетно-кассового обслуживания физических лиц

В параграфе 2.3 необходимо провести анализ расчетно-кассового обслуживания юридических лиц

В **Главе 3** необходимо на основе проведенного анализа сформулировать направления совершенствования расчетно-кассового обслуживания в банке

В параграфе 3.1 необходимо выявить проблемы расчетно-кассового обслуживания

В параграфе 3.2 необходимо сформулировать предложения по совершенствованию расчетно-кассового обслуживания

В заключении необходимо отразить основные положения выпускной квалификационной работы и сформулировать общие выводы.

В приложение выносятся объемные расчетные таблицы, копии финансовой и другой документации.

4. Исходные данные по ВКР:

Основная литература:

1. Банковские операции / Под ред. О.И. Лаврушина. М.: Инфра-М. 2018. - 247 с.

2. Банковское дело / под ред. Белоглазовой Г.Н., Кроливецкой, Л.П. - СПб. 2019. - 78 с.

3. Банковское дело в 2 ч. Часть 1 : учебник для среднего профессионального образования / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О. С. Рудакова, Н. В. Сергеева ; под редакцией Н. Н. Мартыненко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

Дополнительная литература:

1. Федеральный закон от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации»

1. Федеральный закон от 02.12.90 № 395-1 «О банках и банковской деятельности»

2. Положение Банка России от 29.01.2018 № 630-П «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации»

3. Указание Банка России от 30.01.2020 № 5396-У «О порядке ведения кассовых операций с наличной иностранной валютой в уполномоченных банках на территории Российской Федерации»

4. Указание Банка России от 30.07.2014 года № 3352-У "О формах документов, применяемых кредитными организациями на территории Российской Федерации при осуществлении кассовых операций с банкнотами и монетой Банка России, банкнотами и монетой иностранных государств (группы иностранных государств), операций со слитками драгоценных металлов, и порядке их заполнения и оформления"

5. Указание Банка России от 26.12.2006 №1778-У «О признаках платёжеспособности и правилах обмена банкнот и монеты Банка России»

6. Указание Банка России от 16.07.2010 № 2481-У «О порядке ведения и оформления кредитными организациями кассового журнала по приходу 0401704 и кассового журнала по расходу 0401705».

7. Воронова М.А. Современные проблемы расчетно-кассового обслуживания клиентов в коммерческих банках//Academy.2017. №3 (18)

8. Журнал Деньги и кредит

9. Журнал «Банковское дело»

Руководитель ВКР: __________/Белотелова Ж.С.

подпись расшифровка

Студент задание получил: «02» ноября 2022г.

Студент: _____/_____

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....6
Глава 1. Теоретические основы расчетно-кассового обслуживания в банке..10
1.1. Понятие и сущность расчетно-кассового обслуживания.....10
1.2 Правовое регулирование расчетно-кассового обслуживания.....22
1.1. Технологии совершения расчетных операций в банке.....26
Глава 2. Анализ расчетно-кассового обслуживания на примере ПАО «Сбербанк».....33
2.1. Организационно-экономическая характеристика деятельности банка ПАО «Сбербанк».....33
2.2. Характеристика расчетно-кассового обслуживания физических лиц…39
2.3. Анализ расчетно-кассового обслуживания юридических лиц.....45
Глава 3. Совершенствование расчетно-кассового обслуживания в банке……52
3.1. Проблемы расчетно-кассового обслуживания в банке.....52
3.2. Направления совершенствования расчетно-кассового обслуживания в банке.....62
Заключение.....68
Список литературы.....70

ВВЕДЕНИЕ

В мировой экономике ежегодно совершаются большое количество платежных операций, четыре пятых из которых осуществляются в рамках коммерческой деятельности бизнес-структур для покупки и продажи товаров и услуг между нефинансовыми организациями, не являющимися домашними хозяйствами. Это примерно в пять раз больше мирового ВВП и значительно превышает стоимость операций по розничным продажам и платежам по счетам.

Платежная система представляет собой сеть взаимосвязанных организаций, обеспечивающая обмен данными, необходимыми для выполнения денежных или кредитных требований плательщиков или получателей денежных средств. Эффективная платежная система решает данную задачу при относительно низких затратах участвующих сторон. Платежная система состоит из инструментов, банковских процедур и систем межбанковских переводов средств, которые обеспечивают денежное обращение. Поэтому ключевым требованием к обеспечению поддержания и укреплению финансовой стабильности является организация надежной платежной системы.

На настоящий момент сложился широкий международный консенсус в отношении необходимости укрепления платежных систем путем поощрения международно признанных стандартов их раз- работки и функционирования.

Банковская сфера деятельности в последние годы является флагманом всех нововведений в финансовом и экономическом секторах. Достаточно отметить внедрение современных комплаенс-технологий, регулятивной «песочницы», ESG-принципов устойчивого развития, экосреды доступного банковского обслуживания.

Расчетно-кассовые операции для банков являются традиционными и входят в комплект пакета банковского сопровождения бизнеса, формируя

удобный и полезный инструментарий для предпринимателей. Банковские расчеты перешли в разряд дистанционного одномоментного оформления операций, которые связаны с открытием банковского счета, заполнением и подачей платежных документов, выставлением счетов, проведением денежных средств на депозитах. В нынешних условиях расчетно-кассовое обслуживание является одним из самых стабильных видов услуг, которые оказывают коммерческие банки.

Именно средства, получаемые от клиентов и хранящиеся на расчетных, валютных депозитных счетах, обеспечивают финансовую стабильность развития банков, ликвидность и платежеспособность перед своими клиентами и обязательствами перед государством. На условия и процедуры банковского участия в осуществлении платежей влияют тенденции и закономерности развития мировой банковской системы. Ближайший год развития банковской сферы будет проходить под лозунгом финансирование в интересах справедливого восстановления.

Пандемия оказала существенное влияние на развитие экономики и повлекла закрытие компаний, потерю работы гражданами. В ответ правительства стран приняли комплекс мер, которые включают денежные трансферты домохозяйствам, кредитные гарантии компаниям, решение проблем с ликвидностью банков, наложением запретов на банкротство компаний и банков. Все риски должны быть объективно оценены и предупреждены угрозы их существенного влияния на экономику мировых стран. Банковскому сектору будет оказана поддержка со стороны государства, будут простимулированы мероприятия по развитию банковских технологий, продвижению новых продуктов и цифровым трансформациям.

Объект исследования – ПАО «Сбербанк».

Предмет исследования – расчетно-кассовое обслуживание.

Целью данной работы является исследование технологий совершения расчетных операций в рамках расчётно-кассового обслуживания в банке.

Задачи:

- изучить понятие и сущность расчетно-кассового обслуживания;

- рассмотреть правовое регулирование расчетно-кассового обслуживания;

- выделить технологии совершения расчетных операций в банке;

- проанализировать современное состояние расчетно-кассового обслуживания физических и юридических лиц в ПАО «Сбербанк»;

- выявить проблемы расчетно-кассового обслуживания в банке;

- разработать направления совершенствования расчетно-кассового обслуживания в банке.

В данной работе были использованы следующие научные труды, посвященные исследованию системы расчетно-кассового обслуживания: Астапенко В.В., Астрелина В.В., Власов, С.Н., Григор О.Г., Григор Д.В., Ефимов В.Д., Збыковская С.К., Заборовская А.Е., Кравченко Е.В., Кривошапова С.В., Куракова А.В., Садыкова Д.Ф., Солонина С.В., Травкина Е.В., Эрдниева А.Б. и др.

В работе использовались материалы научных конференций и семинаров по изучаемой тематике, материалы периодических изданий, данные отчетности объекта исследования.

В работе использовались следующие общенаучные методы: метод анализа литературы, нормативно-правовой документации, анализ документов, метод обобщения, метод сравнения показателей, а также методы экономического анализа.

Структура работы представлена введением, тремя главами, заключением, списком литературы.

Первая глава посвящена раскрытию теоретических основ расчетно-кассового обслуживания в банке, дано понятие расчетно-кассового обслуживания, его нормативно-правовое регулирование.

Во второй главе представлены результаты анализа расчетно-кассового обслуживания на примере ПАО «СБЕРБАНК», дана характеристика расчетно-кассового обслуживания физических и юридических лиц.

Третья глава посвящена выявлению проблем расчетно-кассового обслуживания в банке и разработке направлений его совершенствования.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАСЧЕТНО-КАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В БАНКЕ

1.1. Понятие и сущность расчетно-кассового обслуживания

Понятие расчетно-кассового обслуживания довольно часто употребляется в учебно-методических материалах, статьях и монографиях, однако его определения, встречающиеся у разных исследователей, не лишены противоречий.

Так, О. Е. Фомичева банковское обслуживание определяет как предоставление банковских и финансовых услуг на основе индивидуализации частным клиентам, которые получают высокие уровни дохода и / или владеют значительными инвестиционными активами с использованием многовековых банковских традиций.

В соответствии с данным определением, это услуга, а с учетом статьи 779 ГК РФ, услуга – это совершение определенных действий или осуществление определенной деятельности, в связи с чем банковскую услугу следует понимать как совершение определенной совокупности банковских действий (операций и сделок).

А. Г. Жаровня под современным расчетно-кассовым обслуживанием понимает «комплекс разнообразных услуг и сервисов, нацеленных на конкретные группы клиентов. Он основан на новейших технологиях, обеспечивает скорости и качества проведения расчетов между хозяйствующими субъектами, а также способствует развитию национальной платежной системы страны».

Расчетно-кассовые операции классифицируются:

1) по форме проводимых операций: наличные и безналичные;

2) по финансовому содержанию: рублевые и валютные;

3) по отношению к составу услуг: основные и дополнительные.

Расчетно-кассовое обслуживание включает в себя следующие виды операций:

– обслуживание расчетного счета клиента (рублевого, валютного);

– проведение кассовых операций с наличными деньгами (в рублях, в валюте);

– фиксирование любых безналичных операций;

– эквайринг;

– самоинкассацию;

– выполнение любых операций с валютой;

– выпуск единой корпоративной карты;

– интернет–банкинг.

Расчетная операция — представляет собой операцию, которая предполагает взаиморасчет между двумя взаимосвязанными сторонами, то есть это акты движения денег, динамика финансов.

Расчетные операции являются непременным условием предпринимательской деятельности и могут осуществляться как безналичным способом, так и наличными деньгами. Организация денежных расчетов с использованием безналичных денег гораздо предпочтительнее платежей наличными деньгами, поскольку достигается значительная экономия на издержках обращения[1].

Наличные расчеты – оплата наличностью за проданные (купленные) товары, выполненные работы или оказанные услуги или сразу после их передачи (продажи) или в момент подписания товарной накладной или акта о выполненных работах, оказанных услугах. Законодательство устанавливает предельный размер расчетов наличными деньгами. Он составляет 100 000 рублей в рамках одного договора.

Организации чаще всего используют следующие формы безналичных расчетов: платежные поручения, чеки, аккредитивы, векселя, расчеты по инкассо, расчеты с использованием банковских карт.

[1] Бокаренко В.М. Проблемы и перспективы регулирования политики коммерческого банка // Банковское право. - 2018. - №1. - С. 59– 66.

Платежное поручение представляет собой письменное распоряжение владельца счета банку о перечислении определенной денежной суммы его счета на счет другого предприятия-получателя.

С помощью платежных поручений осуществляются расчеты как по товарным, так и по нетоварным операциям (совершаются исключительно платежными поручениями). При постоянных и равномерных поставках товаров и оказании услуг плановых платежей. В этом случае расчеты осуществляются не по каждой отдельной отгрузке или услуге, а путем периодического перечисления средств со счета покупателя на счет поставщика в конкретные сроки и в определенной сумме на основе плана отпуска товаров и услуг на предстоящий месяц, квартал[2].

Чек – это ценная бумага, содержащая ничем не обусловленное распоряжение чекодателя произвести платеж указанной в нем суммы чекодержателю. Чековые книжки и расчетные чек изготавливаются банками самостоятельно типографским способом. В целом они мало отличаются, за исключением одного момента: поскольку чековая книжка является лимитированной, она дополнительно содержит корешок, предназначенный для контроля за неиспользованным лимитом чековой книжки.

Необходимая для расчетов чековая книжка будущему чекодателю выдается на основании заявления-обязательства и наличия средств на текущем счете. Средства с текущего счета в сумме чековой книжки хранятся в банке на счете специального режима. Срок действия чековой книжки - 1 год. При наличии неиспользованных чеков и остатка депонированных средств на счете срок ее действия по заявлению может быть продлен еще на год. По истечении срока действия чековая книжка должна быть сдана в банк чекодателя, неиспользованный остаток перечисляется на его текущий счет.

Аккредитив – это поручение банка плательщика банку получателя средств производить по распоряжению и за счет средств клиента платежи

[2] Семенов Е.В. Роль безналичного расчета в 2021 году. Сравнительная характеристика наличного и безналичного расчетов // Молодежь и общество: проблемы и перспективы развития. 2021. С. 59-62.

физическому или юридическому лицу в пределах обозначенной суммы и на условиях, указанных в этом поручении. В основном аккредитивы применяются в международной торговой практике при осуществлении экспортно-импортных операций.

Преимущества аккредитива заключаются в следующем: гарантированное получение всей суммы от покупателя в адрес поставщика; контроль со стороны банка соблюдения условий поставки и условий аккредитива; не отвлечение, как правило, средств из хозяйственного оборота; полный и гарантированный возврат денег покупателю в случае отмены сделки; юридическая ответственность кредитных организаций за законность сделок, в которых применяется аккредитив[3].

Вексельная форма расчетов представляет собой расчеты между поставщиком и плательщиком за товары и услуги с отсрочкой платежа (коммерческий кредит) на основе специального документа – векселя.

Вексель – это безусловное письменное долговое обязательство строгой установленной законом формы, дающее его владельцу (векселедателю) бесспорное право по наступлении срока требовать от должника уплаты обозначенной в векселе денежной суммы.

Расчеты по инкассо – одна из форм безналичных расчетов между контрагентами, которая чаще всего используется при экспортно-импортных сделках посредством банковской операции. Инициатором сделки выступает получатель денег (продавец).

Основными платежными документами являются платежные требования и инкассовые поручения. Расчеты с использованием платежных требований могут производиться по распоряжению плательщика или без его распоряжения. Оплата с использованием инкассовых поручений может производиться без распоряжения плательщика. Инкассовые поручения применяются в случаях, если стороны предусмотрели такую возможность

[3] Гришин В.А. Обеспечение стабильности банковской системы России // Бизнес, Менеджмент и Право. - 2018. - №3. - С. 17–20.

расчетов по основному договору, а плательщик предоставил обслуживающему банку права на списание денежных средств со счета без отдельного распоряжения.

Банковская карта – инструмент безналичных расчетов, предназначенный для совершения физическими и юридическими лицами операций с денежными средствами, находящимися у банка или небанковской кредитной организации.

Предусматривается выпуск банковских карт следующих видов: расчетных (дебетовых), кредитных, предоплаченных карт. Расчетная (дебетовая) карта предназначена для совершения операций ее держателем в пределах установленной кредитной организацией суммы денежных средств, расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств клиента, находящихся на его банковском счете[4].

Кредитная карта предназначена для совершения ее держателем операций, расчеты по которым осуществляются за счет денежных средств, предоставляемых кредитной организацией. Предоплаченная карта предназначена для совершения ее держателем операций, расчеты по которым осуществляются кредитной организацией-эмитентом от своего имени. Для закрытия расчетного счета нужно расторгнуть договор с банком. Сделать это можно в любое время. Для этого достаточно заявления. Кроме этого, в течение семи дней следует разослать уведомления в ИФНС и внебюджетные фонды, так как законодательство обязывает информировать их и о закрытии расчетных счетов.

На сегодняшний день благодаря безналичной форме расчетов существенно ускоряется оборот средств, сокращается количество наличных денег, а, следовательно, и издержки по организации и проведению наличного денежного обращения.

[4] Астапенко В.В. Ликвидность коммерческого банка проблемы и методов управления // Современные научны исследования и инновации. - 2019. - № 5–2. - С. 19–25.

В настоящее время в большинстве стран действу- ют два крупных сегмента платежных операций — сектор оптовых платежей (wholesale payments) для проведения расчетов между банками и осуществления операций на финансовых рынках и сектор розничных платежей (retail payments), предназначенный для реализации небольших по размеру платежей в потребительском и деловом оборотах. Доля оптовых платежей в общем количестве денежных операций относительно невелика, но в силу высокой стоимости их упорядоченное урегулирование имеет важное значение для правильного и стабильного функционирования финансовых рынков.

Розничные платежи представляют собой платежи, осуществляемые преимущественно между нефинансовыми учреждениями и физическими лицами. К субъектам отношений на рынке розничных платежей относятся домашние хозяйства, нефинансовые организации и государственные учреждения. Розничные платежи отличаются от оптовых финансовых операций следующими основными особенностями.

Во-первых, розничные платежи используются преимущественно в потребительском обороте и поэтому связаны с покупкой товаров и услуг потребителями и предприятиями. По сравнению с межбанковскими трансакциями они применяются в более разнообразных ситуациях в виде личных платежей в пунктах продажи (далее — point of sale, POS) и удаленных платежей через интернет.

Во-вторых, в системах розничных платежей находят широкое применение такие частные сети, как автоматизированные расчетные центры или компании, выпускающие кредитные карты, в отличие от многих форм оптовых платежных систем, обычно управляемых центральным банком страны.

В-третьих, система розничных платежей включает большее количество платежных инструментов по сравнению с системой оптовых платежей. Причем в некоторых странах расчеты посредством розничных платежей осуществляются в системах, предназначенных как для розничных, так и для

оптовых платежей. Хотя розничные платежные системы не носят системно важного характера, их возможные недостатки в части обеспечения безопасности и надежности могут негативно влиять на обеспечение стабильности национальной экономики.

Сложность классификации видов розничных платежей обуславливает необходимость выяснения специфики инструментов, используемых для осуществления платежей. В системе розничных платежей применяются разные формы взаимодействия участников розничного платежного оборота. Так, в переводах сумм платежей «один к одному» (one-to-one) один плательщик переводит денежные средства одному получателю. Большинство платежей «клиент-клиент» (person-to-person, P2P,), «клиент-бизнес» (person-to-business, P2B) и «бизнесбизнес» (business-to-business, B2B) являются трансак- циями этого типа. Еще одним распространенным форматом взаимодействий плательщиков является перевод денежных средств «один ко многим» (oneto-many), когда один плательщик переводит денеж- ные средства нескольким получателям.

К таким переводам относятся платежи предприятий или правительств частным домохозяйствам, например выплаты заработной платы и социальных пособий. Возможны виды взаимодействия плательщиков по принципу «многие к одному» (many-to-one). В таких операциях несколько плательщиков переводят денежные средства одному получателю по инициативе последнего. Это, как правило, переводы от частных домохозяйств предприятиям или правительству, например коммунальные или налоговые платежи.

В индустрии розничных платежей используется большое разнообразие платежных инструментов, представляющих собой средства или совокупность операций, которые обеспечивают перевод денежных средств от плательщика к получателю платежа. Каждый инструмент имеет свои особенности, зависимые от формы отношений и характера сделки между плательщиком денежных средств и их получателем.

Традиционным инструментом розничных платежей является расчет наличными деньгами. Как правило, он применяется для проведения небольших по размеру платежей между физическими лицами. Однако в последние десятилетия начинает проявляться тенденция к уменьшению доли сделок, осуществляемых посредством наличных денег, и росту количества безналичных расчетов, производимых с помощью перевода денежных сумм по банковским счетам. К инструментам безналичных розничных расчетов относятся:

1) инструменты на основе электронных денежных переводов (electronic funds transfer, EFT), включающие средства прямого кредитового и прямого дебетового перевода. Прямой кредитовый перевод представляет собой платежное поручение, на основании которого плательщик перечисляет необходимую сумму в банк получателя. К наиболее распространенным операциям на основе прямого кредитового перевода относятся вы- платы заработной платы, пенсий и дивидендов. В некоторых странах континентальной Западной Европы прямые кредитовые переводы пользуются особой популярностью.

Так, в Германии эти переводы применяются в системах жирорасчетов (giro system) и принимают форму постоянного поручения (standing order), предусматривающего периодические платежи клиента в пользу лиц или организаций, которые он поручает производить банку со своего счета. Форма кредитовых расчетов часто используется компаниями для без- наличных переводов заработной платы на счета своих сотрудников, а также государственными организациями для выплат пенсий, пособий гражданам (government-to-person — G2P), и переводов бизнесу (government-to-business, G2B).

Практика организации использования электронных платежей государством для социальных трансфертов и перевода заработной платы получила широкое распространение во многих странах. Так, по данным Всемирного банка эти инструменты широко применяются в 85% стран мира

для перевода заработной платы и 79% — для осуществления переводов денежных средств по социальным обязательствам.

Форма кредитовых переводов государства бизнесу чаще всего находит применение в случае закупки товаров и услуг, возврата налогов и субсидирования. Электронные платежные инструменты на сегодняшний день являются наиболее широко используемыми формами расчетов преимущественно в странах с высокими доходами, тогда как в государствах с низким уровнем доходов этот инструмент используется реже (табл. 1.1).

Таблица 1.1

Использование платежных инструментов на основе электронных денежных переводов

Форма платежа	Пример использования	Доля инструмента в платежном обороте
G2P	Выплата заработной платы	85% стран из 55 государств-респондентов
	Пенсионные выплаты	84% из 50 государств-респондентов
	Денежные и социальные выплаты	79% стран из 48 государств-респондентов
G2B	Закупки товаров и услуг	76% стран из 41 государств-респондентов
	Возврат налогов	79% стран из 48 государств-респондентов
	Субсидии	79% стран из 38 государств-респондентов

Прямой дебетовый перевод можно рассматривать как обратный кредитовому перевод, поскольку получатель платежа создает платежное поручение с целью получения денежных средств от плательщика.

Дебетовые переводы обычно используются для перевода средств от плательщика к бизнесу или государству, например для оплаты коммунальных платежей. Развитие современных информационных технологий способствовало тому, что во многих странах кредитные операции могут теперь осуществляться по целому ряду каналов — интернету, телефону, интерактивному голосовому реагированию (interactive voice

response, IVR), автоматическим банкоматам (automated teller machine, ATM), а также по мобильным телефонам.

Обработка продуктов на основе электронных денежных переводов, как правило, осуществляется с использованием межбанковской сети в соответствии с хорошо кодифицированными правилами и процедурами. К инструментам дебетовых переводов относятся банковские чеки, платежные карты и инструменты прямого дебетования;

2) платежные инструменты на основе чеков. Как известно, чек является письменным распоряжением клиента банку уплатить определенную сумму указанному в чеке лицу. Чеки были созданы для целей использования в крупных торговых операциях, часто на больших расстояниях, чтобы избежать необходимости перевозить наличные деньги наземным или воздушным транспортом. Инфраструктура для использования чеков имеется практически в каждой стране мира независимо от уровня ее дохода.

Использование чеков значительно варьируется в зависимости от страны, но общий уровень применения чеков снижается во всем мире.

Несмотря на постепенное снижение доли чеков в розничных платежах, США остаются страной с наибольшим объемом чекового оборота в мире. Причиной значительной роли, которую играют чеки в платежной индустрии США, является отсутствие финансовых стимулов для ухода от чековой системы. Это касается как финансовых учреждений, получающих значительные доходы от использования чеков, так и потребителей, поскольку продавцы редко взимают дополнительные сборы за оплату чеков, а дополнительная экономия, получаемая от применения электронных систем, может быть недостаточно велика, чтобы оправдать отказ от чековой системы.

Как бумажный инструмент чеки являются самым дорогостоящим безналичным платежным инструментом для обработки и расчетов. В последние годы в странах с развитым чековым оборотом неоднократно предпринимались меры для «электронизации» чеков в целях ускорения их

оборота. Перевод чеков из бумажной в электронную форму и передача их данных по каналам компьютерной связи получили название транкации (truncation);

3) инструменты на основе прямого дебетования (direct debit transfer) представляющие собой операции по списанию средств с банковского счета плательщика. В отличие от прямого кредитования, они инициируются получателем платежа на основании разрешения, данного плательщиком. Получатель платежа или банк плательщика обязаны уведомлять плательщика до списания средств со счета[5].

Представление и обработка прямых дебетов происходят, как правило, в электронной форме. Сегодня платежи с использованием прямого дебетования являются одной из самых популярных форм розничных платежей в сфере потребительского оборота. Они применяются населением при оплате коммунальных услуг, погашении задолженностей по банковским кредитам, для уплаты страховых премий;

4) инструменты на основе платежных карт. Роль платежных карт как инструмента безналичных платежей, которую они играют при осуществлении платежей в потребительском секторе экономики, постоянно растет. Наиболее распространенными платежными картами являются дебетовые и кредитные карты. В настоящее время существуют несколько разновидностей этих платежных карт. Например, в последние годы широкое распространение получили карты с функцией отложенного дебета (delayed debit cards), позволяющие пользователю откладывать дебетование своего счета на более поздний срок, беря на себя обязательство уплаты всей суммы долга в конце расчетного периода. Одним из новых направлений развития платежных карт является формирование рынка предоплаченных карт (prepaid cards), который стал одним из быстрорастущих сегментов в индустрии розничных платежей. Предоплаченные карты являются своего рода

[5] Джафарова З. К. Перспективы совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания в ПАО "Сбербанк" с использованием современных технологий и инноваций // Журнал прикладных исследований. – 2022. – № 2-2. – С. 96-102.

«электронными кошельками» (e-purse), предназначенными для замены наличных денег в розничных платежах повседневного характера[6].

В 1990-е гг., когда предоплаченные карты были выпущены впервые, они в основном использовались на отдельных рынках, например в системе общественного транспорта. В последние годы объем рынка предоплаченных карт существенно вырос, поскольку финансовые учреждения и небанковские организации стали больше ориентироваться на сегменты небанковских и денежных переводов мигрантов.

Согласно исследованию Всемирного банка почти во всех развитых странах в среднем на душу населения приходится более одной карты. Платежи по картам обычно осуществляются через частную сеть, которая может быть «закрытой» или «открытой»[7].

В закрытых системах, таких как Discover и American Express, эмитент карты напрямую выдает карты потребителям. В открытых системах, таких как MasterCard и Visa для кредитных карт и NYCE (New York Stock Exchange) и Pulse для дебетовых карт, карты выпускаются финансовыми учреждениями — участниками системы, а не самой системой платежной системой.

Большая часть платежных карт в мире выпускается двумя крупнейшими платежными системами — VISA International и Master Card. Согласно данным Всемирного банка международные бренды платежных карт доминируют в странах с доходами выше среднего (около 84%), тогда как в государствах с доходами ниже среднего они распространены в меньшей степени (в среднем около 65%)[8].

---

[6] Сибилев Я.И. Цифровой рубль как новая форма российской национальной валюты: правовые аспекты внедрения и использования // Сборник трудов. Сборник статей. Симферополь, 2022. С. 60-65.

[7] Кошик Ю.В., Дубина А.И. Практика ограничения расчетов наличными денежными средствами в Европе и анализ современного состояния безналичных расчетов в Российской Федерации // Финансы. Учет. Банки. 2021. № 1-2 (34-35). С. 52-59.

[8] Чикина Е.Д., Куйда М.Е., Ефименко А.А., Маматова Т.В. Система управления активными операциями коммерческих банков // Белгородский экономический вестник. - 2019. - №4. - С. 111–117.

В странах Западной Европы используются преимущественно дебетовые карты. Так, в Германии дебетовые карты популярны потому, что по операциям с кредитными картами, в отличие от дебетовых карт, с продавцов удерживается более высокая комиссия. Несмотря на сложившееся мнение о широком распространении кредитных карт, в США используются как кредитные, так и дебетовые карты Visa International, Master Card и других систем. Наибольшая доля трансакций в США и Канаде осуществляется с помощью дебетовых карт (44%), а меньшая — посредством кредитных карт (28%). В отличие от Европы и США, в Японии применение дебетовых карт весьма ограничено: общее число платежей, совершаемых с ними, не превышает 2% от операций с кредитными картами.

Развитие рынка платежных карт в мире способствует сокращению сферы применения традиционных платежных средств, а именно наличных денег и чеков;

5) инновационные платежные инструменты. За последнее десятилетие в секторе розничных платежей появился ряд инновационных платежных инструментов на основе применения компьютерных технологий. Классификация этих инновационных платежных инструментов сопряжена с определенными трудностями. Инновационные платежные инструменты предполагают, что плательщик открывает предварительно профинансированный счет в финансовом или нефинансовом учреждении и использует его для осуществления платежей, личных переводов денежных средств с использованием имеющейся платежной инфраструктуры, в том числе через банкоматы или POS-терминалы.

1.2 Правовое регулирование расчетно-кассового обслуживания

Нормативное регулирование наличных и безналичных расчетов, осуществляется ГК РФ. Помимо ГК РФ и указанного Указания ЦБ РФ № 5348-У, существует большой блок нормативных актов, определяющих

порядок и правила расчетов в безналичной форме. Эти акты имеют различную юридическую силу и сферу применения. Среди них есть как федеральные законы, так и подзаконные нормативные акты, принятые Банком России.

Одним из основных законов, определяющих правила для расчетов в безналичной форме, является Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)». Он устанавливает правило порядка осуществления безналичных расчётов ЦБ РФ (ст. 4, с. 82.3).

Законодательство определяет ключевые функции основных участников платежного рынка, правила оказания платежных услуг, функционал платежных инструментов, предоставляя поставщикам платежных услуг возможности для создания собственных дополнительных сервисов. Так, кредитные организации могут самостоятельно или по соглашению с клиентами определять формы распоряжений о переводе денежных средств, предоставлять клиентам автоматические платежи или условные переводы, упрощать и ускорять обработку платежной информации за счет кодирования платежных реквизитов и так далее.

Законодательством также установлены правовые аспекты деятельности платежных систем и национальной системы платежных карт, порядок взаимодействия банка и клиента при использовании электронных средств платежа.

С учетом международного опыта и стандартов, таких как «Принципы для инфраструктур финансового рынка», сформирована правовая база надзора и наблюдения, установлены критерии значимости платежных систем. В целях защиты прав потребителей установлены требования к раскрытию информации о платежной услуге, информированию клиента об осуществляемых платежах и переводах. Также был введен запрет на повышение комиссии по внутрибанковским переводам при открытии

счетов плательщика и получателя в разных отделениях банка (запрет на «банковский роуминг»).

Положение Банка России от 29.01.2018 N 630-П (ред. от 19.08.2021) «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации»[9] определяет порядок ведения кассовых операций с валютой Российской Федерации в виде банкнот и монеты Банка России (далее при совместном упоминании - наличные деньги), а также устанавливает правила хранения, перевозки и инкассации наличных денег в кредитных организациях на территории Российской Федерации.

Кроме того, на законодательном уровне предусмотрены правила возмещения банками денежных средств, списанных без согласия клиента при соблюдении им установленных правил использования электронных средств платежа. Важно подчеркнуть, что принципы регулирования платежной сферы в Российской Федерации в целом сопоставимы с принципами, применяемыми в других странах мира.

Так, в Евросоюзе, как и в России, определены основные участники платежного рынка, виды платежных услуг и инструментов, требования к раскрытию информации и защите прав потребителей. При этом имеющиеся особенности регулирования в НПС продиктованы структурой рынка и используемыми бизнес-моделями.

Например, в Евросоюзе наряду с банками действует самостоятельный институт независимого небанковского поставщика платежных услуг, европейское регулирование и надзор в значительной степени сфокусированы на деятельности именно этих участников. В России же небанковские организации (например, банковские платежные агенты, платежные агрегаторы) участвуют в оказании платежных услуг на основании договоров

[9] Положение Банка России от 29.01.2018 N 630-П (ред. от 19.08.2021) «О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации» (Зарегистрировано в Минюсте России 18.06.2018 N 51359) // СПС «КонсультантПлюс»

с банками. Регулирование и надзор осуществляются в отношении банков и платежных систем, а контроль за деятельностью небанковских посредников обеспечивается через кредитные организации с учетом нормативных актов Банка России.

Нельзя обойти вниманием и такие законы как Федеральный закон от 02 декабря 1990 г. № 395-1 «О банках и банковской деятельности» и Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе». В этих законах определяются субъекты безналичных расчетов, их правовой статус, содержание прав и обязанностей при осуществлении расчётов, документы, на основе которых производятся операции по осуществлению расчётов и т. д[10].

Касательно форм безналичных расчетов, можно отметить то, что в ГК РФ названы лишь четыре формы, которые существовали изначально: платежное поручение, чек, аккредитив и инкассо. Тем не менее, в современных реалиях появились и новые формы расчётов, не поименованные в ГК РФ. Правда при этом следует отметить, что этот перечень является открытым, поэтому противоречий тут нет. Однако следует учитывать, что это может привести к разночтению в правовом регулировании, в связи с отсутствием подробного законодательного регулирования.

Так, среди новых форм в Положении № 383-П и в Законе «О национальной платежной системе» называются такие формы, как прямое дебетование и перевод электронных денежных средств. В отношении прямого дебетования норм в Положении № 383-П нет, а в Законе «О национальной платежной системе» содержится лишь одна статья, которая не содержит достаточное правовое регулирование. Что касается перечня документов, на основании которых производятся расчеты, он указан в п. 1.12

Положения № 383-П, включая в себя платежные поручения, требования и ордеры, а также инкассовое поручение и банковский ордер.

[10] Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 30.12.2020) «О банках и банковской деятельности» // СПС «КонсультантПлюс»

При этом, данный перечень не включает в себя чеки и аккредитивы. Следовательно, является целесообразным устранить коллизии между указанными правовыми актами путем внесения соответствующих дополнений по формам расчетов и расчетным документам. Как было показано в статье, безналичная форма расчетов имеет однозначное преобладание над наличными; тем не менее, и безналичная форма не лишена своих недостатков.

Главной проблемой таких расчётов является мошенничество, направленное на неправомерное похищение средств со счета или через получение доступа к счету через неправомерные переводы. Так, в первом квартале 2020 года количество переводов, совершённых без согласия владельца счёта, выросло на 38%.

Центральный Банк РФ связывает это с тем фактом, что расчетами в безналичной форме начали пользоваться те группы населения, которые отдавали предпочтение наличным – особенно граждане пенсионного возраста. В связи с пандемией COVID-19, они были вынуждены перейти преимущественно в безналичную сферу платежей. Отсутствие у них опыта взаимодействия с банками и определённый уровень доверчивости привели к повышению их финансовой уязвимости. В связи с этим, актуальным остается нерешенный вопрос о повышении безопасности безналичных расчетов.

1.3 Технологии совершения расчетных операций в банке

Современная банковская практика включает в себя использование большого количества и разновидностей расчетно-платежных операций. Банковское предложение об использовании той или иной услуги обусловлено воздействием следующих факторов: клиентская потребность в осуществлении определенного вида и формы платежа, срочности предполагаемой банковской операции, уровня продолжительности заключения договорных обязательств между банком и клиентом.

В целях совершенствования действующей отечественной системы расчетно-кассового обслуживания большой упор со стороны исследователей делается на детальное изучение банковских услуг, предоставляемых ведущими зарубежными банками, среди которых можно выделить такие, как «Чейз Манхэттен Банк», «Ситибэнк», «Бэнк оф НьюЙорк (США), «Дольче банк», «Ферайнц банк» (Германия), «Банк Насиональ де Пари» (Франция) и др.

Специалисты и эксперты ищут пути повышения банковских возможностей за счет масштабного применения современных технологий, одной из которых является создание новых консультационных структур и мини расчетных клиентских центров, а также перевод части клиентов на самообслуживание и сохранение для крупных корпоративных клиентов персональных менеджеров[11].

Современные транснациональные банки, с одной стороны, стремятся к развитию своей филиальной и корреспондентской сетей (например, «Чейз Манхеттен бэнк» в общей совокупности имеет более 2 тыс. отделений, которые располагаются по всему миру, в том числе в России, Великобритании, Ирландии, Италии, Испании, европейских странах и т. д.) и предоставлению комплексных портфелей банковских услуг без учета географической расположенности клиента.

Однако такое глобальное расширение и создание многофилиальности ведет к подорожанию стоимости банковского обслуживания, а также к возникновению у клиентов дополнительных расходов.

Зарубежные банки стремятся к решению данной проблемы посредством использования новейших информационных технологий и интернет-ресурсов. Работа современных банков, по мнению Ж. Ривуара, должна базироваться на учете трех важнейших составляющих

[11] Севрюкова С.В. Меры по снижению кредитных рисков в банковской системе при кредитовании населения // Статистический анализ социально-экономического развития субъектов Российской Федерации. Материалы 5-ой Международной научно-практической конференции, 2018. – С. 226-230.

предоставления банковских услуг, в том числе и в отношении расчетно-кассового обслуживания:

- наличие набора стандартизированных банковских услуг, не требующих помощи консультанта;

- расширенный перечень услуг, требующих консультационного сопровождения;

- решение имеющихся проблем в области микросегментирования и интенсивного консультирования.

Банковские специалисты стремятся к обеспечению определенной сегментированной группы клиентов стандартным набором банковских услуг, одна часть которых основана на самообслуживании, а другая – на возможности использования информационных технологий с необходимой долей консультирования. Идеальное сочетание двух перечисленных направлений банковской деятельности должно перерасти в продукт индивидуального спроса.

Необходимость банковского обслуживания крупных холдинговых структур обусловливается ростом их потребностей в расчетно-кассовом обслуживании.

В практике многих отечественных банков имеет место такой комплекс услуг, как Cash Management Service, который представляет собой «расчетно-информационное обслуживание». Суть данной услуги раскрывается посредством описания категории клиентов, которые могут ей воспользоваться[12].

К первой категории клиентов относятся крупные холдинговые компании, обладающие разветвленной региональной сетью и видящие цель покупки данной программы в формировании эффективной системы обращения денежных средств; усилении финансовой дисциплины как внутри холдинга, так и между его дочерними и зависимыми подразделениями;

[12] Кошик Ю.В., Дубина А.И. Практика ограничения расчетов наличными денежными средствами в Европе и анализ современного состояния безналичных расчетов в Российской Федерации // Финансы. Учет. Банки. 2021. № 1-2 (34-35). С. 52-59.

достижении оптимального соотношения расходования и поступления средств на счетах, входящих в состав холдинговой структуры.

Вторая категория клиентов представляет собой компании, взаимодействующие с большим количеством контрагентов.

Основная задача, к которой сводится покупка данной расчетно-информационной услуги, заключается в сокращении расходов, связанных с проведением сверки и учетом большого количества поступающих от контрагентов платежей, а также на анализ исходящих платежей.

В целом предоставление расчетно-информационной услуги, которую предлагают зарубежные банки, включает в себя три классификационные группы сервисов (рисунок 1.1).

Так, первая группа услуг представляет собой совокупность услуг, направленных на сокращение операционных затрат клиентов, взаимодействующих с большим количеством контрагентов-покупателей. Сюда включаются операции, связанные со сбором и предоставлением дополнительного набора услуг, которые интегрируются с запущенными банковскими приложениями, предоставляющими информацию о движении средств по счетам клиента.

Вторая группа расчетно-информационных услуг – это услуги финансового контроля, куда входят финансовый мониторинг (представляет собой сбор и передачу информации в головной офис компании об операциях, происходящих на счетах зависимых организаций, входящих в состав холдинга).

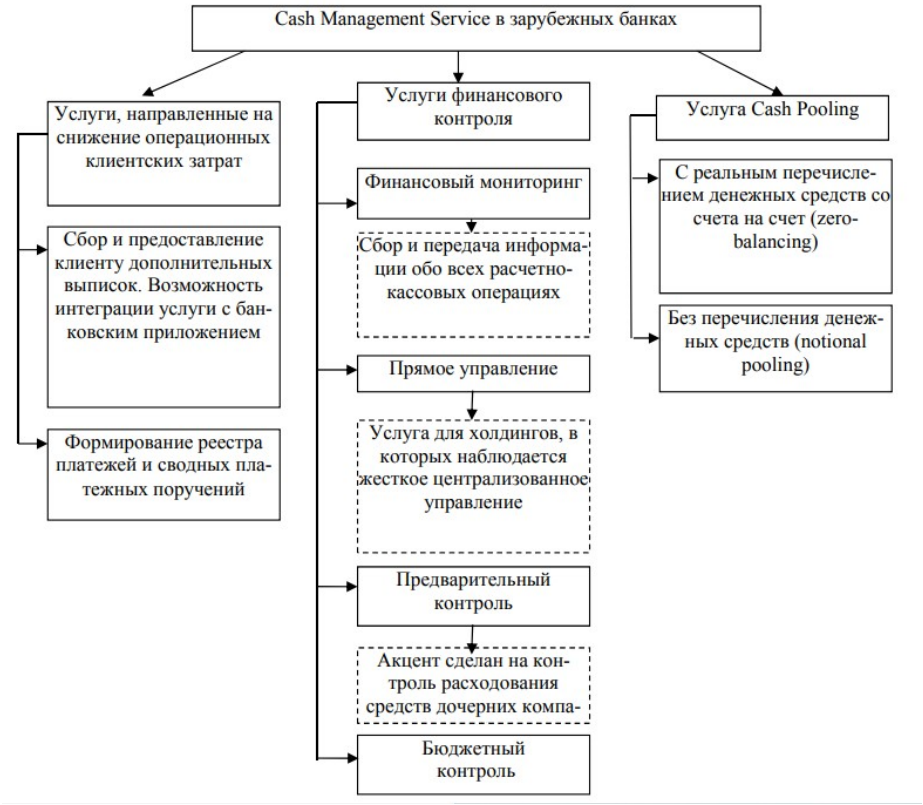


Рисунок 1.1 – Cash Management Service в банках [5]

При необходимости данный сервис дополняется набором возможностей в области ранжирования расчетной информации в аналитических разрезах. Далее финансовый контроль включает услуги по осуществлению прямого управления денежными ресурсами головной компании: здесь акцент делается на централизации управления и распределении финансовых потоков. Также еще выделяются предварительный и бюджетный контроль (внедрение в холдинг бюджетного модуля, который позволяет самостоятельно подтверждать или отклонять головной компании платежи зависимых компании и структурных подразделений)[13].

Отдельное внимание отводится третьей группе расчетно-информационных услуг, действие которых направлено на обеспечение

[13] Саттарова Н.А., Гафарова Г.Р., Гараев И.Г. Расчетные отношения в финансовом праве: учебное пособие. - Москва, 2022.

управляющей компании высокоприбыльного и низкозатратного использования располагаемых на расчетных счетах банка денежных средств.

Данная услуга носит название «кеш-пулинг» – это такая структура, которая предполагает наличие у многопрофильной компании нескольких счетов, открытых в одном банке и рассматриваемых совместно с целью последующей оптимизации уплачиваемых процентов за расчетно-кассовое обслуживание.

В банковском секторе России кеш-пулинг на сегодняшний день отсутствует, что, прежде всего, обусловлено его технологической и юридической сложностью. Также в российской практике отсутствуют услуги для корпоративных клиентов инвестиционной направленности.

Традиционными видами кассовых операций в зарубежном банке являются прием и выдача денежных средств из кассы банка. Для обслуживания корпоративных клиентов в банке действует определенный кассовый узел с необходимым набором внутренних подразделений и наличием кассовых и инкассаторских сотрудников.

Выводы по главе 1

Расчетная операция представляет собой операцию, которая предполагает взаиморасчет между двумя взаимосвязанными сторонами, то есть это акты движения денег, динамика финансов.

Расчетные операции являются непременным условием предпринимательской деятельности и могут осуществляться как безналичным способом, так и наличными деньгами. Наличные расчеты представляют собой оплату наличностью за проданные (купленные) товары, выполненные работы или оказанные услуги или сразу после их передачи (продажи) или в момент подписания товарной накладной или акта о выполненных работах, оказанных услугах. Безналичная форма расчетов

предусматривает зачисление средств с одного счета на другой в рамках совершаемой сделки без использования наличных средств.

Организации чаще всего используют следующие формы безналичных расчетов: платежные поручения, чеки, аккредитивы, векселя, расчеты по инкассо, расчеты с использованием банковских карт.

Анализ оказания расчетно-кассового обслуживания сети банков, функционирующих в банковской среде, показал, что банковская система мобильна и адаптирована ко всем изменениям, которые сопровождают финансовые процессы и трансформации, происходящие в банковской среде. Приоритетами цифрового развития банковского обслуживания в ближайшие годы станут: удаленная биометрическая идентификация, технологии распределенных реестров, цифровая информация и управление согласиями на обслуживание и поддержку, финансовый маркетплейс на основе платформенного регулирования предложения и спроса на инновационные банковские продукты, система быстрых платежей на базе моментальных переводов.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ РАСЧЕТНО-КАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНК»

2.1. Организационно-экономическая характеристика деятельности банка ПАО «Сбербанк»

Сбербанк сегодня – это крупнейший финансовый Институт Центральной и Восточной Европы. Это банк с государственным участием, т.е. 52% акций, принадлежит Центральному Банку, что делает Сбербанк в глазах населения ещё более надёжным. Он был основан в 1841 году и на данный момент Президентом и Председателем правления является Герман Оскарович Греф.

Основным видом деятельности группы Сбербанка является предоставление финансовых услуг и сервисов, как розничным, так и корпоративным клиентам [34].

География присутствия охватывает 22 страны, включая Российскую Федерацию, что позволяет обслуживать более 151 млн клиентов, имея в штате более 310,3 тыс. сотрудников.

Банк, работая за границей, предоставляет свои услуги через дочерние организации, расположенные на Украине, в Турции, Республике Беларусь, Казахстане, Австрии, и других странах Восточной Европы. В Германии и Китае открыты представительства бывшей Группы «Тройка Диалог», которые находятся в США, Великобритании, на Кипре и в некоторых других странах [33].

Количество клиентов банка за рубежом в последние годы увеличилось до 15 миллионов человек. На территории России расположено 14 территориальных банков, 78 отделений территориальных банков и 14 312 точек обслуживания клиентов, атак же помимо основных каналов сбыта услуг имеются дополнительные, в виде каналами дочерних компаний, а именно это АО «Сбербанк Лизинг», ООО «Сбербанк капитал», АО «НПФ Сбербанка», ООО «Сбербанк Факторинг», ООО «Сетелем банк» и некоторые

другие компании[14]. Управление такими масштабами организации требует тщательно продуманной и хорошо скоординированной организационной структуры. В общем виде организационная структура Сбербанка выглядит следующим образом (см. рисунок 2.1.).



Рисунок 2.1. - Общая организационная структура ПАО «Сбербанк» [33]

Главным органом правления банка является Общее собрание акционеров, далее звеном второго уровня следуют: ревизионная комиссия, ряд наблюдательных комитетов и наблюдательный совет. И только на третьем уровне присутствуют правление, коллегии и комитеты Банка. Далее на четвертом уровне представлены Центральный банк (Центральный аппарат Сбербанка, который располагается в г. Москва) и его территориальные банки. И именно это звено, являясь наиболее масштабным звеном всей организационной структуры, на данной схеме сжато.

[14] Годовой отчет ПАО «Сбербанк» за 2021 год // ПАО «Сбербанк [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.sberbank.com/ru/investor-relations/reports-and-publications/annual-reports (дата обращения 05.06.2022)

Спектр услуг ПАО «Сбербанк» для розничных клиентов максимально широкий: от традиционных депозитов и различных видов кредитования до банковских карт, денежных переводов, банковского страхования и брокерских услуг[15].

Среди клиентов ПАО «Сбербанк» – более 1 млн предприятий, что приблизительно равно 25% от общего числа действующих юридических лиц на территории РФ. Банк обслуживает все группы корпоративных клиентов, причем на долю малых и средних компаний приходится более 35% корпоративного кредитного портфеля банка. Оставшаяся часть – это кредитование крупных и крупнейших корпоративных клиентов.

Три года назад ПАО «Сбербанк» начал масштабную трансформацию, направленную на развитие небанковских сервисов, и уже закрыл значимую часть ключевых потребностей клиентов.

Запущен новый бренд — ПАО «Сбербанк»: он символизирует переход от исключительно финансового бизнеса к созданию экосистемы — целого ряда предложений, максимально удовлетворяющих конечные потребности клиентов.

Получить доступ к основным продуктам и онлайн-сервисам экосистемы стало легко через подписку СберПрайм.

В 2020 году было особенно важно предоставить клиентам возможность получать все банковские услуги онлайн, чтобы сократить личные контакты в условиях пандемии COVID-19. И сейчас через СберБанк Онлайн, как в web-версии, так и в мобильном приложении, можно получить практически все услуги, которые предоставляются в офисах.

В 2020 году все клиенты — юридические лица и индивидуальные предприниматели — смогли дистанционно подключить зарплатный проект с помощью СберБизнес, при этом заявки регистрировались автоматически за 1 минуту.

---

[15] Годовой отчет ПАО «Сбербанк» за 2021 год // ПАО «Сбербанк [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.sberbank.com/ru/investor-relations/reports-and-publications/annual-reports (дата обращения 05.06.2022)

Клиентам (физическим лицам) ПАО «Сбербанк» предложил инструмент, позволяющий прикрепить свою действующую карту к зарплатному проекту работодателя при помощи мобильного приложения СберБанк Онлайн и не выпускать при этом новую карту. Карта переводится в статус зарплатной при первом зачислении от работодателя. Этот сервис оказался особенно востребован в период COVID-19.

В современных условиях для обеспечения устойчивости банка, а также для эффективного управления, руководству ПАО «Сбербанк» необходимо оценивать чистую прибыль и уровень дивидендных выплат.

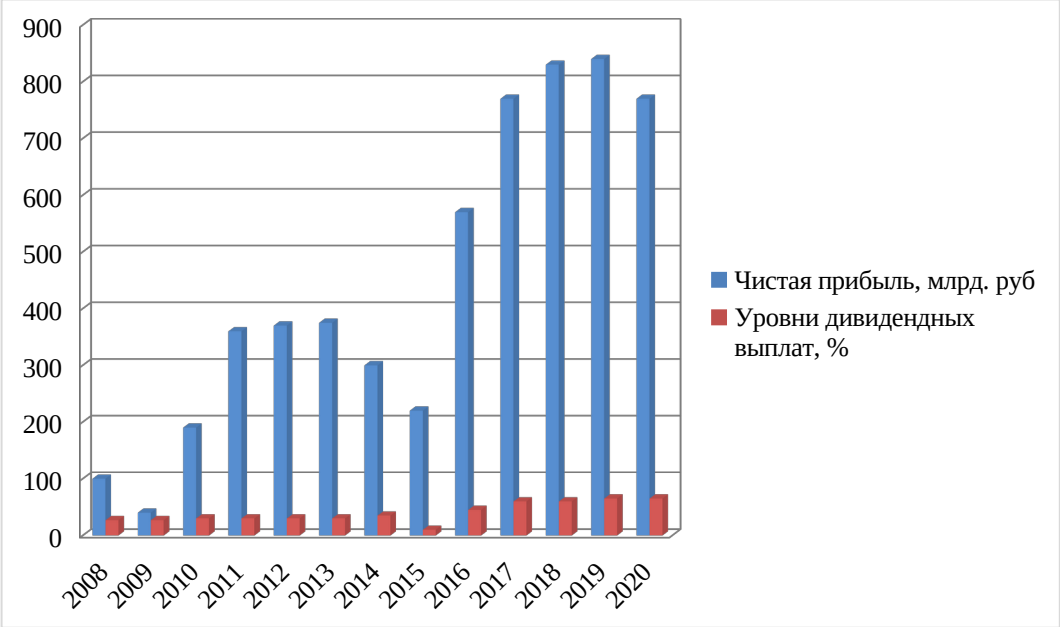


Рисунок 2.2 – Показатели чистой прибыли и уровня дивидендных выплат[16]

ПАО «Сбербанк» чистый процентный доход вырос на 14,3% относительно 2019 года и составил 1 441 млрд. руб.

Рост чистого процентного дохода обусловлен высоким темпом роста кредитования, снижением стоимости клиентских средств вслед за динамикой ключевой ставки и понижением ставки взносов в фонд обязательного

[16] Годовой отчет ПАО «Сбербанк» за 2021 год // ПАО «Сбербанк [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.sberbank.com/ru/investor-relations/reports-and-publications/annual-reports (дата обращения 05.08.2022)

страхования вкладов. Чистый комиссионный доход увеличился на 8,4% до 509 млрд. руб. Несмотря на волатильность потребительской активности из-за пандемии, главными драйверами роста комиссионных доходов в течение года оставались расчетные операции и эквайринг.

Кроме того, удвоились доходы от операций клиентов на финансовых рынках в связи с высоким спросом на инвестиционные продукты. Поддержку росту комиссионных доходов в декабре оказало восстановление потребительской активности, в том числе в результате отказа от зарубежных поездок.

Операционные расходы составили 636 млрд. руб., увеличившись на 0,5% относительно предыдущего года без учета событий после отчетной даты. По предварительным оценкам темп роста операционных расходов по РПБУ с учетом событий после отчетной даты за год не превысит уровень инфляции благодаря программе оптимизации расходов в ответ на пандемию. В частности, в 2020 году было принято решение об отказе от индексации заработных плат. Отношение расходов к доходам улучшилось и составило 29,7% против 34,8% годом ранее.

Расходы на кредитный риск с учетом переоценки кредитов, оцениваемых по справедливой стоимости, в декабре составили 23,4 млрд. руб., а за весь год – 541 млрд. руб., увеличившись в 4,4 раза к прошлому году. Рост связан с негативным влиянием пандемии на заемщиков. Отношение сформированных резервов к просроченной задолженности составляет 2,2 раза. Без учета событий после отчетной даты прибыль до уплаты налога на прибыль за 2020 год составила 966,7 млрд. руб. Чистая прибыль составила 781,6 млрд. руб.

Рассмотрим индикаторы рентабельности ПАО «Сбербанк». Они позволяют оценить, насколько эффективно организация использует свои активы, собственный капитал, осуществляет банковские операции и чистую процентную маржу.

Таблица 2.1

Индикаторы рентабельности ПАО «Сбербанк» 2016-2020 гг, %[17]

Индикаторы	2016 год	2017 год	2018 год	2019 год	2020 год	Среднеотраслевой показатель в 2020 году
Рентабельность активов	2,9	3,7	3,9	3,8	3,0	2,5
Рентабельность собственного капитала	23,5	24,8	25,4	25,1	20,9	17,9
Рентабельность операций	5,0	6,0	5,6	4,8	4,5	5,2
Чистая процентная маржа	5,2	5,6	5,2	4,8	4,8	4,9

Пороговых значений данные показатели не имеют, они должны просто стремиться к максимуму. Рентабельность активов банка после тенденции роста в период с 2016 по 2018 год снизилась к 2020 году до 3%, особенно сильным оказалось падение после 2019 года, когда индикатор потерял 0,8%. Это вызвано резким увеличением валюты баланса Сбербанка почти в 2 раза (с 221 млрд. руб до 414 млрд. руб), при незначительном сокращении чистой прибыли. Среднеотраслевой показатель в 2020 г. составил 2,5%. Наименьшее значение рентабельности активов продемонстрировали банки: ВТБ (0,5%) и Россельхозбанк (0,2%).

Рентабельность операций ПАО «Сбербанк» имеет тенденцию к снижению за изученный период. Виной тому стало увеличение поступлений в прибыль от деятельности, не относящейся в основным операциям банка (например, от экосистемы).

В 2020 году индикатор рентабельности операций составил 4,5% при среднем показателе отрасли 5,2%.

[17] Годовой отчет ПАО «Сбербанк» за 2021 год // ПАО «Сбербанк [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.sberbank.com/ru/investor-relations/reports-and-publications/annual-reports (дата обращения 05.08.2022)

Чистая процентная маржа банка является одним из ключевых показателей деятельности кредитной организации, этот показатель позволяет оценить, насколько эффективно банк применяет свои операции. По данному показателю видна тенденция к снижению, что вызвано более стремительным ростом банковских активов, в сравнении с увеличением процентных доходов, которые растут пропорционально процентным расходам.

Индикатор в 2020 году составил 4,8%, что немного ниже среднеотраслевого уровня (4,9%).

2.2. Характеристика расчетно-кассового обслуживания физических лиц

ПАО «Сбербанк» осуществляет полный комплекс банковских услуг для юридических и физических лиц. С точки зрения розничных услуг банк предлагает следующие услуги: дебетовые и кредитные банковские карты; вклады и сберегательные счета; кредиты: потребительские («кредиты наличными»), рефинансирование, автокредиты, ипотечные; страхование (жизни и здоровья, недвижимости и др.). В качестве дополнительных сервисов банк предлагает премиальное обслуживание, использования мобильного приложения и Интернет-банка.

Главная ценность финансового института – это клиенты. Ежедневно банк проводит большое количество финансовых операций для физических лиц. Общая численность розничных клиентов банка по итогам 2020 года составила 98,2 млн. пользователей. Их них 74,8 млн. – это цифровые клиенты, которые пользуются услугами банка дистанционно, 23,4 млн. пользователей – нецифровые клиенты.

Розничный банковский бизнес один из самых быстрорастущих направлений деятельности ПАО «Сбербанк». На рисунке 2.3 приведены данные по динамике вкладов физических лиц в ПАО «Сбербанк».

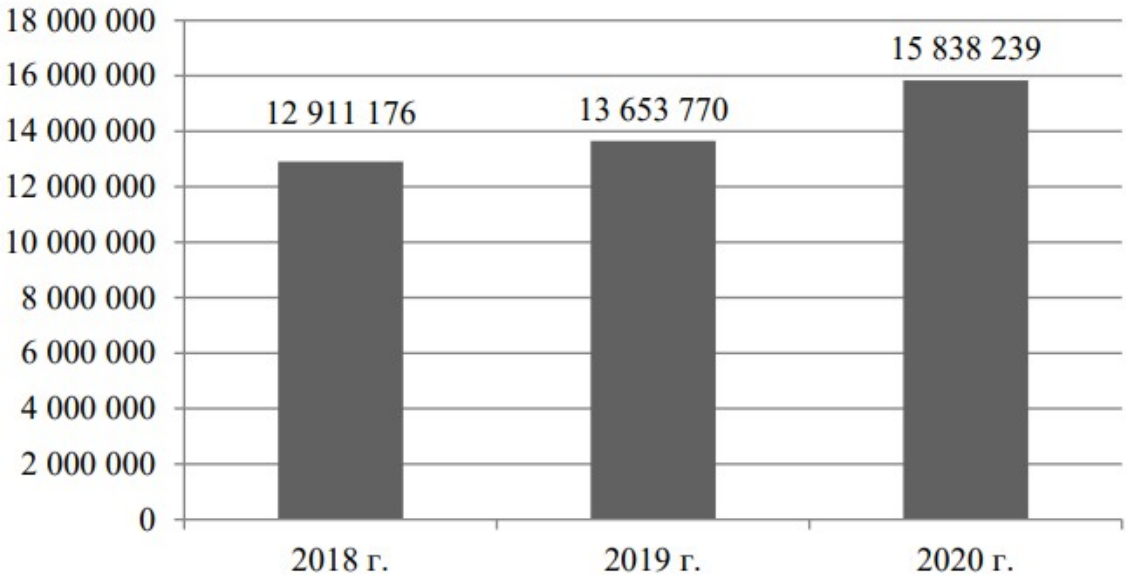


Рисунок 2.3 – Динамика вкладов физических лиц в ПАО «Сбербанк России» за 2018-2020 гг., млн. руб.

Анализ динамики вкладов физических лиц за 2018-2020 гг. показал тенденцию роста. В соответствии с данными финансовой отчетности ПАО «Сбербанк» в 2018 г. вклады физических лиц составили 12 911 176 млн. руб., в 2019 г. – 13 653 770 млн. руб., в 2020 г. – 15 838 239 млн. руб. В 2019 г. по сравнению с уровнем 2018 г. рост данного показателя составил 742 594 млн. руб. или 5,75%, в 2020 г. в сравнении с данными 2019 г. вклады физических лиц увеличились на 2 184 469 млн. руб. или на 15,10%. За весь период депозиты физических лиц увеличились на 2 927 063 млн. руб. или на 22,67%.

Однако, на фоне процентной политики Банка России и относительно низких ставок по депозитам в ближайшей перспективе произойдет снижение сберегательных предпочтений физических лиц, следовательно можно ожидать невысокие темпы роста депозитов. Кроме того, доходы населения в 2021 году продолжают оставаться под давлением из-за пандемии коронавируса.

Деятельность финансового института направлена на привлечение средств клиентов в виде депозитов (пассивные операции) и размещение этих средств в форме кредитов (активные операции). Осуществление пассивных

операций генерирует процентные расходы, а осуществление активных операций, напротив, генерирует получение процентных доходов.

Разница между этими доходами и расходами представляет собой чистый процентный доход (маржу), представляющую собой основной источник прибыли банка.

ПАО «Сбербанк» с каждым годом наращивает объемы кредитных операций с физическими лицами. Динамика выданных кредитов физическим лицам в разрезе целей кредитования представлена в таблице 2.1. Итоговая величина кредитного портфеля банка выросла за 2018 – 2020 года. В 2019 г. прирост ссудной задолженности физических лиц составил 19,02%, в 2020 г. – 17,10%.

Таблица 2.2

Динамика объемов ссудной задолженности физических лиц в разрезе целей кредитования в ПАО «Сбербанк России» за 2018 – 2020 гг.

Показатель	2018 г., млрд. руб.	2019 г., млрд. руб.	2029 г., млрд. руб.	Изменение, ±	
				2019-2018гг.	2020-2019гг.
Жилищное кредитование физических лиц	3436,6	4101,8	4966,4	665,2	864,6
Потребительские и прочие ссуды физическим лицам	2098,2	2456,1	2814,9	357,9	358,8
Кредитные карты и овердрафтное кредитование физических лиц	633,6	783,2	816,1	149,6	32,9
Автокредитование физических лиц	2,4	3,1	2,8	0,7	-0,3
Итого	6107,8	7344,2	8600,2	1173,4	1256,0

Общий размер портфеля данной категории клиентов на 2020 г. составил 8600,2 млрд. руб. Объем потребительских кредитов в портфеле в 2018 г. составил 2 098,2 млрд. руб., в 2019 г. – 2 456,1 млрд. руб., в 2020 г. – 2

814,9 млрд. руб. За период с 2018 г. по 2020 г. данная форма кредитования в банке возросла на 716,7 млрд. руб. или на 34,15%.

Рост потребительского кредитования можно объяснить увеличением покупательской способности население. Другие направления кредитования физических лиц также выросли. Объем жилищного кредитования в 2018 г. составил 3 436,6 млрд. руб., в 2019 г. – 4 101,8 млрд. руб., в 2020 г. – 4 966,4 млрд. руб. За период с 2018 г. по 2020 г. данная форма кредитования в банке увеличилась на 1 529,8 млрд. руб. или на 44,52%.

Кредитование по картам и овердрафту в 2019 г. по сравнению с уровнем 2018 г. возросло на 23,61% (или 149,6 млрд. руб.), в 2020 г. по сравнению с 2019 г. на 4,2% (или 32,9 млрд. руб.). За три года рост кредитования по картам составил 182,5 млрд. руб. (или 28,8%). Автокредитование занимает невысокую долю в портфеле банка: 2018 г. – 2,4 млрд. руб., 2018 г. – 3,1 млрд. руб., 2019 г. – 2,8 млрд. руб. Тенденция увеличения прослеживается в 2019 г. на 0,7 млрд. руб., в 2020 г. снижение на 0,3 млрд. руб. Большую часть рынка автокредитов занимают банки автодилеров с более выгодными предложениями.

На рисунке 2.4 представлены данные по структуре ссудной задолженности физических лиц.

При анализе структуры ссудной задолженности физических лиц по видам кредитных продуктов установлено, что наибольший удельный вес занимает жилищное кредитование, на его долю приходится в 2018 г. – 55,69%, в 2019 г. – 55,85%, 2020 г. – 57,80%. Доля потребительского кредитования в структуре портфеля в 2018 г. составила 34,00%, в 2019 г. – 33,44%, в 2020 г. – 32,70%. Меньший удельный вес занимают кредитные карты (2018 г. – 10,27%; 2019 г. – 10,67%; 2020 г. – 9,50%) и автокредитование (2018 г. – 0,04%; 2019 г. – 0,04%, 2020 г. – 0,03%).

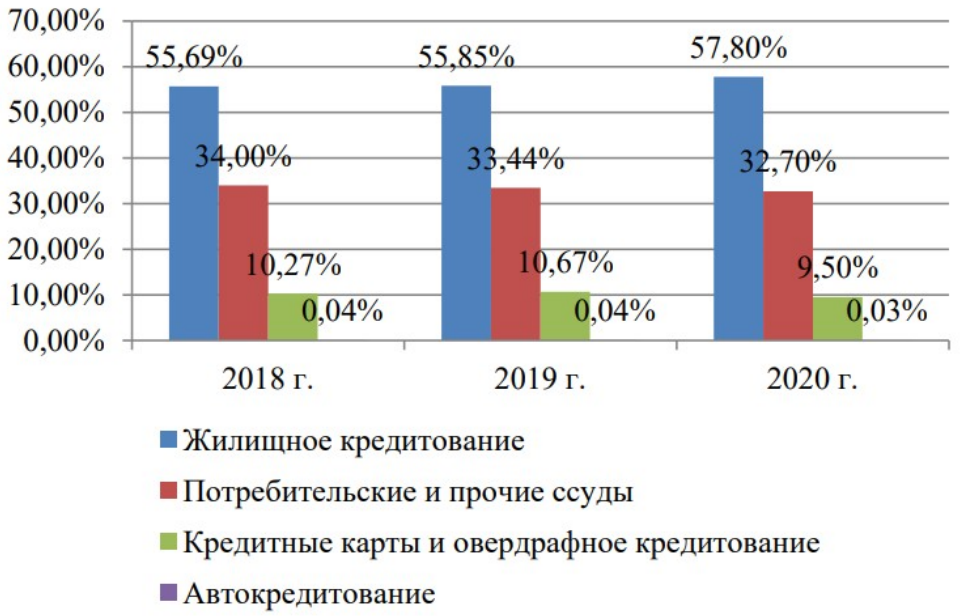


Рисунок 2.4 – Структуре ссудной задолженности физических лиц в разрезе целей кредитования в ПАО «Сбербанк России» за 2018 – 2020 гг.

Таким образом, проведя анализ динамики и структуры кредитного портфеля, можно сделать вывод, что ПАО «Сбербанк России» осуществляет эффективную кредитную деятельность, и является лидером в банковском сегменте. Кредитная организация, ставит своей целью – выбор таких направлений кредитной и процентной политики, которые будут способствовать максимуму развития спектра операций для различных клиентов, несмотря на различные влияющие негативные факторы, помогут обеспечить полное соблюдение прозрачных и справедливых правил предоставления кредитов. Всё это будет способствовать увеличению финансовых результатов банка, и укреплять его позиции в банковской сфере Российской Федерации. Кредитная организация является лидером на рынке пластиковых карт и имеет в обращении более трети выпущенных банковских карт (см. рисунок 2.5).

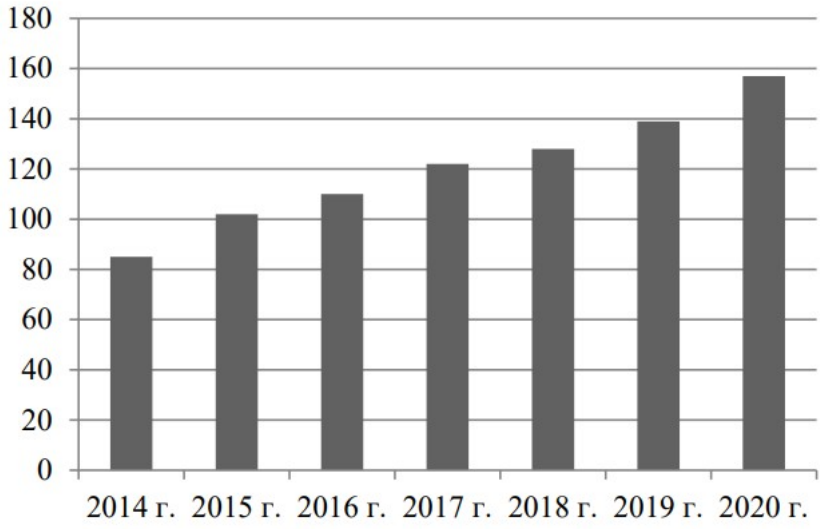


Рисунок 2.5 – Количество дебетовых карт ПАО «Сбербанк», млн. шт.

Дебетовые карты занимают больший удельный вес, и их доля в общем выпуске карт составляет более 86% (см. рисунок 2.6). Кредитных карт банком выпущено более 12%.



Рисунок 2.6 – Структура дебетовых и кредитных карт выпущенных ПАО «Сбербанк России» в 2020 г.

Финансовый институт продолжает реализацию проектов по переходу в безналичный мир и активно поддерживает распространение на территории РФ безналичных сервисов.

Популярна услуга среди населения по оплате проезда в общественном транспорте банковской картой: удельный вес такой формы оплаты в общем объеме пассажиропотока превысил 20 %, и за 2020 год увеличился в пять раз. Банком впервые представлена технология, которая позволяет получать специальные условия оплаты проезда льготными категориями граждан (социальный проездной, скидка на проезд), используя любую банковскую карту платежной системы «МИР». Розничным клиентам Сбербанк стремится предложить максимально подходящие банковские и небанковские продукты, обеспечить наилучший сервис и гарантировать максимальную безопасность.

В 2019 году банк продолжил активную работу по привлечению молодой аудитории: 67 % молодежи возраста 14-21 год – клиенты Сбербанка, а почти половина всех новых клиентов Сбербанка – молодежь. Главное направление работы банка заключается в повышении качества обслуживания.

По итогам 2020 года банком реализовано более 300 мероприятий по устранению корневых причин обращений клиентов, что позволило снизить количество обращений на 25 %. Сбербанк значительно уменьшил сроки решения проблем клиентов за счет автоматизации процесса рассмотрения жалоб: более половины жалоб рассматриваются за сутки и 87 % за 5 дней. Количество повторных обращений сократилось на 32 %.

2.3. Анализ расчетно-кассового обслуживания юридических лиц

ПАО «Сбербанк» ориентирован на ритейл, ведение зарплатных проектов предоставляет возможности реализации дополнительных услуг. В кризис обеспечивают увеличение значимости зарплатного проекта результативная работа с клиентами (реализация кредитных продуктов) и эффективное регулирование ресурсов, но непосредственно прямой доход от него может быть несущественным.

Выгода зарплатного проекта для Сбербанка России: получение прибыли в виде комиссий, уплачиваемых организацией; комиссии, выплачиваемые торговыми точками за каждую покупку (транзакцию) по карте; привлечение нового потока клиентов на условиях льготного кредитования (увеличение клиентской базы заемщиков); минимизация рисков при оценке платежеспособности потенциальных заемщиков.

Опыт ПАО «Сбербанк» по использованию банковских зарплатных карт отличается следующим:

– для включения общих карт в коммерческую и сервисную сеть разработана карта TravelMiles – технология бесконтактных платежей VisapayWave, предоставляемая с овердрафтом, разрешенным бесконтактной технологией оплаты mastercardpaypass, а также кредитная карта MasterCardStandard;

– бесплатное подключение сервиса интернет-банк «Домашний Банк» держателям зарплатных карт;

– оформление бесконтактной международной расчетной банковской карты-стикер MasterCardPayPass (Стикер), выдаваемой на счет основной карты, открытой в банке, для зарплатных клиентов;

– функционирование системы веб-банкинга «СбербанкОнл@йн» – держатель пластиковой карты проводит разные операции через Интернет, подключая услугу «Мобильный банк», обеспечивающую быстрый доступ к данным по карте.

Условия реализации индивидуальных зарплатных проектов ПАО «Сбербанк» России клиентам: бесплатный дизайн и обслуживание платежных карт; начисление на остаток до 5 % в год при подключении к сберегательному счету; скидки оплатой картой до 40 % партнерам Сбербанка России; бесплатный интернет-банк «Сбербанк-онлайн» и смс-информирование; бесплатные переводы и платежи в рублях через «Сбербанк-онлайн». Получили распространение банковские карты частным лицам (VisaElectron, Maestro), учитывающие плату за ее открытие, снятие средств

в банкоматах банка-эмитента и остальных банках, сервис в течение года. Карты MasterCard используют при поездках в государства Евросоюза, расчет проводится в евро без пересчета (открывая счета в евро) или через прямой перевод в рубли-евро (открывая счета в рублях).

Непосредственно основные количественные показатели, характеризующие зарплатный проект Сбербанка России приведены в таблице 2.3.

Таблица 2.3

Расходы по открытию и обслуживанию многочисленных зарплатных карт

Показатель	2019 год	2020 год	2021 год
Число платежных карт банка в обращении, в т. ч. расчетных с разрешением овердрафта	17854	19547	21652
Прирост, %	-	109,48	110,77
Число организаций, находящихся на зарплатном обслуживании, ед.	32596	31877	34587
Прирост / падение, %	-	97,79	108,50

Сбербанк России регулярно модернизирует оказываемые услуги фактическим держателям карт через комплексное осуществление с платежными системами разных маркетинговых мер, обеспечивая стабильный прирост платежных карт.

Число организаций, находящихся на зарплатном обслуживании в 2021 г., выросло на 8,50 %. Число операций с использованием платежных карт в Сбербанке России представлено в таблице 2.4.

Таблица 2.4

Число операций с использованием платежных карт в Сбербанке России

Показатели	2019 год	2020 год	2021 год	Изменения, 2021 г. к 2019 г. (+, –)	
				млн ед.	%
Число операций, совершенных	2640,3	2860,5	3035,2	+394,9	+15,0

клиентами Сбербанка России с платежными картами, В том числе при оплате:					
товаров и услуг, млн ед. структура, %	268,2 10,2	260,8 9,1	293,9 9,7	+25,7	+9,6
наличными, млн ед. структура, %	2372,1 89,8	2599,7 90,9	2741,3 90,3	+369,2	+15,6

Клиенты Сбербанка России увеличивают число сделок с использованием платежных карт. Организация может выбрать пакет обслуживания в соответствии с количеством сотрудников и средним размером их заработной платы (таблица 2.5).

Рассмотрим потенциальные возможности банка в росте эффективности пакетного корпоративного банкинга, а именно в увеличении доходов от ведения пакетного корпоративного банкинга. Для этого используем методы экономико-математического моделирования и найдем зависимость роста комиссионного дохода от операций с банковскими картами ПАО «Сбербанк России» в связи с изменением следующих факторов:

- доли комиссионных доходов от пакетного обслуживания юридических лиц в общей сумме комиссионных доходов, x1;
- средств юридических лиц, x2;
- инфляции, x3;
- числа предприятий, x4;
- числа экономически активного населения, x5;
- чистая ссудная задолженность, x6;
- норматив мгновенной ликвидности, x7;
- норматив текущей ликвидности, x8;
- норматив долгосрочной ликвидности, x9.

Выбраны факторы как напрямую влияющие на развитие пакетного корпоративного банкинга, так и факторы, влияющие на развитие банковского

бизнеса в части корпоративных клиентов, такие как число зарегистрированных предприятий, число экономически активной части населения, уровень инфляции, имеющие отношение к общему развитию экономики России.

Построим многофакторную модель регрессии с помощью пакета прикладных программ MS Excel «Пакет анализа» по данным ПАО Сбербанк России. В результате анализа были получены данные о тесноте связи между факторами и результирующим показателем. Из этих данных можно сделать вывод, что теснота связи между фактором «Инфляция» слабая, поэтому этот фактор исключается из анализа.

Остальные факторы имеют умеренную связь с результирующим показателем. Чтобы в модели не было мультиколлинеарности, исключаем факторы, которые между собой тесно связаны. В результате остаются два фактора «Средства юридических лиц» и «Норматив мгновенной ликвидности». Следующим этапом анализа является построение регрессии, включающей в себя 2 фактора. Необходимо проверить параметры на существенность и модель на значимость.

Такая проверка предполагает использование F- критерия Фишера и t-критерия Стьюдента Табличное значение F-критерия Фишера – 19. При значение Fрасч = 42,15 модель значима. Получены следующие результаты при Ттабл =4,3 (таблица 2.4). Расчет фактических значений критериев представлен в таблице 2.5.

Таблица 2.4

Критерий Стьюдента

Фактор	Ттабл	t статистика	Значимость
Средства юридических лиц	4,3	5,85	Существенна
Норматив мгновенной ликвидности	4,3	1,40	Несущественна

Величина R-квадрат, называемая также мерой определенности, характеризует качество полученной регрессионной модели. По результатам

анализа значение R-квадрат составляет 0,97. Это означает, что построенная модель объясняет влияние соответствующих переменных на 97%.

Множественный R – коэффициент множественной корреляции R – выражает степень зависимости независимых переменных (x) и зависимой переменной (y). По результатам расчетов множественный R равен 0,98, то есть связь между переменными является высокой.

Было получено уравнение регрессии, которое имеет следующий вид:

$$Y= 11024214,94+ 0,0004*X2+177018,84*X7$$

Были рассчитаны значения, начиная с 1 квартала 2018 года до 2020 года, представленные на рисунке 2.6.

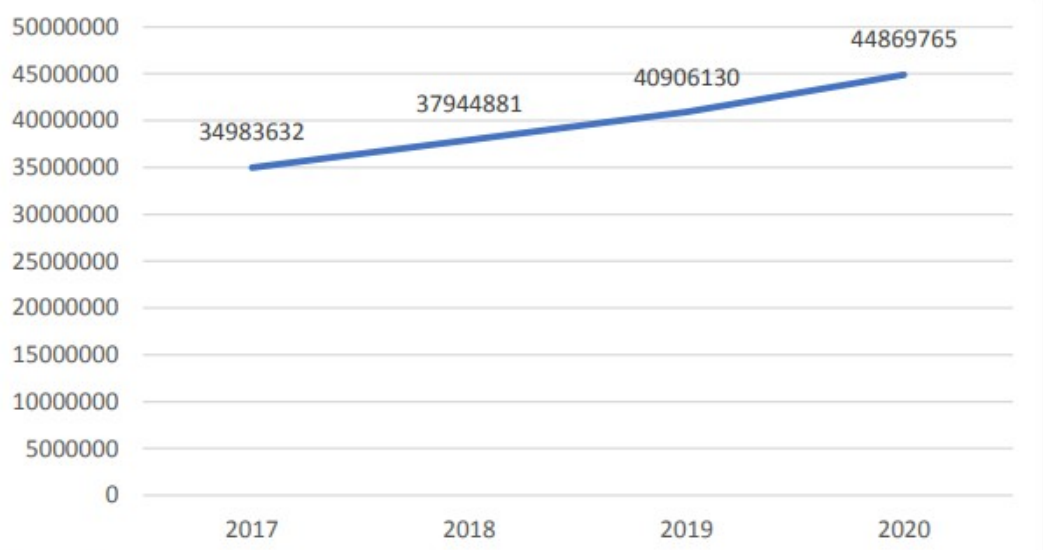


Рисунок 2.7 - Прогнозные значения комиссионных доходов от пакетного обслуживания юридических лиц ПАО «Сбербанк России», в тыс. руб.

На основе этих данных можно заключить, что прогнозируется дальнейший рост комиссионных доходов ПАО «Сбербанк России». К 2020 году комиссионные доходы составляют 44,8 млрд. руб.

Выводы по главе 2

Объектом исследования в работе выступает ПАО «Сбербанк» – это крупнейший финансовый Институт Центральной и Восточной Европы. Это

банк с государственным участием, т.е. 52% акций, принадлежит Центральному Банку, что делает Сбербанк в глазах населения ещё более надёжным.

ПАО «Сбербанк» осуществляет полный комплекс банковских услуг для юридических и физических лиц. С точки зрения розничных услуг банк предлагает следующие услуги: дебетовые и кредитные банковские карты; вклады и сберегательные счета; кредиты: потребительские («кредиты наличными»), рефинансирование, автокредиты, ипотечные; страхование (жизни и здоровья, недвижимости и др.). В качестве дополнительных сервисов банк предлагает премиальное обслуживание, использования мобильного приложения и Интернет-банка.

ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ РАСЧЕТНО-КАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В БАНКЕ

3.1. Проблемы расчетно-кассового обслуживания в банке

Современные проблемы банковского обслуживания физических и юридических лиц являются очень важными с точки зрения стабильности развития экономики Российской Федерации. Так как большая часть денежных операций во всех банках страны принадлежит юридическим лицам, то недостаточная эффективность обслуживания юридических лиц может привести к снижению банковской ликвидности и потере части клиентов. Кроме того, большая часть юридических лиц Российской Федерации обслуживается в 5-8 основных банках страны.

Можно сказать о монополизации банковской сферы в стране в отношении юридических лиц. Также в настоящее время отсутствует конкуренция в банковском секторе. На 6 крупнейших банков страны (Сбербанк, ВТБ, Россельхозбанк, Альфа-Банк, Банк Москвы, Юникредитбанк) приходится до 65% обслуживания всех юридических лиц.

Нерешенной проблемой обслуживания юридических лиц в крупнейших банках страны также становится невозможность преодоления некоторых операционных и юридических трудностей при попытке смены банка обслуживания. Для этого предприятиям и иным юридическим лицам необходимо специальное оповещение всех контролирующих органов о смене банка в самые короткие сроки. Разумеется, это очень негативно сказывается на взаимоотношениях между юридическими лицами и банками. При этом возможен дальнейший отток юридических лиц из крупнейших банков в частные банки.

В договорах обслуживания юридических лиц зачастую имеется пункт об изменениях кредитной ставки в случаях изменения конъюнктуры финансового рынка, поэтому серьезной проблемой в обслуживании

юридических лиц в современный период является нестабильность экономики Российской Федерации. У предприятий и юридических лиц основными источниками погашения кредитов являются денежные потоки от текущей производственно-инвестиционной деятельности. Поэтому нередки банкротства юридических лиц, отрицательным образом сказывающиеся на взаимоотношениях между банковскими организациями и предприятиями.

Дистанционное банковское обслуживание дает возможность осуществлять удаленный доступ к счетам в банке, совершать платежи и переводы при помощи различных каналов связи и с использованием специализированных программных продуктов.

В условиях жесткой конкуренции и мирового финансового кризиса именно дистанционное обслуживание дает конкурентное преимущество при оказании услуг населению, малому и среднему бизнесу. На сегодняшний день количество дистанционных банковских систем существенно опережает их качество – объем предоставляемых сервисов, удобство использования, доступность и защищенность.

Окружение или условия, в которых работают сегодня банки, постоянно меняются. С точки зрения банка, это определяет необходимость постоянного мониторинга и реагирования на ожидания клиентов. Это также создает деловые возможности для других участников финансового рынка. Это одна из областей, в которой банки и экономика в целом могут проявить новаторский подход. Для клиентов банка это приводит к постоянной смене каналов сбыта и услуг банка. По мнению банков, эти изменения должны лучше соответствовать потребностям клиентов.

Развитие дистанционного банковского обслуживания является наиболее перспективным направлением развития банковской деятельности в настоящее время. В основной политике современного банка по повышению уровня развития каналов дистанционного обслуживания главная цель состоит в том, чтобы улучшить коэффициент эффективности банка за счет снижения удельной стоимости каждого вида деятельности или транзакции.

Но прежде всего цель оптимизации каналов – оценить различные способы взаимодействия клиентов с банком, чтобы создать экономически эффективную комбинацию, адаптированную к конкретной клиентской базе каждого банка.

Учитывая быстро меняющийся характер предпочтений клиентских каналов, этот процесс оптимизации требует, чтобы отделения были достаточно консолидированы в географическом присутствии банка. Доступ к каналам должен развиваться по мере появления новых мировых тенденций предоставления онлайн-услуг.

Банки должны позволить использовать интернет-банкинг на трех уровнях:

1. Услуга базового уровня, при которой веб-сайты банка распространяют информацию о различных продуктах и услугах для клиентов. Он может получать и отвечать на запросы клиентов по электронной почте. Он также известен как информационная служба, которая предоставляет информацию общего назначения, такую как процентные ставки, местоположение филиала, банковские продукты и их функции и т.д.

2. Простые транзакционные веб-сайты, которые позволяют клиентам отправлять свои инструкции, приложения для различных услуг и запросы по остаткам на счетах. Они не разрешают никаких денежных операций на своем счете. Она также известна как система электронной передачи информации, которая предоставляет конкретную информацию, такую как остатки на счетах, детали транзакций, выписки со счета и т.д.

3. Третий уровень услуг интернет-банкинга, предлагаемых полностью транзакционными веб-сайтами, позволяют клиентам оперировать своими счетами, переводить средства, оплачивать различные счета, подписываться на другие продукты банка, а также совершать операции по покупке и продаже ценных бумаг. Эта система также известна как полностью электронная транзакционная система. Она требует высокой степени контроля безопасности, поскольку включает в себя технологии, охватывающие

компьютеризацию, создание сетей и безопасность, межбанковский платежный шлюз и юридическую инфраструктуру.

Положительная динамика увеличения количества пользователей каналов удаленного обслуживания, безусловно, связана с созданием и совершенствованием ПАО Сбербанк своих продуктов и услуг.

Ежегодно в функционал личного кабинета Сбербанк Онлайн вводятся новые сервисы и возможности:

– в мобильном приложении Сбербанк Онлайн доступным языком рассказывается об инвестициях, финансах в сфере недвижимости и технологиях;

– управлять картами, а именно заблокировать, сменить ПИН-код без досрочного перевыпуска банковской карты или заказать совершенно новую карту;

– обращаться за помощью и советом по возникающим вопросам в чате с банком;

– получать уведомления от банка в новом удобном формате – Push-уведомления. Их плюс в том, что их можно удалять и фильтровать, и они не будут стерты с устройства даже при замене телефона;

– проведение валютных операций по выгодному курсу;

– лимит платежей и переводов между клиентами ПАО «Сбербанк» увеличен с 500 тыс. руб. в сутки до 1000 тыс. руб. в сутки без дополнительного подтверждения в контактцентре. Интернет-банкинг теперь имеет доступ для управления этим лимитом;

– привязать банковскую карту в мобильном приложении Сбербанк Онлайн к Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay или Garmin Pay и оплачивать покупки с помощью смартфона;

– активировать карту в мобильном приложении Сбербанк Онлайн и пользоваться ею до получения пластиковой карты;

– производить оплату путем сканирования QR-кода или штрих-кода без поиска организации в общем списке поставщиков.

Сбербанк создал централизованную систему для хранения личной информации, что может послужить реализации еще одного направления деятельности по предоставлению услуг дистанционного банковского обслуживания, а также увеличит количество новых видов услуг для создания наиболее полного обслуживания клиентов.

Централизованная система хранения персональных данных позволяет банку предоставить клиенту возможность работать со всеми его банковскими счетами и закладывает основу для увеличения доступных банковских услуг в будущем. Одна из основных целей этого направления – создание максимально полного удаленного сервиса для клиента. Еще одним важным достижением стало внедрение биометрической системы.

Каналы обслуживания удаленного доступа, такие как итернет-банк «Сбербанк Онлайн», мобильное приложение «Сбербанк Онлайн» и услуга «Мобильный SMS-банк», также позволяют расширить доступ клиентов к банковским услугам.

Проводя политику по развитию электронных каналов ДБО, Сбербанку прежде всего необходимо реализовать одновременно несколько важнейших направлений ее развития.

Главным критерием выбора дистанционных услуг для клиентов должно стать удобство пользования и безопасность пользования тем или иным сервисом ДБО. Обычно такие услуги включают в себя выполнение одной или сразу нескольких операций с использованием банковских счетов клиентов и банковских карт, а также иных счетов, открытых кредитными организациями в рамках эмиссии предоплаченных карт, ведения остатков электронных денежных средств и т.д.

В области транзакций наиболее радикальной инновацией является использование электронных денег при выполнении операций на розничном уровне, которые обычно определяются как хранение денежной стоимости с помощью технического устройства, которое может широко применяться для осуществления платежей в пользу не только эмитента, но и других

контрагентов, и которое не требует обязательного использования банковских счетов для проведения операций (транзакций), а действует как предоплаченный инструмент на предъявителя. В связи с тенденцией мировой экономики о растущей роли Интернета, в развитии сервисных технологий Сбербанк использует все современные возможности Интернета.

Рассмотрим ключевые технологии, которые могут оказать наибольшее влияние на развитие банковских услуг и каналов распространения:

1. Мобильные технологии – образуют наиболее быстрорастущий канал распространения и позволяют предлагать новые услуги, например мобильные платежи.

2. Электронные деньги.

3. Биометрия – группа методов, широко используемых для аутентификации, подтверждения личности (эквивалент личного идентификационного номера) или идентификации (эквивалент входа в систему).

4. Большие данные – анализ огромных хранилищ данных для открытия новых полезных знаний. Это технология, которая позволяет лучше понять поведение клиентов, предугадывать потребности клиентов и предлагать более подходящие методы общения.

5. Поведенческие системы – изучение поведения клиентов, включая данные о местоположении, характеристики транзакций.

6. Социальные сети могут использоваться как новый канал связи с клиентами, но также как новый канал распространения. В качестве примера можно привести социальную выплату. В этом решении портал социальных сетей становится местом, где мы можем отправить или получить платеж.

7. Геомаркетинг – это использование географических параметров для проведения маркетинговых кампаний.

В банковской практике он используется для определения местоположения банковской инфраструктуры (например, банковских отделений, терминалов, торговых точек), для корректировки маркетинговых

усилий для целевых групп, проживающих в этом районе. Другие действия по расширению спектра дистанционных услуг:

– модификация существующих информационных систем и сервисов банка для обеспечения большей доступности к ним через электронные каналы;

– предоставление новых банковских услуг, отличных от существующих.

Их разработка и внедрение необходимы в связи с обострением конкуренции как между банками, так и небанковскими финансовыми организациями, для совершенствования информационных технологий, в связи с появлением новых технологических возможностей.

Сегодня веб-сайты, электронная почта, электронные системы выставления счетов и оплаты являются для банков важным средством связи со своими клиентами. Сбербанк уже несколько лет экспериментирует с различными формами онлайн-банкинга. Эти системы ограничивали потенциальную клиентскую базу банка, потому что они требовали, чтобы клиенты, находящиеся за пределами страны, либо несли плату за междугороднюю связь по счетам за телефон, либо подписывались на определенную услугу кабельного телевидения для доступа к банку.

С повсеместным ростом Интернета клиенты могут использовать эту технологию в любой точке мира для доступа к сети банка. Интернет как технология сделал банковские продукты и услуги доступными для большего числа людей.

Современные системы интернет-банкинга рассматриваются банками не только как источник дохода, но и как способ увеличения клиентской базы. Сегодня российские клиенты выбирают банки не только по тарифным ставкам, но и по удобству пользования и простоте интерфейса. Привлечению и удерживанию клиентов способствует разработка и внедрение новых концептов в систему «Интернет-банкинг».

В конце 2019 года Сбербанк России внедрил пилотную версию подобного концепта под названием «Мои финансы». Развитие информационных технологий как приоритет банка требует изменений в организации банка. Возрастает роль и ответственность ИТ-отделов. В целом структура занятости меняется в пользу специалистов в области технологий. Сотрудники банка, отвечающие за контакты с клиентами, также должны обладать более глубокими знаниями в области ИТ. Следующий аспект – методология разработки программного обеспечения. Обычно банки применяют традиционные каскадные методологии, в результате чего производственные циклы длятся несколько месяцев. Это слишком долго в новой динамичной банковской среде.

Цель состоит в том, чтобы сократить эти циклы, например, с помощью гибких методологий. Следующая наблюдаемая тенденция – стирание границ между предложениями банков и других организаций. С одной стороны, банки выходят на новые рынки, такие как страхование, телекоммуникации или СМИ. С другой стороны, представители других секторов расширяют свое предложение банковских продуктов и услуг.

Таким образом, можно сказать, что основное изменение в деловой среде – это резкое повышение конкурентоспособности. В первую очередь, это касается взаимоотношений между отечественными банками и глобальными банками, выходящими на новый рынок. В условиях жесткой конкуренции каждый банк хочет привлечь как можно больше людей для расширения своей клиентской базы.

В рамках этого процесса некоторые банки запустили услуги мобильного банкинга. Сегодня рабочее место любого человека или организации очень сложно представить без компьютера, все больше людей пользуются смартфонами и планшетами с выходом в Интернет, поэтому нет сомнений, что популярность электронных каналов банковских услуг будет с каждым годом возрастать.

Телефонный банкинг также предоставляет почти все услуги, которые может предоставить традиционный банк. Однако телефонный банкинг сталкивается с дополнительной проблемой. Телефонные банкиры также должны быть уверены, что они разговаривают именно с тем человеком, с которым надо, иначе это чревато разглашением конфиденциальной информации.

Созданы механизмы, которые включают пароли телефонного банкинга и подтверждение личной информации, которую может предоставить только владелец учетной записи. Телефонный банкинг обеспечивает клиентам исключительное удобство, поскольку они могут воспользоваться услугой круглосуточно без выходных из любого географического местоположения. Кроме того, телефонный банкинг позволяет банкам сокращать расходы.

Но самым быстро прогрессирующим нынешним каналом дистанционного банковского сервиса, который действует в режиме онлайн, служит распределение продуктов и услуг путем использования глобальной сети Интернет.

Интернет-банкинг – это предоставление банковских услуг через Интернет. Как и телефонный банкинг, интернет-банкинг можно использовать для копирования всех услуг, которые предлагаются в обычных отделениях. Так же как и в случае с телефонным банком, идентификация клиентов представляет собой проблему. Интернет-банкинг сталкивается с такими рисками, как фишинговые атаки и взлом учетных записей клиентов. Однако развитие технологий позволило банкам создать безопасные системы, способные защищаться от таких атак.

Система «Интернет-банкинг» является наиболее популярным каналом коммуникации между банком и клиентом, так как имеет ряд дополнительных полезных опций: операции между счетами, пополнение и открытие вкладов; оформление потребительских кредитов; круглосуточная информационная помощь; выполнение операций с денежными средствами на счете. Основная причина массового роста популярности интернет-банкинга заключается в

том, что возможности обработки данных передаются от сотрудников банка пользователям.

Следовательно, если пользователю нужна выписка из банка, он может получить ее самостоятельно. Полностью устраняется потребность в персонале банка, что помогает банку значительно сократить расходы. Именно по этой причине банки настаивают на ознакомлении клиентов с интернет-банкингом и предпочитают обращаться с клиентами именно таким образом. Некоторые банки взимают с клиентов дополнительные деньги, если они воспользовались услугой в обычном банковском отделении, которым также можно воспользоваться в Интернете.

Развитие информационных технологий позволило людям проводить банковские операции в дороге. Сотовые телефоны людей подключены к высокоскоростному Интернету. Кроме того, были разработаны мобильные приложения, позволяющие клиентам получать все услуги, которые они могли бы получить в филиале. И снова угрозы атак безопасности и взлома присутствуют. Однако эти риски уменьшаются с развитием технологий безопасности.

Таким образом, на сегодняшний день рынок дистанционного банковского обслуживания имеет большой потенциал для роста. В целом поведение потребителей и тенденции в области интеллектуальных устройств направляют развитие банковских технологий в сторону удобства. Банки постоянно совершенствуют свою деятельность в этой сфере, поскольку дистанционный банкинг – это использование самых передовых технологий, позволяющих банку получать стабильный доход и предоставлять нашим клиентам услуги на максимально удобных и недорогих условиях.

3.2. Направления совершенствования расчетно-кассового обслуживания в банке

Для повышения конкурентоспособности необходимо, на наш взгляд, модернизировать стратегию регионального развития системы обслуживания юридических лиц ПАО «Сбербанк». Нами предложены две группы мероприятий, направленных на совершенствование программы РКО корпоративных клиентов в ПАО «Сбербанк», по следующим направлениям – организационная и продуктовая.

1. Мероприятия по улучшению организации и комплекса маркетинга:

– Реорганизация сети представительств банка, передача части полномочий на локальный корпоративный уровень.

– формировать тарифы исходя из региональной конъюнктуры, утверждая их в центральном офисе банка;

– информационная интеграция региональных отделений между собой, что особенно актуально для Горно-Алтайска, Барнаула, Новосибирска и других крупных городов СФО.

Необходимо исправить ситуацию, когда клиенту невозможно получить выписку с карты в любом отделении, даже в том, в котором она была выдана. Кроме того, с корпоративных клиентов взимается дополнительная комиссия за операцию снятия наличности, если она осуществляется за пределами региона РКО;

– увеличение числа банкоматов в районных центрах региона;

– совершенствовать рекламно-информационную деятельность с учетом местной специфики;

– повысить доступность кредитных условий для корпоративных клиентов;

– расширить возможности по доступу к дополнительным услугам по страхованию бизнеса, имущества и т. д. за счет кредитных средств.

2. Мероприятия по совершенствованию продукта.

– расширение функционала мобильного банка. Необходима разработка приложения, работающего через унифицированный интерфейс пользователя для всех целевых платформ (IOS, Android, Windows Phone 7(8), BlackBerry OS) портативных устройств;

– увеличение числа сервисов мобильного банка, таких как отправка счета на печать, сохранение информации о счете в приложениях устройств или на облачных ресурсах;

– совершенствование сервиса Клиент-Онлайн в части системы управления счетами. Требуется разработка расширенной версии личного кабинета пользователя, позволяющей управлять счетами в условиях реального времени. Она должна быть оснащена удобным хранилищем реквизитных счетов, которые могут управляться представителем юридического лица. Интерфейс должен позволять структурировать счета по параметрам, например на часто используемые, редко применяемые и т. д. Личный кабинет позволит просматривать историю, добавлять новые, собирать счета из различных источников, а потом оплачивать его в удобное время;

– расширение одновременного доступа нескольких лиц к сервису Клиент-Онлайн;

– создание валютных хранилищ. Функция этого сервиса – в обеспечении юридическому лицу возможности произвести обмен валюты в личном кабинете по курсу в момент совершения операции в рублях, а не по курсу в момент расходования денежных средств за границей в валюте;

– внедрение услуги по размену крупных купюр на купюры меньшего номинала для юридических лиц.

Наличие таких терминалов снимет часть нагрузки с операционистов отделения и позволит улучшить имидж банка.

Для оценки экономической эффективности от предложенных мер остановимся более подробно на предложении по установке банкоматов в районных центрах региона. Следует отметить, что оснащение терминалами

всех отделений банка в регионе потребует крупных финансовых расходов. В частности, стоимость терминала вместе с программным обеспечением – 2000-5000 USD, а энергопотребление достигает 300–600 Вт. Дадим экспертную оценку общей потребности в таких банкоматах на уровне 7 единиц по числу населенных райцентров. Возьмем среднюю расчетную стоимость одной единицы с установкой на уровне 2700 долл. США.

Расчет экономического эффекта представлен в таблице 3.1.

Результаты показывают, что показатели окупаемости такого проекта, измеряемые исключительно в терминах поступлений от РКО, достаточно слабые. В данной модели мы предположили стабильный рост поступлений и остатков в номинальном выражении. Срок окупаемости ПАО «Сбербанк» – не менее 7 лет по причине небольшого числа юридических лиц в удаленных районах. Из расчета экономического эффекта следует вывод, что установка и обслуживание аппаратов в отдаленных районах неэффективны. Это очевидная причина, по которой ПАО «Сбербанк» ограничивается имеющимися в настоящее время ресурсами. Вместе с тем, по нашему мнению, расширение инфраструктуры само по себе даст прирост клиентской базы не только за счет РКО юридических лиц, но и за счет привлечения клиентуры из числа физических лиц.

Таблица 3.1

Расчет экономического эффекта от установки банкоматов ПАО «Сбербанк»

Показатели	2022	2023	2024	2025
Дополнительные поступления от расчетнокассового обслуживания в удаленных районах, тыс. руб.	2380	2730	2730	2870
Увеличение остатков средств на счетах юридических лиц (на конец года), тыс. руб.	10200	10200	10200	10200
Расходы на	3232,56	3232,56	3232,56	3232,56

приобретение, установку и обслуживание банкоматов, тыс. руб.				
Экономический эффект от оказания услуг	0,74	0,84	0,84	0,89

Можно провести параллели РКО с убыточным, но важным продуктом ОСАГО на страховом рынке. К примеру, Республика Горный Алтай – перспективный регион, в котором темпы роста туристической отрасли, сельского хозяйства с учетом близости к Китаю, Монголии и Казахстану позволяют уверенно предположить рост регионального ВВП в ближайшей перспективе. Ввиду этого расширение региональной сети может стать эффективной мерой по обеспечению конкурентоспособности на перспективном региональном рынке в долгосрочной перспективе. Рассмотрим эффективность еще одного мероприятия, а именно снижение стоимости РКО для юридических лиц с целью достижения укрепления ценовой конкурентоспособности.

Как уже было упомянуто, тарифы на РКО в ПАО «Сбербанк» являются одними из самых высоких, в среднем юридическое лицо тратит порядка 60–100 тысяч рублей в год. Для сравнения, минимальная стоимость РКО в других банках, таких как «Россельхозбанк» и «ВТБ», варьируется в среднем в пределах 40–50 тысяч рублей в год.

На наш взгляд, снижение тарифов по РКО позволит удержать существующих и привлечь новых клиентов. При снижении стоимости тарифов по РКО, например до 35 тыс. рублей, банк способствует дополнительному высвобождению порядка 25 тыс. рублей с каждого расчетного счета клиента. Даже при условии, что число счетов юридических лиц останется неизменным (511 счетов по состоянию на 31.12.2020 года), это около 12,8 млн рублей в год. Не следует полагать, что эти денежные средства

составят для банка чистые убытки, поскольку они будут компенсированы приростом поступлений от новых клиентов.

Уровень компенсации будет зависеть от интенсивности конкуренции по районам Республики Горный Алтай, а также от ценовой эластичности спроса на финансовые услуги. Добиться снижения стоимости тарифа можно путем увеличения числа «льготных» межбанковских платежей (так, например, в тарифе «базовый лайт» первые 3 межбанковских платежа бесплатные, а стоимость 4-го и последующих – 170 руб./шт.), снижения комиссии банка за переводы физическим лицам, кассовых операций, поддержки зарплатных проектов.

Положительно на снижении стоимости тарифных планов скажется полный переход на дистанционное банковское обслуживание. Это позволит автоматизировать множество процессов, сократит время на обработку информации, снизит нагрузку на сотрудников банка

Выводы по главе 3

Исследование внутренних источников снижения рыночной позиции банка позволило выявить две группы проблем: низкая автономность региональной сети, не позволяющая принимать решения исходя из особенностей региональной конъюнктуры, и неконкурентоспособность тарифов и сервисов, прежде всего цифровых. Модернизация конкурентной стратегии в рамках решения вышеуказанных задач должна включать такие приоритетные меры, как:

1. Расширение сети банкоматов ПАО «Сбербанк» по приему и выдаче наличности в районных центрах региона.

2. Увеличение полномочия сотрудников банка для выезда в районные центры для привлечения новых клиентов, юридических лиц по РКО.

3. Формирование новых финансовых продуктов, дополняющих РКО в коммерческих предложениях для регионального рынка.

4. Разработка обновленного приложения для мобильных устройств и сервиса «Онлайн-Клиент» с учетом запросов корпоративных потребителей.

5. Оптимизация организационных процессов ПАО «Сбербанк».

6. Сформировать стратегию банка по расширению рынка банковских услуг на удаленные территории.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Расчетно-кассовая операция представляет собой операцию, которая предполагает взаиморасчет между двумя взаимосвязанными сторонами, то есть это акты движения денег, динамика финансов.

Расчетные операции являются непременным условием предпринимательской деятельности и могут осуществляться как безналичным способом, так и наличными деньгами. Наличные расчеты представляют собой оплату наличностью за проданные (купленные) товары, выполненные работы или оказанные услуги или сразу после их передачи (продажи) или в момент подписания товарной накладной или акта о выполненных работах, оказанных услугах. Безналичная форма расчетов предусматривает зачисление средств с одного счета на другой в рамках совершаемой сделки без использования наличных средств.

Организации чаще всего используют следующие формы безналичных расчетов: платежные поручения, чеки, аккредитивы, векселя, расчеты по инкассо, расчеты с использованием банковских карт.

Анализ оказания расчетно-кассового обслуживания физических и юридических лиц показал, что банковская система мобильна и адаптирована ко всем изменениям, которые сопровождают финансовые процессы и трансформации, происходящие в банковской среде. Приоритетами цифрового развития банковского обслуживания в ближайшие годы станут: удаленная биометрическая идентификация, технологии распределенных реестров, цифровая информация и управление согласиями на обслуживание и поддержку, финансовый маркетплейс на основе платформенного регулирования предложения и спроса на инновационные банковские продукты, система быстрых платежей на базе моментальных переводов.

Объектом исследования в работе выступает ПАО «Сбербанк» – это крупнейший финансовый Институт Центральной и Восточной Европы. Это банк с государственным участием, т.е. 52% акций, принадлежит

Центральному Банку, что делает Сбербанк в глазах населения ещё более надёжным.

ПАО «Сбербанк» осуществляет полный комплекс банковских услуг для юридических и физических лиц. С точки зрения розничных услуг банк предлагает следующие услуги: дебетовые и кредитные банковские карты; вклады и сберегательные счета; кредиты: потребительские («кредиты наличными»), рефинансирование, автокредиты, ипотечные; страхование (жизни и здоровья, недвижимости и др.). В качестве дополнительных сервисов банк предлагает премиальное обслуживание, использования мобильного приложения и Интернет-банка.

На сегодняшний день рынок дистанционного банковского обслуживания имеет большой потенциал для роста. В целом поведение потребителей и тенденции в области интеллектуальных устройств направляют развитие банковских технологий в сторону удобства. Банки постоянно совершенствуют свою деятельность в этой сфере, поскольку дистанционный банкинг – это использование самых передовых технологий, позволяющих банку получать стабильный доход и предоставлять нашим клиентам услуги на максимально удобных и недорогих условиях.

Модернизация конкурентной стратегии в рамках решения вышеуказанных задач должна включать такие приоритетные меры, как: расширение сети банкоматов ПАО «Сбербанк» по приему и выдаче наличности в районных центрах региона; увеличение полномочия сотрудников банка для выезда в районные центры для привлечения новых клиентов, юридических лиц по РКО; формирование новых финансовых продуктов, дополняющих РКО в коммерческих предложениях для регионального рынка; разработка обновленного приложения для мобильных устройств и сервиса «Онлайн-Клиент» с учетом запросов корпоративных потребителей; оптимизация организационных процессов ПАО «Сбербанк»; сформировать стратегию банка по расширению рынка банковских услуг на удаленные территории.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон от 02.12.1990 N 395-1 (ред. от 30.12.2020) «О банках и банковской деятельности» // СПС «КонсультантПлюс»

2. Приказ Банка России от 01.10.1997 N 02-430 (ред. от 06.05.2002) «О введении в действие новой редакции Инструкции Банка России N 1 «О порядке регулирования деятельности кредитных организаций» (вместе с новой редакцией Инструкции Банка России от 01.10.1997 N 1 // СПС «КонсультантПлюс»

3. Письмо Банка России от 27.07.2000 N 139-Т «О рекомендациях по анализу ликвидности кредитных организаций» // СПС «КонсультантПлюс»

4. Положение Банка России от 16.12.2003 N 242-П (ред. от 04.10.2017) «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах» // СПС «КонсультантПлюс»

5. Инструкция Банка России от 16.01.2004 N 110-И (ред. от 28.04.2012) «Об обязательных нормативах банков» (вместе с «Методикой расчета кредитного риска по условным обязательствам кредитного характера», «Методикой расчета кредитного риска по срочным сделкам», «Методикой определения синдицированных кредитов», «Методикой определения уровня риска по синдицированным кредитам») // СПС «КонсультантПлюс»

6. Положение Банка России от 30.05.2014 N 421-П (ред. от 27.02.2020) «О порядке расчета показателя краткосрочной ликвидности (Базель III)» // СПС «КонсультантПлюс»

7. Указание Банка России от 11.06.2014 N 3277-У (ред. от 26.12.2017) «О методиках оценки финансовой устойчивости банка в целях признания ее достаточной для участия в системе страхования вкладов» // СПС «КонсультантПлюс»

8. Положение Банка России от 03.12.2015 N 510-П (ред. от 03.08.2020) «О порядке расчета норматива краткосрочной ликвидности (Базель III) системно значимыми кредитными организациями» // СПС «КонсультантПлюс»

9. Инструкция Банка России от 03.12.2012 N 139-И (ред. от 13.02.2017) «Об обязательных нормативах банков» // СПС «КонсультантПлюс»

10. Астапенко В.В. Ликвидность коммерческого банка проблемы и методов управления // Современные научны исследования и инновации. - 2019. - № 5–2. - С. 19–25.

11. Бокаренко В.М. Проблемы и перспективы регулирования политики коммерческого банка // Банковское право. - 2018. - №1. - С. 59– 66.

12. Бутко В.П., Цыкунова А.А., Кудрякова Н.В. Исследование возможностей и перспектив перехода России от наличных к безналичным расчетам // Производственные технологии будущего: от создания к внедрению. 2022. С. 307-310.

13. Глотко, А. В. Совершенствование расчетно-кассового обслуживания юридических лиц для обеспечения конкурентоспособности коммерческих банков на региональном рынке / А. В. Глотко, Г. Г. Ляскин // Вестник ОрелГИЭТ. – 2022. – № 1(59). – С. 139-146.

14. Гришин В.А. Обеспечение стабильности банковской системы России // Бизнес, Менеджмент и Право. - 2018. - №3. - С. 17–20.

15. Даниленко И.И. Информационно- аналитическое обеспечение управления // Актуальные вопросы устойчивого развития России в контексте ключевых целей национальных проектов. - 2020. - №8. - С. 91-93.

16. Джафарова З. К. Перспективы совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания в ПАО "Сбербанк" с использованием современных технологий и инноваций // Журнал прикладных исследований. – 2022. – № 2-2. – С. 96-102.

17. Кошик Ю.В., Дубина А.И. Практика ограничения расчетов наличными денежными средствами в Европе и анализ современного состояния безналичных расчетов в Российской Федерации // Финансы. Учет. Банки. 2021. № 1-2 (34-35). С. 52-59.

18. Литвин В.В. Исследование свойств и функций национальной сберегательной системы на основе концепции эмерджентности / В.В. Литвин // Известия УрГЭУ. –2018. –№1. – С. 26-37.

19. Лопастейская Л.Г., Корнилова Д.А. Понятие расчетных операций на предприятии // Инновации. Наука. Образование. 2022. № 49. С. 611-615.

20. Саттарова Н.А., Гафарова Г.Р., Гараев И.Г. Расчетные отношения в финансовом праве: учебное пособие. - Москва, 2022.

21. Севрюкова С.В. Кредитные банковские операции в системе формирования финансового рынка / Вестник образовательного консорциума Среднерусский университет. Информационные технологии, 2021. - №1 (17). – С. 59-62.

22. Севрюкова С.В. Меры по снижению кредитных рисков в банковской системе при кредитовании населения // Статистический анализ социально-экономического развития субъектов Российской Федерации. Материалы 5-ой Международной научно-практической конференции, 2018. – С. 226-230.

23. Семенов Е.В. Роль безналичного расчета в 2021 году. Сравнительная характеристика наличного и безналичного расчетов // Молодежь и общество: проблемы и перспективы развития. 2021. С. 59-62.

24. Сибилев Я.И. Цифровой рубль как новая форма российской национальной валюты: правовые аспекты внедрения и использования // Сборник трудов. Сборник статей. Симферополь, 2022. С. 60-65.

25. Силаева А.А., Кондратьев Р.Ю., Горбунова О.Г. Современные тенденции использования форм безналичных расчетов // Реклама и журналистика: на стыке времен, наук и цивилизаций. 2022. С. 238-244.

26. Смирнова Е., Курочкина Е.Н. Цифровой рубль: преимущества наличного и безналичного расчета // Парадигма современной науки глазами молодых. 2021. С. 421-425.

27. Соколова, Э.Д. Финансовое право[Текст]: учебник /Э.Д. Соколова. –М.: Проспект, 2019. –592 с.

28. Чикина Е.Д., Куйда М.Е., Ефименко А.А., Маматова Т.В. Система управления активными операциями коммерческих банков // Белгородский экономический вестник. - 2019. - №4. - С. 111–117.

29. Шмелев О.К. Реформа банковской системы // Банковское право. - 2020. - №3. - С. 44–48.

30. Юшаева, Р. С. Э. Совершенствование кредитного процесса и оценка его организации в ПАО "Минбанк" / Р. С. Э. Юшаева, Л. А. Яндарбаева // Известия Чеченского государственного педагогического института. – 2019. – Т. 23. – № 1(25). – С. 233-236.

31. Bech M., Hancock J. Innovations in payments. BIS Quarterly Review. 2020. (3). 21–36.

32. Weimert M., Saiag A. COVID-19 and European retail payments. Oliver Wyman: A Marsh & McLennan Company, 2021.

33. Годовой отчет ПАО «Сбербанк» за 2021 год // ПАО «Сбербанк [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.sberbank.com/ru/investor-relations/reports-and-publications/annual-reports (дата обращения 05.06.2022)

34. Устав ПАО «Сбербанк», утвержденный годовым Общим собранием акционеров (08.09.2019) // ПАО «Сбербанк [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.sberbank.com/ru/investor-relations/disclosure/regulative-documents (дата обращения 05.06.2022)

Выпускная квалификационная работа – бакалаврская работа выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них. Выпускная квалификационная работа – бакалаврская работа прошла проверку на корректность заимствования в системе «Антиплагиат.ru».

Настоящим подтверждаю, что даю разрешение Университету «Синергия» на размещение полного текста моей выпускной квалификационной работы – бакалаврской работы, отзыва на мою выпускную квалификационную работу в электронно-библиотечной системе Университета «Синергия».

_____ / _____/
подпись обучающегося *фамилия и инициалы обучающегося*

«___» _____ 20___ г