

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
( Н И У « Б е л Г У » )

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ**  
**Кафедра финансов, инвестиций и инноваций**

**РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ**

магистерская диссертация студента  
магистранта очной формы обучения 2 курса группы 06001520  
направления подготовки 38.04.08 Финансы и кредит  
**ЭБО Коомлан Эммануэль Марк**

Научный руководитель:  
д.э.н., профессор кафедры  
финансов, инвестиций и инноваций  
Флигинских Т.Н.

Рецензент:  
д.э.н., профессор кафедры  
учета, анализа и аудита  
Усатова Л. В.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	4
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ .....	8
1.1. Эволюция электронных банковских услуг в мире и в России.....	8
1.2. Организационно-правовые основы в сфере электронного банковского обслуживания в западноафриканских странах.....	11
1.3. Классификация электронных услуг коммерческих банков.....	20
ГЛАВА 2. СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКА (НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ») .....	34
2.1. Организационно-экономическая характеристика ПАО «Сбербанк России».....	34
2.2. Предпосылки развития электронных банковских услуг в Бенин.....	44
2.3. Электронное банковское обслуживание в ПАО «Сбербанк России» .....	54
ГЛАВА 3. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ....	65
3.1. Развитие системы электронного обслуживания в банковской деятельности .....	65
3.2. Становление системы электронного обслуживания в Бенине...	68
3.3. Рекомендации по улучшению качества электронного обслуживания в ПАО «Сбербанк России» .....	72
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	80
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....	85
ПРИЛОЖЕНИЯ .....	99

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** В современном мире банки предлагают своим клиентам различные электронные услуги. Переход банковской сферы России на эволюционный путь развития предполагает формирование услуг Интернет-банкинга как нового вида банковских услуг посредством совершенствования Интернет-технологий. Современные Интернет-технологии предоставляют возможность коммерческим банкам возвести часть своих услуг на новый уровень, таким образом привлекая потенциальных клиентов и уменьшая затраты по их обслуживанию.

Использование электронного банкинга дает ряд преимуществ. Для российских банков внедрение эффективных систем онлайн-обслуживания клиентов является чрезвычайно важным условием их развития и повышения эффективности. Несмотря на то, что электронный банкинг для нашей страны – относительно новая технология, большинство отечественных банков за последние несколько лет предложили населению собственные программы Интернет-банкинга с широким спектром возможностей, совершив огромный прорыв в данном направлении.

По мнению экспертов, к концу 2015 года более 40 процентов абонентов мобильной связи и пользователей Интернета в мире будут пользоваться беспроводными банковскими услугами. Закономерно, что с развитием электронного банкинга становятся актуальными вопросы повышения эффективности услуг данного вида, расширения спектра онлайн-услуг в целом и при этом – обеспечение индивидуального подхода к каждому клиенту банка с учетом его потребностей.

Интернет-банкингу необходима научно-методическая помощь в создании подходов обеспечения качества банковских услуг, приемов и способов его контроля, а также экономической эффективности проводимых мероприятий. Несовершенство нормативно-правовой базы, регулирующей отношения между клиентом и банком в сфере онлайн-обслуживания, узкий

спектр оказываемых российскими банками электронных услуг, проблемы обеспечения конкурентоспособности систем онлайн-обслуживания российских банков на мировом рынке финансовых услуг обуславливают актуальность данного исследования.

**Степень изученности проблемы.** Теоретические аспекты финансового планирования в банковской сфере, Изучением проблем развития электронного банковского обслуживания занимались такие зарубежные и отечественные ученые, как Э. Беллами, О.И. Лаврушин, О.Н. Афанасьева, О.И. Лаврушина, Е.Б. Стародубцева, И. А. Зарубов, А. Петров, С.В. Андреев, А. Бердянский, Л.Н. Красавина. Исследование природы банковских онлайн-услуг в рамках качества рынка услуг приведено в работах российских и зарубежных авторов, таких как Д. Ариста, Б. Бухвальда, Ю. Зайтца, Д. Кея, Б. Маруа, М. Портера, Х. Шефера, Э. Штикеля и других авторов.

Разработкой методологической базы для внедрения и оценки качества технологий электронного банковского обслуживания занимались такие ученые-экономисты, как Е. Балларин, Ш. Дерей, Х. Дуглас, Д. Малпас.

Развитие теории электронных банковских услуг с учетом качества российской банковской деятельности обобщено в работах В.С. Геращенко, А.Н. Иванова, А.И. Жукова, Л.Н. Красавиной, О.И. Лаврушина, Г.С. Пановой, М.А. Песселя, Е.Б. Ширинской, В.М. Усоскина, М.М. Ямпольского и других авторов.

Однако на сегодняшний день недостаточно изученными остаются вопросы информационной безопасности банковского онлайн-обслуживания, аудита электронных банковских систем, разработки отечественной системы оценки качества электронных банковских услуг.

**Целью работы** является изучение теоретико-методологических основ электронного обслуживания на рынке банковских услуг, а также выявление основных тенденций и перспектив развития электронных услуг в западноафриканской стране Бенин на основе опыта коммерческих банков Российской Федерации.

Для достижения данной цели были поставлены следующие **задачи**:

- исследовать эволюцию электронных услуг в деятельности банка, Интернет-банкинга и онлайн-услуг коммерческих банков;
- изучить существующие в мировой и отечественной практике подходы к классификации и составу банковских услуг, основанных на использовании Интернет-технологий;
- рассмотреть организационные основы предоставления коммерческими банками электронных услуг в западноафриканских странах;
- проанализировать динамику и структуру предоставления онлайн-услуг в ПАО «Сбербанк России»;
- определить тенденции развития системы онлайн-обслуживания в ПАО «Сбербанк России» и Бенин;
- разработать практические рекомендации по улучшению качества онлайн-обслуживания и внедрению новых услуг в ПАО «Сбербанк России» на основе сделанных в ходе исследования выводов.

**Практическая значимость** настоящей работы заключается в том, что исследования в области предоставления электронных услуг банка позволят повысить качество обслуживания клиентов, увеличить ассортимент банковских продуктов и услуг, обеспечить доходность оказания данных услуг коммерческими банками. Возможно использование материалов исследования собственниками, потенциальными инвесторами и клиентами банка в своей деятельности.

**Объектом исследования** в дипломной работе является процесс предоставления электронных услуг коммерческими банками в России и в странах Западной Африки.

**Предметом исследования** выступает система экономических отношений в сфере электронного обслуживания клиентов в коммерческих банках.

**Теоретической и методологической основой** дипломной работы послужили труды отечественных и зарубежных ученых в области развития

электронного обслуживания коммерческих банков, а также законодательные и нормативные акты Российской Федерации. Методология исследования основывалась на использовании диалектической логики и системного подхода. В процессе работы применялись общенаучные методы и приемы: анализа и синтеза, классификации, группировки и сравнения, балансовый и статистический методы и др.

**Информационной основой исследования** послужили материалы научно-практических конференций и периодической печати, российской и иностранной экономической литературы, бухгалтерская и финансовая отчетность ПАО «Сбербанк России» и Бенин.

Магистерская диссертация включает 100 страниц машинописного текста, содержит 18 диаграмм и рисунков, 11 таблиц и приложения. Структура исследования включает введение, три главы, заключение, список литературы и приложения.

## ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

### 1.1. Эволюция электронных банковских услуг в мире и в России

Современные банковские системы с внедрение новых программных форм расчетов повлекли за собой переход экономических отношений на новые формы. В банковском секторе разработана банковская карта, и таким образом, значительно расширили виды услуг, предоставляемых банками, и в результате многочисленных других электронных банковских технологий. Эдвард Беллы думали об идее кредитных карт, и была показана в книге «Оглядываясь назад» в 1880 году. Первая кредитная карта была выпущена в 1914 году компания General Petroleum Corporation в Калифорнии, предназначенная для оплаты нефтепродуктов. Бывшие современные карты были карточки отелей, сети магазинов и газовых компаний, они начали компанию в начале прошлого века. Эти карты были использованы для записи покупок постоянных клиентов и является продолжением торговли в рассрочку [57, стр. 13].

В 1930-е годы с развитием автомобильной промышленности, авиакомпаний, торговые компании начали предлагать отсрочку платежа, без которого сегодня использовать современные кредитные карты было бы невозможно. В 1949 было появление Diners Club, это была эпоха универсальных кредитных карт, Diners Club. 1 октября 1958 была выпущена первая карта American Express, в то же время, первый и второй банк США Америки - Банк Америки и Chase Manhattan Bank - начал операцию с кредитными картами. Начало производства первой кредитной карты в 1914 году, и еще до выхода первых карт банков в 1958 году, потребовалось 44 лет. Такая связь между банками, такими как Visa International и MasterCard International, стали транснациональные корпорации,

осуществляющие деятельность во всех регионах мира. Участвующие банки этих систем выделяют миллион карт, и есть уже карта банка, для которых бизнес карты стала основным источником дохода [60, стр. 208].

Первая советская международная карта была выпущена в 1989 году, Euro Card «золото». Запуск этих карт были очень ограничено, и они предназначены для узкого круга людей. Первый коммерческий банк России выпустил в 1991 году, собственные карты Visa, был «Кредобанк».

Начиная с 1993 года, Europay (Euro Card / Master Card) серьезно изменил тактику в России. Компания активизировала прием российских банков в членах; и открытие московского офиса, чтобы работать с ними. Была создана Ассоциация России члена Europay, которая помогает эффективно решать общие проблемы, в настоящее время для банков.

В 1999 - 2000 годы. Созданная Российской ассоциации Visa. Заметным событием стало создание «Diners Club Russia» российского института, а позже расчетного банка, который стал банк «Империал» (ныне банк «Славянский») [66, с. 355].

Через несколько лет с появлением первой международной карты, эмитированной российским банком, рынок резко изменился: Россия стала полноправным регионом в международных системах платежных карт. Visa ассоциация, в которой был принят первый русский банк (Сбербанк) в 1988 году, в настоящее время работает с 45 российскими банками. Оценка ситуации на рынке национальной карты, мы видим устойчивый рост числа пластиковых карт и остатков денежных средств, которые хранятся там.

На российском пластиковом рынке действуют две группы платежных систем: международные и отечественные. Причем российские платежные системы, такие как "СТБ Карт", "Юнион Кард", "Волга" или "Золотая Корона", из-за дешевизны их тарифов России опережает по количеству выданных карт ряд международных компаний.

После принятия финансовых карт на банковском рынке, многие банки начали вводить электронные технологии в своей деятельности, и начали



разрабатывать различные виды дистанционного банковского обслуживания. там было около двадцати лет, первый сервис пришел, когда строительная компания Nottingham Building Society, британская телефонная компания British Telecom и Банк Шотландии объединили усилия, чтобы создать новую технологию - программу Homelink. Это был большой скачок в развитии дистанционных банковских технологий. Мобильный банк дистанционно по телефону стало особенно плодородной почвой для распространения в США. До середины 90-американские банки не могли открывать филиалы в других странах, так что эта система предлагает единственную возможность достичь клиентской базы только в стране. Один из пионеров в этой деятельности был Северная Каролина Национальный банк, который в 1990 году, предлагает более 30 услуг и операций через телефонную систему для своих клиентов, и, таким образом, была создана довольно большая комната, которая имеет 'call-center', затем улучшается с уменьшением числа операторов. В 1990 году, ежедневное количество запросов в системе было более 200 тысяч [74, стр. 251].

Российские банки, до недавнего времени, не побоялись выполнить любую операцию по телефону. В 1997 году «телефонный банк» появился в России: один раз, четыре банка (Гута банк, Конверс банк и диалог «Русский Кредит») объявил о создании этих услуг, и представить их примеру, после чего многих банков. В последние годы стали активно развивать WAP технологии - и SMS-сервисы, используя возможности мобильной связи для обслуживания оперативного клиента [67, стр. 35].

Быстрое развитие дистанционных банковских услуг, связанных с системой «Клиент-Банк», который появился в 80-х годах прошлого века в западных странах. В России первые объекты системы дистанционного обслуживания под названием «клиент-банк» пришел к концу 80-х годов.

С тех пор было много изменений в программной и аппаратной платформе, наиболее широко используемая базы многих банков во всем мире систем являются технологиями того времени.

Аналоговая система «Банк - Клиент» представляет собой современный интернет-банкинг, который появился из-за растущей популярности Интернета среди клиентов банка. Первый чистый Интернет-банк был первым сетевой безопасностью банка, который начал свою деятельность в 1995 году, а в 1998 году купил Royal Bank Financial Group в США. Банк работает исключительно в Интернете, а не на «физический» офис для работы с клиентами. Банк предлагает своим клиентам возможность открывать различные банковские счета и управлять ими, чтобы оплачивать счета за товары и услуги и проверять баланс, средства на банковских счетах исключительно через веб-сайт банка. Клиенты банка находятся в 45 американских штатах [83, стр. 50].

Первый «виртуальный» банк в Европе стал банк Advance - дочерняя компания банковской группы в Дрездене (Германия), который начал свою деятельность в 1996 году. Тогда в других банках - BankDirect (основан в 1999 году), Compubank (1998), Интернет-банк (1996).

Большинство интернет-банкинга являются дополнительными услугами, которые предлагают банки в реальном мире. Основатель интернет-банк Автобанк следует рассматривать в России, которая в мае 1998 года, чтобы предложить своим клиентам эту услугу. В 2000 году стал точкой отсчета, когда Россия начала появляться банки предлагают свою помощь клиентам в организации интернет-представительств с полным циклом электронной коммерции. На сегодняшний день существует более 100.

## 1.2. Организационно-правовые основы в сфере электронного банковского обслуживания в западноафриканских странах

На сегодняшний день ведущим региональным объединением Западной Африки является Экономическое сообщество стран Западной Африки – ЭКОВАС (Economic Community of West African States – ECOWAS),

созданное в 1975 г., когда 16 стран Западной Африки (Бенин, Буркина-Фасо, Кабо-Верде, Кот-д'Ивуар, Гамбия, Гана, Гвинея, Гвинея-Бисау, Либерия, Мали, Нигер, Нигерия, Сенегал, Сьерра-Леоне, Того и Мавритания, вышедшая из состава группировки в 2002 году.) подписали Лагосское соглашение [115, стр. 21].

Идея создания сообщества западноафриканских стран была выдвинута Президентом Либерии У.Табменом в 1964 году, однако тогда вопрос не получил должной поддержки со стороны предполагаемых стран-участниц. Очередная попытка интеграции была предпринята руководителями Нигерии и Того в 1972 году, когда был разработан соответствующий интеграционный проект. В 1973 году в г.Ломе (Того) и в 1974 году в г.Монровия (Либерия) прошли саммиты предполагаемых стран-участниц объединения. Наконец 28 мая 1975 г. было подписано Лагосское соглашение. Протоколы, запустившие ЭКОВАС, были подписаны в г. Ломе (Того) 5 ноября 1976 г.

Целями организации являются: содействие сотрудничеству и интеграции в экономической, социальной и культурной деятельности для создания в конечном итоге экономического и валютного союза путем полной интеграции национальных экономик государств-членов сообщества; повышение уровня жизни населения стран-участниц; поддержание и укрепление экономической стабильности, добрососедских отношений между государствами-членами; содействие прогрессу и развитию Африканского континента.

Основными направлениями интеграции являются: гармонизация промышленной и аграрной политики в рамках производственной кооперации; создание общих объектов инфраструктуры; расширение емкости внутренних рынков; обеспечение свободного перемещения населения стран-участниц; поддержание мира, стабильности и безопасности в регионе; развитие денежно-кредитного и валютно-финансового сотрудничества в целях расширения взаимной торговли.

Институциональная структура организации включает: Конференцию глав государств и правительств; Совет Министров; Исполнительный секретариат; Парламент сообщества; Суд сообщества; Экономический и Социальный совет; Западноафриканскую организацию здравоохранения ЭКОВАС; Банк инвестиций и развития ЭКОВАС; Фонд регионального развития ЭКОВАС; Региональный инвестиционный банк ЭКОВАС; Западноафриканское валютное агентство; Западноафриканский валютный институт; Специализированные технические комиссии.

Конференция глав государств и правительств – высший орган, состоящий из глав государств и правительств стран-участниц, ответственный за общее направление развития и контроль над Сообществом. Конференция определяет общую политику и основные принципы сообщества, принимает директивы; согласовывает и координирует экономическую, научно-техническую, культурную и социальную политику государств-членов; осуществляет надзор за функционированием институтов Сообщества; регламентирует процедуры функционирования; назначает Исполнительного секретаря Сообщества; апеллирует в Суд Сообщества, осуществляет иные полномочия, возложенные в случае необходимости [115. стр.26].

Конференция проводит сессии не реже одного раза в год. Внеочередная сессия может быть созвана при условии, что инициатива будет поддержана простым большинством голосов государств-членов. Должность председателя занимает ежегодно государство-член, избранный Конференцией.

Совет министров ЭКОВАС (Комиссия ЭКОВАС) несет ответственность за функционирование и развитие Сообщества; дает рекомендации Конференции о любых мерах, направленных на достижение целей Сообщества; назначает всех должностных лиц, кроме Исполнительного секретаря; издает постановления по вопросам координации и согласования экономической политики интеграции; разрабатывает и принимает правила процедуры функционирования Сообщества; принимает Положения о персонале и утверждает организационную структуру

институтов Сообщества; утверждает рабочие программы и бюджет Сообщества; выполняет иные функции в случае необходимости [115].

Совет проводит сессии не реже одного раза в год. Внеочередная сессия может быть созвана Председателем Совета либо по инициативе государств-членов при условии поддержки простым большинством голосов стран-участниц. Должность Председателя Совета занимает министр по делам ЭКОВАС государства-члена, избранного в качестве Председателя.

Исполнительный секретариат избирается на четырехлетний срок. На сегодняшний день в рамках Секретариата действуют специализированные комиссии по следующим вопросам: продовольствие и сельское хозяйство; промышленность, наука, технологии и энергетика; окружающая среда и природные ресурсы; транспорт, связь, туризм; торговля, таможенное регулирование, налогообложение, статистика, финансы; правовые вопросы региональной безопасности и вопросы иммиграции; человеческие ресурсы, информация, социальные и культурные вопросы.

Суд Сообщества рассматривает жалобы государств-членов и институтов ЭКОВАС, а также вопросы, связанные с преступлениями против человечности. Регламент и процедуры судебного процесса находятся в стадии разработки.

Парламент ЭКОВАС состоит из 115 депутатов. Того, Либерия, Кабо-Верде, Гвинея, Гвинея-Бисау, Бенин, Гамбия, Сьерра-Леоне представлены пятью парламентариями каждая. Буркина-Фасо, Мали, Нигер и Сенегал имеют по шесть парламентариев. Кот-д'Ивуар имеет право на семь представителей, Гана – восемь, Нигерия – тридцать пять. Депутаты Парламента Сообщества являются членами национальных парламентов государств-членов. На сегодняшний день Парламент ЭКОВАС выполняет только консультативно-совещательную функцию, однако в будущем планируется наделить его законодательными полномочиями, а также учредить прямые выборы представителей.

Бюджет организации формируется на основании ежегодных взносов стран-участниц. Размеры взносов варьируются и зависят от некоторых показателей социально-экономической ситуации в стране (ВВП, ВНП, и т.д.). Традиционно главным донором бюджета ЭКОВАС является Нигерия – крупнейшая страна группировки и один из ведущих африканских экспортеров нефти. Ежегодные взносы Нигерии составляют до 30% общих бюджетных средств Сообщества. В настоящее время ведется разработка программ по выходу на частичное самофинансирование бюджета организации, в частности, планируется введение налога Сообщества в размере 0,5% на товары из третьих стран в целях получения ресурсов для финансирования региональной интеграции.

На сегодняшний день главным недостатком структуры ЭКОВАС видится отсутствие единого органа, наделенного полномочиями по разработке и принятию окончательных решений, что изначально ведет к провалу продекларированных целей; кроме того, ее громоздкость и дорогостоящий характер нередко мешает реализации поставленных целей и задач. Среди прочих проблем функционирования и развития организации следует отметить членство многих государств-членов ЭКОВАС (десять из пятнадцати) в других группировках – Сообществе стран Западной Африки (СЕАО), Союзе стран реки Мано (МРУ) и др. Упомянутые организации имеют много схожих проектов и институтов, что в свою очередь приводит к распылению человеческих и материальных ресурсов стран-участниц. Осуществление интеграционных связей в рамках Сообщества сталкивается со значительными трудностями также в силу существенных различий в уровнях развития государств-членов. Кроме того, страны располагают схожей хозяйственной структурой, ориентированной в основном на экспорт сырья. Емкость же собственных национальных рынков западноафриканских государств из-за неразвитости местной обрабатывающей промышленности и транспортной сети ограничена.

Тем не менее, деятельность ЭКОВАС – важное звено общеафриканских интеграционных процессов. В перспективе ставится задача образования на его базе своего рода федерации западноафриканских государств с введением паспорта унифицированного образца (уже начат процесс выдачи таких паспортов гражданам Буркина-Фасо, Ганы, Гвинеи, Нигера, Нигерии и Сьерра-Леоне) и возможным учреждением в последующем института единого гражданства Сообщества.

Осуществляется ряд совместных программ, в т.ч. по либерализации внутризональной торговли с введением единых тарифных ставок. Однако следует отметить, что достигнутая либерализация взаимной торговли стран минимальна по объему и вызвана следующими причинами: ограниченность производственной базы, представленной в основном добычей природных ресурсов и производством ограниченного круга потребительских товаров (тогда как в импорте до 70% приходится на промышленную продукцию); нежелание многих стран устранить взаимные тарифные и нетарифные барьеры; трудности в стандартизации и гармонизации таможенных процедур; отказ стран устранить пошлины на обработанную продукцию и изделия традиционных ремесел; неудачи в системе преференциального обложения промышленной продукции; отсутствие правил происхождения товаров на необработанную и промышленную продукцию; отсутствие согласия в отношении размера взносов в общий компенсационный фонд; сохранение пограничных формальностей.

Принимаются меры по развитию сельского хозяйства, промышленности, трансграничной транспортной и энергетической инфраструктуры. В девяти странах Сообщества созданы центры производства семян, в трех государствах-членах созданы заводские центры животноводческого производства. Прорабатываются перспективные проекты прокладки новых железнодорожных линий (от Лагоса до Дакара вдоль побережья Атлантики, от Абиджана до Дакара через Бамако и от Уагадугу до Ниамея). Крупнейший реализуемый в настоящее время проект –

строительство транснациональной автомобильной магистрали от Лагоса (Нигерия) до Нуакшота (Мавритания). Работы ведутся при финансовой поддержке АфБР, ВБ, Евросоюза, ряда западных государств. Двенадцать государств-членов ввели Карту страхования ЭКОВАС – Brown Card. Утвержден план создания авиакомпании ЭКОВАС – «ЭКОЭЙР». Началось строительство газопровода Нигерия-Того-Бенин-Гана. Одобрена программа «Западноафриканского энергетического пула», предусматривающая строительство новых электростанций и ЛЭП. Действует соглашение между 4 странами-участницами Сообщества Ганой, Того, Бенином и Кот-д'Ивуаром о продаже электроэнергии третьим странам.

Принято решение об увязке экономической политики ЭКОВАС с целями и задачами программы «Новое партнерство для развития Африки» (НЕПАД). Сообщество намерено играть ключевую роль в координации и «сопровождении» планируемых в рамках НЕПАД проектов для Западной Африки.

Достигнуты договоренности о свободном перемещении внутри Сообщества рабочей силы, товаров и услуг и введении в перспективе единой валюты ЭКОВАС – «эко».

Ведется работа над Конвенцией о стандартизации сертификатов и дипломов об образовании, разрабатывается единая молодежная и гендерная политика, общая стратегия борьбы с бедностью.

В финансовой сфере изначально предполагалось достижение конвертируемости западноафриканских валют и введение общей денежной единицы. Однако на сегодняшний день достигнуты минимальные результаты. К примеру, в Гане проводится политика плавающего валютного курса, в то время как в Кот-д'Ивуаре национальная валюта привязана к французскому франку. Западноафриканская клиринговая палата преобразована в Западноафриканское валютное агентство, создан Фонд кредитных гарантий для клирингового и платежного механизма. Устранены нетарифные барьеры в валютно-финансовой сфере. Исключение –



требование Ганы на платежи в иностранной валюте за транзит товаров автомобильным транспортом.

Важное место в деятельности ЭКОВАС отводится проблематике обеспечения мира и безопасности в субрегионе. Главное внимание уделяется нормализации положения в «горячих точках», предотвращению конфликтов, борьбе с трансграничной преступностью и незаконным распространением легкого и стрелкового оружия (ЛСО). Сообщество взяло на себя основное бремя по урегулированию конфликтов в Либерии, Сьерра-Леоне, Гвинее-Бисау, Кот-д'Ивуаре.

Созданная в 1990 году для восстановления мира в Либерии Группа мониторинга ЭКОВАС (ЭКМОМОГ) в настоящее время превратилась в постоянно действующую структуру (традиционно ее «костяк» составляет нигерийский воинский контингент). ЭКМОМОГ занимается наблюдением за ситуацией в странах ЭКОВАС, превентивным развертыванием сил, контролем за прекращением огня, разоружением и демобилизацией участников боевых действий, постконфликтным строительством и проведением гуманитарных операций, поддержанием режимов санкций и эмбарго, осуществлением полицейских операций по борьбе с контрабандой и организованной преступностью.

В 1999 году был принят Протокол о создании субрегионального Механизма по предотвращению, разрешению и урегулированию конфликтов, поддержанию мира и безопасности. В соответствии с данным документом создан Совет по посредничеству и безопасности. Членами Совета являются Буркина-Фасо, Гана, Гвинея, Либерия, Мали, Нигер, Нигерия, Сенегал, Сьерра-Леоне, Того. Общее руководство миротворческими структурами возложено на председателя упомянутого Совета.

С 1998 года государства ЭКОВАС сохраняют первоначально введенный на 3 года мораторий на импорт, экспорт и производство легкого и стрелкового оружия (ЛСО) в Западной Африке (допускающий приобретение странами-членами вооружений для поддержания собственной

обороноспособности). Однако следует отметить, что в настоящее время механизмы контроля за торговлей ЛСО остаются малоэффективными.

Сообщество ведет работу по созданию миротворческого контингента ЭКОВАС, в который войдут силы постоянной готовности (СПГ) и основная миротворческая бригада. Подготовку военнослужащих СПГ планируется осуществлять на основе методик и опыта деятельности миротворческих контингентов ООН. При проведении миротворческих операций предусматривается тесное взаимодействие с аналогичными структурами Африканского союза.

Основными внешними партнерами ЭКОВАС являются ПРООН, ВБ, Евросоюз, а также Германия, Франция, США, Канада и Япония. При этом главный упор делается ЭКОВАС на получение технической и другой финансовой помощи от этих международных объединений и государств.

Отношения России с ЭКОВАС развиваются с конца 90-х гг. С 2002 года посол России в Нигерии одновременно является наблюдателем при Комиссии ЭКОВАС. В перспективе, в случае наличия практической целесообразности, также возможна проработка вопроса о получения Беларусью статуса наблюдателя при Комиссии ЭКОВАС.

В рабочих контактах руководство Комиссии проявляет заинтересованность в расширении сотрудничества со странами Восточной Европы, высказывается за участие восточноевропейских компаний в реализации экономических проектов в субрегионе. Однако следует отметить, что существенные бюрократические барьеры в рамках организации в значительной степени тормозят развитие международных связей.

В целом необходимо признать, что, несмотря на сохраняющиеся немалые объективные и субъективные препятствия, ЭКОВАС является одной из наиболее эффективных интеграционных группировок в Африке.

### 1.3. Классификация электронных услуг коммерческих банков

Очевидной тенденцией нескольких последних лет становится развитие принципиально новых технологий банковского обслуживания клиентов.

Наиболее динамично развивающимися являются технологии электронного банкинга, основными из которых можно назвать:

- интернет-банкинг — управление банковскими счетами и картами через Интернет и web-браузер в режиме онлайн;
- мобильный банкинг — управление банковскими счетами и картами с КПК, коммуникаторов и смартфонов.

Эти два направления включают большое количество электронных банковских услуг. Рассмотрим их более подробно.

1. Информационный сервер банка - данная услуга нередко рассматривается как рекламный проект, однако своевременное обновление информации на сервере, ее полнота и анализ могут сделать сервер постоянным инструментом в работе клиентов банка. Информационный сервер может стать первым шагом в развитии интернет-услуг. Функциональная схема работы информационного сервера банка изображена на рисунке 1.1.



Рис. 1.1. Схема работы информационного сервера коммерческого банка

2. Удаленное управление счетом - обычно является основой интернет-сервиса, предоставляемого банком. Как правило, оно сводится к управлению рублевым счетом клиента, получению выписок и платежам. Управление валютными счетами требует наличия валютного контроля в документообороте, что в предлагаемых на сегодняшний день решениях на российском рынке - редкость.

Онлайн-банк – это автоматизированная система обслуживания клиентов коммерческого банка через Интернет. С помощью онлайн-банка клиент может управлять своими счетами и совершать платежные операции через сеть Интернет.

В рамках услуги Онлайн-банк возможно совершение следующих операций:

1. По вкладам:
  - открыть вклады в рублях РФ, долларах США, евро;
  - перевести денежные средства со счета вклада на свой счет вклада/счет карты или на счет вклада/счет карты другого клиента, открытый в другой кредитной организации;
  - совершить платеж в рублях со счета вклада, открытого в рублях, в бюджет и государственные внебюджетные фонды, в пользу юридических лиц (индивидуальных предпринимателей);
  - погасить кредит;
  - оформить/изменить/отменить длительное поручение по счету вклада на перечисление средств на счета физических лиц и в счёт погашения задолженности по кредитному договору;
  - приостановить операции по счету вклада в связи с утратой сберкнижки;
  - получить информацию о текущем размере остатка средств на счете вклада;
  - получить выписку по счету вклада;
  - получить информацию о максимальном размере суммы, которую

можно снять со счета вклада без нарушения условий договора.

2. По картам:

- перевести денежные средства со счета карты на счет карты Сбербанка России;
- перевести денежные средств со счета карты на свой счет вклада или счет вклада другого клиента, открытый в Сбербанке России или в другой кредитной организации;
- совершить платеж в рублях со счета карты биллинговым получателям (оплата услуг операторов сотовой связи, оплата за ЖКУ и пр.), а также другим получателям;
- погасить кредит;
- оформить/изменить/отменить длительное поручение по счету карты на перечисление средств на счета физических и юридических лиц (платежей), а также в счёт погашения задолженности по кредитному договору;
- приостановить действие карты;
- получить информацию о лимите доступных средств по карте и о десяти последних операциях по карте;
- запросить отчет по счету карты на адрес электронной почты (E-mail).

Кроме этого, клиент также имеет возможность получить информацию о своих кредитах в банке (размере остатка срочной и просроченной задолженности, процентах по кредиту и сумме текущего платежа на определенную дату), создать шаблоны платежей и переводов со счетов вкладов и карт, получить информацию об остатке и выписку по обезличенному металлическому счету (при наличии договора банковского обслуживания), подготовить и распечатать платежный документ: платежное поручение, инкассовое поручение и т.д.

Существуют также специализированные версии услуг онлайн-банкинга для корпоративных клиентов банка. В качестве примера можно привести

систему от ПАО «Сбербанк России», которая называется «Сбербанк Бизнес Онл@йн».

Функциональность данной системы включает:

1. Интернет-банкинг:

- прием и обработка электронных платежных документов;
- предоставление полной информации об операциях по счетам и актуальных остатках;
- прием электронных документов в соответствии с условиями отдельных договоров, например, реестров на пополнение счетов физических лиц;
- обмен сообщениями свободного формата в виде электронных документов с возможностью приложения файлов.

2. SMS-банкинг:

- прием информации для формирования электронных платежных документов по заданным шаблонам;
- предоставление Клиенту информации посредством SMS-сообщений об операциях, совершенных по счетам, и актуальных остатках.

3. Сервис по дистанционной подаче заявок на продукты банка и обмену соответствующими сообщениями.

Преимуществами системы являются:

1) Простота подключения:

- для заключения договора в форме присоединения и подключения к системе требуется заполнение заявления на одном листе;
- для подключения требуется только один визит в банк (при предоставлении всех необходимых документов);
- для начала работы не требуется установки специального программного обеспечения.

2) Удобство работы:

- в системе реализован интуитивно понятный удобный интерфейс;
- статусы документов позволяют отслеживать ход их обработки;

- предусмотрена гибкая система фильтров и сортировки, позволяющая осуществлять поиск документов по разным параметрам;
- в системе ведутся актуальные справочники банковских реквизитов, при этом существует возможность создавать собственные справочники, например, контрагентов;
- шаблоны позволяют автоматизировать создание типовых документов;
- реализован импорт / экспорт документов в формате «1С: Предприятие»;
- наличие специального штампа на печатных формах документов об операциях по счету дает возможность не посещать банк для его проставления.

### 3) Мобильность:

- для работы в системе можно использовать любой подключенный к сети Интернет компьютер, обеспечивающий достаточный уровень безопасности (на работе, дома, в отпуске);
- используя SMS-банкинг, можно управлять счетом из любого места, находящегося в зоне покрытия мобильной связи;
- возможность работы в системе 24 часа в сутки 365 дней в году.

### 4) Безопасность:

- в системе реализован механизм аутентификации пользователей и подтверждения документов одноразовыми паролями, передаваемыми посредством SMS-сообщений, что обеспечивает достаточный уровень защиты при минимальных затратах.

### 5) Гибкость:

- предусмотрена отдельная роль для представителей клиента, наделенных полномочиями по подготовке документов;
- к системе можно подключиться даже без открытия расчетного счета;
- функциональность системы постоянно расширяется.

Таким образом, следует отметить, что подобные варианты банковских электронных услуг позволяют корпоративным клиентам выполнять практически любые операции через сеть Интернет, что является очень удобным с точки зрения экономии времени.

3. WAP-банкинг - является вариантом удаленного управления счетом через мобильный телефон. В основном используется для получения информации по счету, но для осуществления платежей обладает слабой защитой. Мобильный банкинг начинает свою «летопись» с 1992 г., когда банк Финляндии Merita Nordbanken Group запустил в коммерческую эксплуатацию собственноручно созданные сервисы. Сегодня это направление мобильных услуг успешно развивается в традиционно технически продвинутых странах: США, Юго-Восточной Азии, ряд стран Европы.

Согласно результатам исследований компании «Berg Insight», в 2014 году число пользователей услуг мобильного банка в Европе преодолело отметку в 110 млн человек, превзойдя по этому показателю США, где их порядка 80 млн. К 2015 г. в Европе ожидают превышение уровня в 120 млн. А количество пользователей мобильного банкинга в Южной Корее, по данным «Korea Times», за прошлый год выросло на 70% и достигло 8,47 млн человек [50, стр. 86].

В России эти услуги часто рекламируются коммерческими банками и наиболее стремительно развиваются в последние годы.

Для примера рассмотрим систему «Мобильный банк», предлагаемую клиентам ПАО «Сбербанк России».

«Мобильный банк» - это комплекс услуг, предоставляемых ПАО «Сбербанк России» посредством мобильной связи держателям банковских карт банка.

Подключившись к «Мобильному банку», клиент может:

- оперативно получать на свой мобильный телефон уведомления об операциях по карте;



- получать по запросу информацию о лимите доступных средств и о последних пяти операциях по карте;
- оперативно приостановить действие карты (заблокировать карту), например, в случае её утраты или при подозрении на мошенничество по карте;
- осуществлять платежи со счета карты без явки в банк в пользу организаций, с которыми у ПАО «Сбербанк России» имеются соответствующие договорные отношения;
- осуществлять перевод денежных средств с одного счета карты банка на другой счет карты банка;
- переводить средства в благотворительный фонд помощи детям с онкогематологическими и иными тяжелыми заболеваниями «Подари жизнь»;
- получать информационные и рекламные сообщения от банка и его партнеров;
- погашать кредиты;
- управлять «Мобильным банком»: временно блокировать услуги «Мобильного банка», получать информацию о картах, подключенных к «Мобильному банку»;
- подключить услугу «Автоплатеж» для автоматического пополнения баланса телефона.

В настоящее время существуют полный и экономный пакеты услуги «Мобильный банк» от ПАО «Сбербанк России». В случае выбора экономного пакета из «Мобильного банка» исключается услуга «Уведомления об операциях по карте». При подключении к полному пакету «Мобильного банка» взимается ежемесячная абонентская плата. При подключении к экономному пакету «Мобильного банка» ежемесячная абонентская плата не взимается. Чтобы клиент мог определить, какой из пакетов услуг «Мобильного банка» ему подходит, первые два месяца с даты подключения к Мобильному банку плата за уведомления об операциях по счету банковской карты не взимается [63, стр. 80].

4. SMS-сообщения - при помощи служб коротких сообщений (SMS), которые есть у любого оператора сотовой связи, клиенту доступна вся информация о состоянии расчетных счетов (остатков по счету), а также получение выписок по счету за требуемый период. Эта услуга имеет гораздо больше перспектив, чем WAP-банкинг. Проблемой является запрет на автоматическую посылку сообщений клиенту через WEB-сервер оператора сотовой связи, что приводит к необходимости работы специального оператора сообщений.

5. Торговые операции на биржах (Internet-trading) - недавно данная услуга начала продвигаться и на российском рынке. Она предназначена в основном для азартных клиентов и более похожа на игорный бизнес, чем на финансовый. Часто организация, предоставляющая подобную услугу, даже не закрывает сделку на бирже, так как клиент, у которого отсутствует аналитическая оперативная информация с REUTERS, является заведомо проигрывающим участником рынка, выигрыш получает банк. В настоящий момент, когда отсутствует стабильный рост на рынках ценных бумаг, данная услуга будет скорее носить разовый характер для клиента: первые потери надолго отобьют у него охоту ее использовать.

6. Обслуживание интернет-магазинов - под электронной коммерцией в широком смысле понимают различные виды бизнеса в сети Интернет, включая непосредственно Интернет-услуги (разработку сайтов, провайдерские услуги, рекламу в Интернете и т.д.). В узком смысле электронная коммерция — это осуществление продаж товаров и услуг через Интернет.

Банковское обслуживание электронной коммерции заключается в обеспечении безналичных расчетов между покупателем и продавцом. С одной стороны, банк может предоставлять услуги как физическим лицам (покупателям), обеспечивая их расчетными инструментами для оплаты покупок в Интернете или осуществляя платежи с их счетов по указанным реквизитам. С другой стороны, банк может оказывать услуги самим

электронным магазинам по организации приема платежей за их товары и услуги через Интернет посредством определенных технологий.

Существует две основные общепринятые модели Интернет-бизнеса: B2B и B2C. Модель B2B (Business-to-Business) — это отношения между компаниями и поставщиками, производителями и продавцами. Модель B2C (Business-to-Customer) предполагает предоставление услуг или продажу товаров конечному потребителю, будь то частное лицо или корпоративный заказчик. Согласно исследованиям ведущих консалтинговых компаний, модель B2B стремительно развивается и в недалеком будущем распространится на все отрасли экономики. В России сейчас основное внимание уделяется уже давно и успешно работающей на онлайн-рынке модели B2C, одной из наиболее распространенных форм которой является Интернет-магазин [75, стр. 70].

В целом, учитывая в целом слабость данного бизнеса в России, различные проекты по его развитию скорее ориентированы на далекую перспективу, чем на сегодняшнюю прибыль.

7. Автоматизированные операции с пластиковыми картами – это направление появилось как следствие применения современных технологий для традиционных чековых расчетов, и естественно, что его функционирование в банковской практике на 99% зависит от применения передовых банковских и информационных технологий.

На сегодняшний день клиенту коммерческого банка, имеющему банковскую карту, может с ее помощью осуществлять широкий спектр различных операций:

– оплата посредством банковской карты различных услуг (телефонная связь, Интернет, обучение и т.д.), а также коммунальных платежей;

В Приложении 10 предоставлен полный перечень платежей, доступных для оплаты владельцами банковских карт на территории Белгородской области.

- погашение кредитной задолженности клиента;
- оформление родственникам или друзьям дополнительных карт, привязанных к одному счету либо счету уже имеющейся карты коммерческого банка;
- совершение валютных платежей по карточному счету, открытому в рублях, с конвертацией по курсу банка на дату платежа;
- оплата покупок в через сеть Интернет;
- подключение к сервисам «Мобильный банк» и «Онлайн-банк» в том случае, если данные услуги предоставляются коммерческим банком;
- получение справки о состоянии счета по круглосуточному телефону банка;
- предоставление выписки по желанию клиента либо непосредственно в банке, либо по почте или по электронной, почте.

С точки зрения автоматизации для поддержки карточного бизнеса двумя важнейшими направлениями являются программная поддержка и телекоммуникации. Рассмотрим их по очереди.

Программное обеспечение для автоматизации работы с пластиковыми картами весьма разнообразно как по типам, так и по разновидностям и функциональному наполнению. Можно выделить следующие основные типы программного обеспечения:

- авторизационные системы – при их использовании перед совершением операции по пластиковой карте (вне зависимости от источника операции - банкомат, POS-терминал и т.п.) необходимо получить разрешение на операцию - авторизацию. Для этого операция должна соответствовать целому ряду условий, которые и проверяются авторизационными системами. Это могут быть и достаточность средств, и просроченность (валидность) карты, и проверки, связанные с обеспечением безопасности, и многое другое.

Авторизацию по поручению точки приема карты запрашивает банк-эквайер. Ответ предоставляется эмитентом карты и представляет собой положительный код авторизации или сообщение об отказе операции, а

возможно, и об изъятии карты. В основном авторизация проходит в онлайн-режиме. В региональных платежных системах операция инициируется в точке приема карты, запрос принимается региональным процессинговым центром. Если операция не локальная, запрос направляется по сети X25 в головной процессинговый центр.

Ввиду их критичности авторизационные системы должны соответствовать целому ряду критериев, в том числе должны быть лицензированы платежной системой, поэтому, как правило, авторизационные системы - зарубежного производства. Их поддержка и сопровождение осуществляются компанией-поставщиком. В качестве примера можно привести систему «BASE 24», которая на сегодняшний день используется многими российскими банками [68, стр. 54].

– бэк-офисные и бухгалтерские системы направлены на поддержку комплекса операций с банковскими картами и, как правило, не функционируют в онлайн-режиме, и не связаны с терминальными устройствами. Их основными функциями являются:

- операционный и бухгалтерский учет;
- формирование выписок и их рассылка клиентам;
- осуществление начислений (проценты, комиссии и т.п.);
- проведение взаиморасчетов;
- клиринг;
- межбанковские расчеты;
- расчеты с платежными системами;
- ведение счетов и т.п.

Такие системы часто разрабатываются самостоятельно. Хотя на рынке предложение таких систем, как российского, так и зарубежного производства, велико. В качестве примера можно привести карточные бэк-офисные системы таких разработчиков, как «Diasoft» или «R-style».

Системы поддержки карточного бизнеса предназначены для ведения и обработки информации о клиентах банка, карточных продуктах, их

доходности и объеме операций и предоставляемых услуг.

Иногда бэк-офисные системы и системы поддержки карточного бизнеса могут совмещаться в одном комплексе. Такие системы, в отличие от авторизационного программного обеспечения, часто разрабатываются самостоятельно. Основная причина этого в том, что пластиковый бизнес весьма индивидуален, особенно в части организации его поддержки, операционного и бухгалтерского учета, расчетов с банками и платежными системами.

Перечисленные выше группы программного обеспечения информационных систем не исчерпывают весь список, который мог бы быть продолжен системами поддержки выпуска карт, контроля терминальных устройств и т.д.

Остановимся на основных требованиях к программному обеспечению для автоматизации операций с банковскими картами.

- Архитектура программного комплекса должна предусматривать открытость и масштабируемость, то есть позволять организаторам системы наращивать ее мощность, не внося кардинальных изменений.

- Программное обеспечение должно обеспечивать возможность использования широкой номенклатуры технологических типов карт и оборудования (карт-ридеров, POS-терминалов, банкоматов). Так как развитие карточного бизнеса в банках обычно идет поэтапно, периодически может возникать необходимость менять ключевые параметры системы, типы используемого оборудования и даже карт. Поэтому программное обеспечение должно быть максимально универсально.

- Программное обеспечение должно иметь возможность настройки и поддержки различных видов организационных, финансовых и коммуникационных схем взаимодействия как между различными участниками платежной системы, так и с внешним миром.

- Программное обеспечение должно соответствовать высочайшим стандартам информационной безопасности и надежности.

– И наконец, оно должно быть совместимо с международными платежными системами и банковской системой (АБС).

– Следует отметить, что особо критичной областью поддержки операций с пластиковыми картами являются телекоммуникации. Основная специфика обеспечения связи всех элементов состоит в том, что должна достигаться их надежность и максимально быстрое восстановление связи при ее сбое. Это приводит к тому, что даже для небольшого банка необходимо отслеживать в круглосуточном режиме связь с множеством устройств. Иногда для этого требуется поддержка специальным программным обеспечением.

Таким образом, электронные услуги на сегодняшний день играют важную роль в обслуживании клиентов банка, постепенно вытесняют традиционные банковские услуги. С развитием мобильных и глобальных компьютерных сетей расширяется контингент пользователей электронных услуг коммерческих банков. Вместе с тем, в России пока не создана система банковского онлайн-обслуживания, которая была бы общедоступной и удовлетворяла полный спектр потребностей клиентов коммерческих банков.

Подводя итог по теоретической части дипломной работы, необходимо сделать следующие выводы:

1. Для российских банков внедрение эффективных систем онлайн-обслуживания клиентов является чрезвычайно важным условием их развития и обеспечения стабильного, прибыльного функционирования.

2. В Российской Федерации в настоящее время отношения по поводу оказания в сети Интернет электронных банковских услуг регулируются законодательными актами общего характера, банковским законодательством, информационным законодательством и отдельными нормами финансовых законов, призванных урегулировать ряд информационных вопросов электронной банковской деятельности, а также подзаконными актами ЦБ РФ. В целом, система правового регулирования электронных банковских услуг в России пока только формируется, до сих пор неурегулированными являются

многие аспекты банковского онлайн-обслуживания.

3. Под термином «банковские онлайн-услуги» обычно подразумеваются доступ к WEB-серверу банка и осуществление на нем различных операций или получение информации. Такой вид услуг обладает следующими достоинствами:

- низкая стоимость эксплуатации интернет-системы для банка;
- возможность интеграции интернет-системы в бухгалтерские системы клиента;
- доступность услуг для пользователя;
- простота в получении клиентом информационных услуг;
- поддержка высоких технологий, формирование имиджа «современного банка».

4. Основными видами электронных услуг коммерческих банков являются интернет-банкинг (управление банковскими счетами и картами через Интернет и web-браузер в режиме онлайн) и мобильный банкинг (управление банковскими счетами и картами с КПК, коммуникаторов и смартфонов).

В данной главе были раскрыты экономическая сущность, значение и особенности правового регулирования онлайн-услуг коммерческих банков в России и западноафриканских странах, предоставлена классификация электронных банковских услуг, а также рассмотрен порядок их предоставления и обеспечения безопасности банка и клиента.



## ГЛАВА 2. СИСТЕМА ЭЛЕКТРОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ БАНКА (НА ПРИМЕРЕ ПАО «СБЕРБАНК РОССИИ»)

### 2.1. Организационно-экономическая характеристика ПАО «Сбербанк России»

Открытое акционерное общество «Сбербанк России» - ведущая кредитная организация России, крупнейший банк страны, активы которого составляют около четверти активов всей банковской системы Российской Федерации. Банк осуществляет свою деятельность на основании Генеральной лицензии Банка России на осуществление банковских операций №1481 от 30.08.2010 г. Юридический адрес организации: Россия, Москва, 117997, ул. Вавилова, д. 19.

Основанный в 1841 г., «Сбербанк России» сегодня - современный универсальный банк, удовлетворяющий потребности различных групп клиентов в широком спектре банковских услуг. Норматив достаточности общего капитала Сбербанка (Н1.0) на 1 января 2016 года составил 11,9%, увеличившись за год на 0,3 п.п. Сбербанк заработал прибыль до налогообложения в размере 306,9 млрд руб. (в 2014 году 429,2 млрд руб.) Прибыль после налогообложения составила 218,4 млрд руб. (в 2014 году 311,2 млрд руб.). Банк занимает крупнейшую долю на рынке вкладов и является основным кредитором российской экономики. Доля Сбербанка в общем объёме активов российского банковского сектора составляла на 1 января 2016 года 28,7 %. На рынке частных вкладов — 46 %. Кредитный портфель соответствовал 38,7 % всех выданных кредитов населению. В 2015 году на динамику банковских рынков влиял экономический спад в РФ, сопровождавшийся девальвацией рубля, ростом инфляции и ухудшением большинства макроэкономических показателей.

ПАО «Сбербанк России» обладает уникальной филиальной сетью: в

настоящее время в нее входят 17 территориальных банков и более 19 100 подразделений по всей стране. Его дочерние банки работают в Казахстане, на Украине и в Беларуси. В соответствии со стратегией развития банка, ПАО «Сбербанк России» расширил свое международное присутствие, открыв представительство в Германии и филиал в Индии, а также зарегистрировав представительство в Китае. [65. стр. 36].

Рассматривая международный вектор как важнейшую составляющую стратегии своего развития, ПАО «Сбербанк России» осуществляет казначейские операции на международном рынке и операции торгового финансирования, поддерживает корреспондентские отношения с более чем 220 ведущими банками мира и участвует в деятельности ряда авторитетных международных организаций, представляющих интересы мирового банковского сообщества. Активная позиция и международный авторитет позволяют банку наиболее полно удовлетворять внешнеэкономические запросы своих клиентов, привлекать на выгодных условиях ресурсы с мировых финансовых рынков и соответствовать лучшей практике, принятой в международном банковском сообществе.

Учредитель и основной акционер ПАО «Сбербанк России» — Центральный банк Российской Федерации (Банк России). Остальными акционерами ПАО «Сбербанк России» являются более 263 тысяч юридических и физических лиц. Бренд Сбербанка на начало 2010 года по оценке журнала «The Banker» и компании Brand Finance занимал 15-е место в рейтинге самых дорогих мировых банковских брендов и стоил приблизительно 11,7 миллиарда долларов [64. стр. 41].

Надежность и безупречная репутация ПАО «Сбербанк России» подтверждаются высокими рейтингами ведущих рейтинговых агентств. Агентством «Fitch Ratings» банку присвоен долгосрочный рейтинг дефолта в иностранной валюте «BBB», агентством «Moody's Investors Service» - долгосрочный рейтинг депозитов в иностранной валюте «BAA1». Кроме того, агентство «Moody's» присвоило Банку наивысший рейтинг по

национальной шкале.

Миссия ПАО «Сбербанк России»: «Наш банк дает людям уверенность и надежность, мы делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты».

Проанализируем сегодняшнее положение ПАО «Сбербанк России» на финансовом рынке.

Объем привлеченных средств как корпоративных клиентов, так и физических лиц увеличился и по рублевым счетам, и по счетам в иностранной валюте. Несмотря на сохранение в 2015 году геополитической напряженности и остающиеся закрытыми внешние рынки, Банк существенно снизил зависимость от средств государственного финансирования (объем средств Банка России на балансе Банка за год снизился с 3,5 трлн руб. до 0,8 трлн руб.) за счет привлечения дополнительного объема средств клиентов. Приток средств клиентов позволил Банку также досрочно погасить ряд дорогих заимствований в валюте с внешних рынков. Доля Сбербанка в общем объеме активов российского банковского сектора составляла на 1 января 2016 года 28,7 %. На рынке частных вкладов — 46 %. Кредитный портфель соответствовал 38,7 % всех выданных кредитов населению.

Сегодня ПАО «Сбербанк России» является крупнейшим в России банком по объемам операций с физическими лицами. Чистая прибыль Сбербанка по МСФО за 2014 год составила 290,3 млрд руб., снизившись на 20 % по сравнению с прибылью за 2013 год (362 млрд руб.). В первом квартале 2016 года чистая прибыль по международным стандартам финансовой отчетности (МСФО) выросла в 3,8 раза (на 284,6 %) по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и достигла 117,7 млрд рублей. По данным журнала «The Banker», ПАО «Сбербанк России» занимает на сегодняшний день 43 место по размеру основного капитала (капитала 1-го уровня) среди крупнейших банков мира [53, стр. 115].

Бухгалтерские балансы, отчеты о прибылях и убытках, отчеты о движении денежных средств ПАО «Сбербанк России» за 2014-2016 гг.

предоставлены в приложениях 1-9.

Проведем анализ финансовых показателей деятельности ПАО «Сбербанк России» за период с 2014 по 2016 гг. Динамику ключевых балансовых показателей банка представим в таблице 2.1.

Таблица 2.1.

Динамика балансовых показателей ПАО «Сбербанк России»  
за 2014-2016 гг., млрд. руб.

Показатели	2014 г.	2015 г.	2016 г.	Абсолютное отклонение, (+, -)		Темп прироста, %	
				2015 г. от 2014 г.	2016 г. от 2015 г.	2015 г. к 2014 г.	2016 г. к 2015 г.
Активы	21 747	22 707	21 721	960	(986)	4,41	(4,34)
Средства клиентов	14 027	17 722	16 882	3 695	(840)	26,34	(4,73)
Обязательства	19 764	20 379	18 892	615	(1 487)	3,11	(7,30)
Капитал банка	2 311 530	2 658 051	3 124 381	346 521	466 330	15	17,54

Из таблицы 2.1. видно, что в 2015 г. по сравнению с 2014 г. рост активов составил 960 млрд. руб. или 4,41%, в 2016 г. по сравнению с 2015 г. снизились на 986 млрд. руб., или 4,34 %. Значительный прирост активов банка в 2015 году обеспечили операции с ценными бумагами и кредиты клиентам – юридическим и физическим лицам.

Средства клиентов ПАО «Сбербанк России» в 2015 г. по сравнению с 2014 г. возросли на 3 695 млрд. руб. или 26,34 %, в 2016 г. по сравнению с 2015 г. снизились на (840) млрд. руб. или 4,73 %. Стабильное увеличение средств клиентов банка в 2015 г. связано с постепенным повышением процентных ставок по депозитам и ростом активности вкладчиков на фоне угасания последствий мирового финансового кризиса.

Обязательства ПАО «Сбербанк России» в 2015 г. по сравнению с 2014

г. возросли на 615 млрд. руб. или 3,11%, в 2016 г. по сравнению с 2015 г. снизились на 1 487 млрд руб, или 7,30 %. Это обусловлено ростом средств кредитных организаций, размещенных в банке, средств клиентов, прочих обязательств.

Рост капитала банка в 2015 г. по сравнению с 2014 г. составил 346 521 млрд. руб. или 15 %. В 2016 г. по сравнению с 2015 г. капитал ПАО «Сбербанк России» уменьшился на 466 330 млрд. руб. или на 17,54 %. Увеличение показателя связано с тем, что произошел прирост от переоценки основных средств, возросла нераспределенная прибыль прошлых лет.

Наглядно изменение основных финансовых показателей ПАО «Сбербанк России» за 2014-2016 гг. представлено на рисунке 2.1.

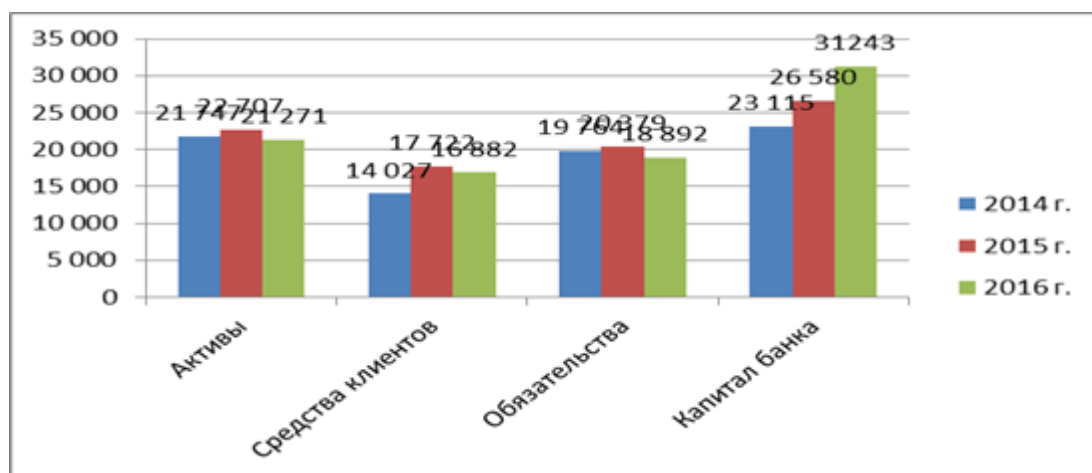


Рис. 2.1. Динамика основных финансовых показателей ПАО «Сбербанк России» за 2014-2016 гг., млрд. руб

Динамику ключевых показателей прибыли ПАО «Сбербанк России» проанализируем с помощью таблицы 2.2.

Таблица 2.2.

Доходы и чистая прибыль ключевых показателей прибыли  
 ПАО «Сбербанк России» за 2014-2016 гг., млрд. руб.

Показатели	2014 г.	2015 г.	2016 г.	Абсолютное отклонение, (+, -)		Темп прироста, %	
				2015 г. от 2014 г.	2016 г. от 2015 г.	2015 г. к 2014 г.	2016 г. к 2015 г.
Чистая прибыль	311 213	218 387	498 028	(92.826)	279,641	(29,82)	128
Чистые процентные доходы	959,7	866,7	879,6	(93)	12	(9,69)	1,49
Чистые комиссионные доходы	217,2	265,9	316,9	48,7	51	22,42	19,18
Чистые доходы от операций с ценными бумагами	94,2	68,9	188,4	(25,3)	119,5	(26,85)	173,44

Таблица 2.2 показывает, что в динамике чистой прибыли ПАО «Сбербанк России» наблюдается снижение в 2015 г. по сравнению с 2014 г. на 92 826 млрд. руб. или 29,82 %. Основной причиной снижения чистой прибыли является резкий рост расходов на создание резерва на обесценение кредитного портфеля на фоне экономического кризиса. Однако в 2016 г. по сравнению с 2015 г. увеличился на 279 641 млрд.руб. или 128,0 %.

Чистые процентные доходы в 2015 г. по сравнению с 2014 г. снизились на 93 млрд. руб. или 9,69 %. Рост данного показателя обусловлен превышением процентных доходов над процентными расходами. Чистые процентные доходы в 2016 г. по сравнению с 2015 г. Увеличился на 12 млрд. руб. или 1,49 %, что обусловлено снижением доходов от кредитования юридических лиц вследствие снижения уровня процентных ставок на рынке и большого объема досрочных погашений в конце 2014 – начале 2015 года.

Чистые комиссионные доходы в 2015 году по сравнению с 2014 годом увеличились на 48,7 млрд. руб, или на 22,42 %. В 2016 году они возросли на 19,18 % до 51,0 млрд руб. Рост показателя обеспечили комиссионные

доходы, полученные по операциям с банковскими картами, расчетным операциям, эквайрингу, зарплатным проектам, обслуживанию бюджетных счетов. Сократился объем комиссионных доходов по операциям с иностранной валютой и драгоценными металлами, а также по операциям с ценными бумагами.

Чистые доходы от операций с ценными бумагами в 2015 г. снизились по сравнению с 2014 г. на 25.3 млрд. руб. или на 26,85 %. Чистые доходы от операций с ценными бумагами в 2016 г. увеличился на 119,5 млрд. руб. и составили 173,44%. Наибольший объем доходов приходится на корпоративные облигации, облигации Российской Федерации и субфедеральные облигации.

Наглядно изменение показателей прибыльности ПАО «Сбербанк России» за 2014-2016 гг. представлено на рисунке 2.2.

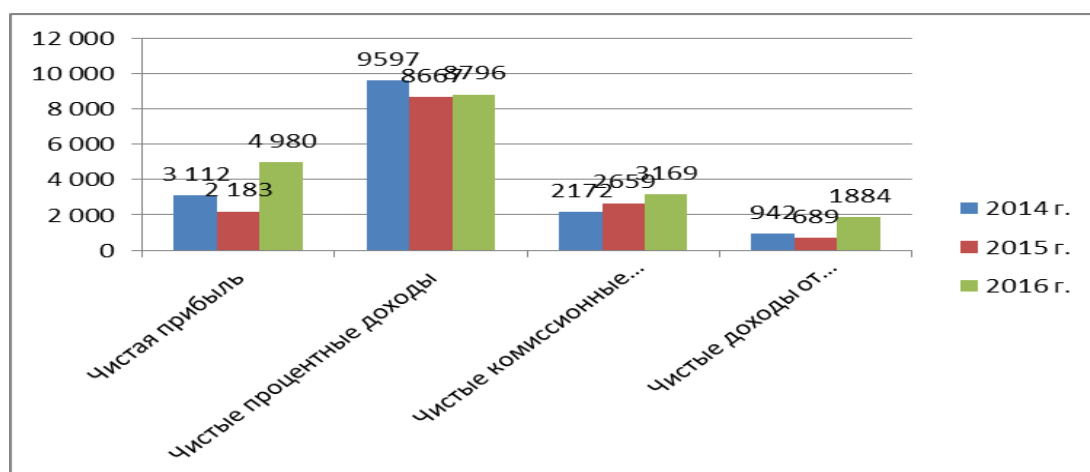


Рис. 2.2. Динамика показателей прибыли ПАО «Сбербанк России» за 2014-2016 гг., млрд. руб

Далее проведем оценку соответствия значений показателей достаточности капитала (норматив Н1), мгновенной ликвидности (Н2), текущей ликвидности (Н3) и долгосрочной ликвидности банка (Н4) установленным мировыми стандартами нормативным требованиям.

Расчеты, проведенные в соответствии с инструкцией Центрального Банка России, сгруппируем в таблице 2.3.

## Нормативные показатели ПАО «Сбербанк России» за 2014-2016 гг.

Показатели	Норматив	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Достаточность собственных средств банка (Н1)	>10	13,7	14,8	16,2
Показатель мгновенной ликвидности банка (Н2)	>15	53,3	44,7	52,3
Показатель текущей ликвидности банка (Н3)	>50	65,7	53,7	64,5
Показатель долгосрочной ликвидности банка (Н4)	<120	101,8	102,6	104,5

Анализируя таблицу 2.3, Величина собственного капитала в динамике имеет тенденцию роста это говорит о том, что капитала банка более чем достаточна для обеспечения его устойчивости.

Коэффициент достаточности капитала на протяжении всего анализируемого периода соответствует нормативному значению, это говорит о том, что банк может себе позволить проводить рискованные операции и страховать эти риски своим имуществом.

Коэффициент мгновенной ликвидности в 2014 году снижается, данная тенденция связана с влиянием кризисных явлений в экономике на банковскую систему, к началу 2015г. Ситуация нормализуется коэффициент имеет тенденцию к росту – это значит, что увеличилась доля обязательств банка, которые могут быть погашены по первому требованию. Это произошло из-за роста ликвидных активов «первой очереди», а именно – денежных средств (в том числе и в ЦБ), за анализируемый период.

Исследуя норматив текущей ликвидности, можно сказать, что по банку ПАО Сбергательный банк РФ он не ниже допустимой нормы, что говорит о том, что банк в состоянии погасить 53,7% обязательств сроком до 30 дней в этот промежуток времени. Из этого следует, что у банка достаточно как ликвидных средств, так и капитальных вложений, чтобы гарантировано погасить 53,7% обязательств сроком до 30 дней. При этом существует риск текущей ликвидности, так как её значение близко к критическому.



Коэффициент долгосрочной ликвидности увеличился за исследуемый период на 10% – это свидетельствует об увеличении объема ликвидных активов, «перекрывающих» собой рост платных привлеченных средств.

Динамику достаточности собственных средств ПАО «Сбербанк России» представим на рисунке 2.3.

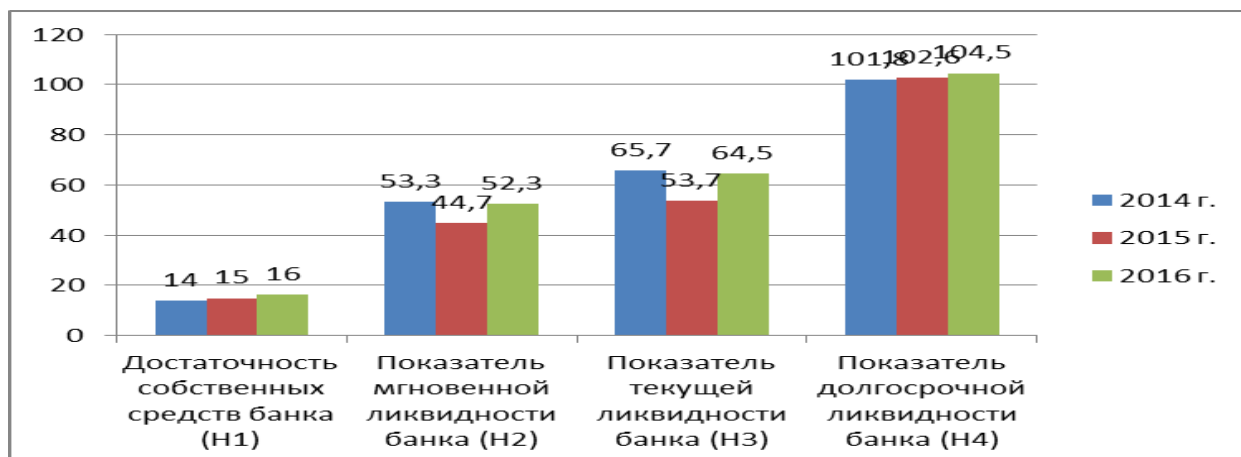


Рис. 2.3. Нормативные показатели ПАО «Сбербанк России» за 2014-2016 гг.

В завершение проведем анализ структуры клиентской базы ПАО «Сбербанк России» по состоянию на конец 2015 года. Следует отметить, что клиентская политика организации направлена на построение долгосрочных взаимовыгодных отношений со всеми клиентами в независимости от размеров бизнеса или формы собственности. С точки зрения кредитования основное внимание уделяется клиентам с положительной кредитной историей. ПАО «Сбербанк России» — один из главных локомотивов российской экономики. Благодаря взвешенной кредитной политике банк помог своим клиентам достойно пройти испытания кризисных лет и способствовал стабилизации экономической ситуации и ситуации на финансовых рынках в России в целом.

На рисунке 2.4 изображена структура кредитного портфеля ПАО «Сбербанк России» на конец 2014 года.



Рис. 2.4. Структура кредитного портфеля в разрезе клиентских сегментов  
ПАО «Сбербанк России» на конец 2016 г.

Как видно из рисунка 2.4, что касается структуры кредитного портфеля, основную долю занимают кредиты, выданные организациям — на начало 2015 года она составила 60 % или 29 536 млрд. руб. На физические лица приходится 23 %, а на кредитные организации 17 % на тот же период. Исследуя данные показатели в динамике за 2011—2014 гг., можно отметить, что доля кредитов, размещенных в организациях к 2015 году, постепенно снижается (с 63 % до 60 %), продолжая оставаться основной. Происходит это главным образом за счет увеличения кредитов, выданных населению (с 19 до 23 %), что говорит о наметившейся положительной тенденции. Рост объемов напрямую связан с появлением новых продуктов и дополнением существующих. Так одной из тенденций развития потребительского кредитования является привлечение клиентов посредством выпуска кредитных карт. Еще одной новой тенденцией стал переход на индивидуальное банковское обслуживание крупных частных клиентов и их семей. Однако данный факт нельзя называть полностью положительным, т.к. наряду с ростом объемов кредитования растет просроченная задолженность, что может привести к дефолту банковской системы.

Подводя итог, следует отметить, что в данном параграфе дана общая характеристика ПАО «Сбербанк России», описаны основные направления

деятельности организации, а также проанализированы экономические показатели работы банка за несколько последних лет.

## 2.2. Предпосылки развития электронных банковских услуг в Бенин

В среднем значение показателя «ВВП на соответствующий финансовый год, текущие цены» в Бенине с 1980 по 2012 гг. увеличивалось каждый год на 7,76% (на 118 млрд (Национальная валюта) в год). Самыми быстрыми темпами значение показателя «ВВП на соответствующий финансовый год, текущие цены» в Бенине увеличивалось в 1994 году: с 644 млрд (Национальная валюта) в 1993 году до 887 млрд (Национальная валюта) по результатам 1994 года, то есть на 38% за один год. Максимальный положительный прирост в абсолютном выражении, равный 457 млрд (Национальная валюта), наблюдался в 2012 году: с 3,69 тыс. млрд (Национальная валюта) в 2011 году до 4,14 тыс. млрд (Национальная валюта) по результатам 2012 года.

Самыми быстрыми темпами значение показателя «ВВП на соответствующий финансовый год, текущие цены» в Бенине падало в 1981 году: с 379 млрд (Национальная валюта) в 1980 году до 328 млрд (Национальная валюта) по результатам 1981 года, то есть на 13,6% за один год.

В течение 2013 - 2021 гг. МВФ прогнозирует рост значения показателя «ВВП на соответствующий финансовый год, текущие цены» в Бенине на 7,05% в год или 408 млрд (Национальная валюта) в абсолютном выражении с 4,50 тыс. млрд (Национальная валюта) в 2013 году до 7,77 тыс. млрд (Национальная валюта) в 2021 году.

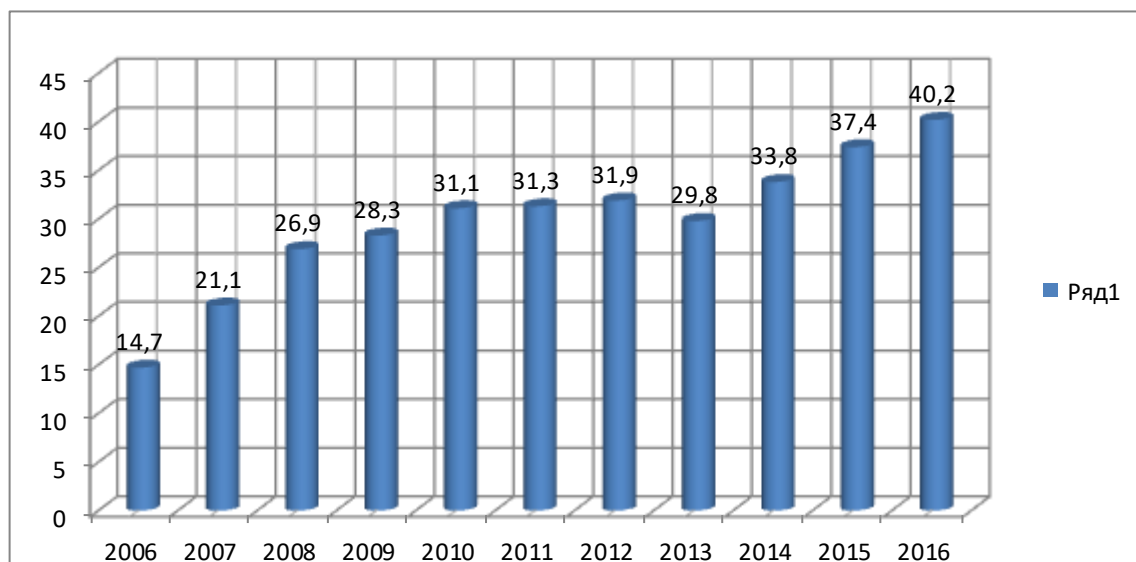


Рис. 2.5. Динамика государственного долга Бенин за 2006-2016 годы,  
% к ВВП

Центральный банк государств Западной Африки (Banque Centrale des États de l'Afrique de l'Ouest, ВСЕАО) — центральный банк, обслуживающий восемь государств Западной Африки, входящих в состав Западноафриканского экономического и валютного союза: Бенин, Буркина-Фасо, Кот-д'Ивуар, Гвинея-Бисау, Мали, Нигер, Сенегал, Того. Для всех этих стран установлена единая валюта — франк африканского финансового сообщества (сокращенно франк КФА), в отношении которой Франция предоставляет гарантии. В административный совет банка входят по 2 представителя от каждой африканской страны и 7 представителей от Франции. Банк устанавливает ставки переучета векселей для каждой страны и предельные нормы среднесрочных кредитов. Сумма баланса банка в конце 1962 г. составляла 67,8 млрд. фр. КФА, количество денег в обращении — 54,1 млрд., капитал — 2,4 млрд. фр. КФА [116].

В ЦБГЗА были разработаны правовые основы, инструкции, рекомендации, касающиеся выдачи электронных денег и порядок эмиссии и учреждения для небанковских эмитентов:

- Постановление № 15/СМ/2002/ УЕМОА основной текст, касающийся системы оплаты. Он определяет условия осуществления ЦБГЗА в этой

области и устанавливает положения по основным вопросам выдачи и использования средств платежа.

- Заявление Губернатора ЦБГЗА № 01/2006/П.31/6/2006 об эмиссии электронных денег и учреждения электронных денег.
- Реконструкции в Инструкции № 008-05-2015.

В международной торговле, несколько средства используются для осуществления платежей, а именно: банковский чек, банковскую карту, банковский перевод. В Банковском секторе ЗАДЭС начаты реформы под руководством Центрального банка и Союза, чтобы увеличить ассортимент банковских услуг. По ЦБЗАГ, есть несколько негативных социально-экономических факторов. Особенно банковский кризис, который привел к серьезной потере доверия и снижение доходов населения, неграмотность, длительные процедуры, высокая стоимость услуг и другие. ЦБЗАГ в целях реализации реформы увеличивает процентные ставки на банковскую услугу и использование безналичных платежных инструментов в ЗАДЭС. Эти реформы привели к созданию отдельных платежных инструментов в субрегионе [115].

ЗАДЭС, как и другие страны мира, должны адаптироваться к модернизации платежных инструментов. Таким образом, союз не останется в стороне от процесса модернизации платежных систем, с которыми сталкивается банковский сектор. Сегодня использование платежных инструментов стало незаменимо. В ЗАДЭС, ЦБГЗА используют два способа взаиморасчетов: наличные и безналичные:

- наличные платежи остаются основным способом оплаты сделок в ЗАДЭС. Фактически использование банкнот и монет объясняется ЦБЗАГ низкими доходами населения, неграмотность населения, более сложными условиями открытия счета, высокая стоимость услуг, и ограниченное принятие безналичных платежных инструментов;

- безналичные платежи это преимущественно банковский чек, банковский перевод, Торговые преимущества платежного поручения и

банковской карты в обслуживании банковских счетов. Но сегодня, используется предоплата карты.

Центральный банк государств Западной Африки в своей политике, начатой в 1999 году, предложил реформу платежных систем по трем основным направлениям развития инфраструктуры:

- Автоматизированная система передачи и Правила в ЗАДЭС: это региональная система реального времени валовых расчетов системообразующих важных сделок.
- Автоматизированная система межбанковского клиринга: Это автоматизированный инструмент для обмена и урегулирования торговых операций и оплаты.
- Система карт межбанковских платежей на всей территории Союза.

Одной из главных целей реформы платежных систем является установление региональной совместимости, позволяющее комплексно использовать банковскую карту, выполняющую функцию платежного средства.

Таблица 2.4.

Распределение кредитных учреждений по странам Западной Африки в 2015г.

Страна	Количество учреждений			Сумма активов, млн.дол. США	Количество		
	Банки и филиалы	Иные фин. Учрежд.	Итого		отделений	банкоматов	Банковских счетов
Бенин	12	1	13	4 196 020	190	254	892914
Буркина-Фасо	12	5	17	458313888	231	245	1035959
Кот-д'Ивуар,	24	1	25	920564	567	701	2288787
Гвинея-Бисау	4	-	4	245333	26	38	60096
Мали	13	2	15	2530828	434	343	1234533
Нигер	11	1	12	996886	135	115	376905
Сенегал	20	2	22	4100840	367	385	1192314
Того	12	2	14	1543410	183	191	671451
ЗАЭВС	108	14	122	19117019900	2133	2272	7752959

Основу банковской системы африканских стран составляют европейские банки, прежде всего французские и британские колониальные банки, которые продвигали их капитал в африканские колонии. На их основе в настоящее время функционируют частные кредитные учреждения (табл. 2.4.)

Банковский сектор увеличился на 6,1% и достиг 2133 единицы за счет увеличения в диапазоне от 3 отделений в Гвинее-Бисау до 32 в Кот-д'Ивуар и Мали. Распределение рынка по доле в активах представлено наглядно на рисунке. 2.6.

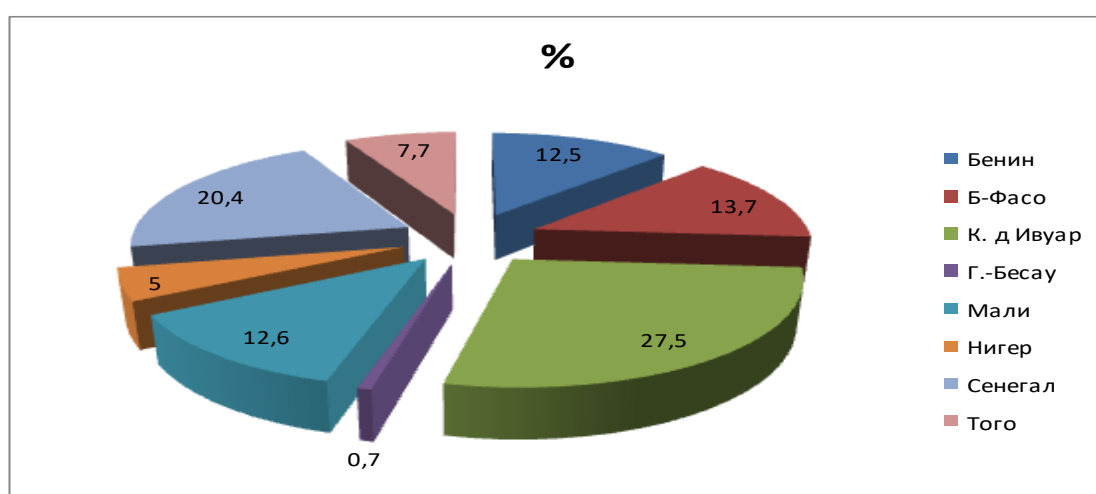


Рис. 2.6. Доля рынка банковских активов стран Западноафриканского валютного союза в 2016 году

На долю банковских активов Республики Бенин приходится 12,5% из совокупных активов западноафриканского экономического и валютного союза.

GRIOT, Африканская ежедневная газета опубликовала 13-02-2015, что уровень процентных ставок банковской услуги высокая в ЗАДЭС. Этот размер установил центральный банк, отметив, что использование банковских услуг еще не является востребованным населением. Для достижения высокой ставка банковская услуга ЦБЗАГ провела реформы в соответствии со своими требованиями [117].

Франк КФА (фр. franc CFA, франк Африканского финансового сообщества, в обиходе — африканский франк) — денежная единица 14 африканских стран, входящих в валютную зону французского франка: Валюта достаточно особенная, так как ее система безопасности практически идеальна, ведь многие страны приняли эту валюту в качестве собственной, и в настоящее время валюта очень популярна и востребована на территориях этих стран. Международное обозначение XOF или XAF. В настоящее время в наличном обращении находятся банкноты достоинством 500, 1000, 2000, 5000 и 10 000 франков. Африканский франк используется в качестве региональной валюты в ЗАЭС и ЦАВЭС — Западноафриканском экономическом и валютном союзе и Центральноафриканском валютно-экономическом сообществе. Западноафриканский экономический и валютный союз был создан в 1994 году на базе Западноафриканского валютного союза для обеспечения эффективного экономического сотрудничества, свободного перемещения материальных, финансовых, трудовых ресурсов между странами-участницами. Эмитентом африканского франка является Центральный банк Западноафриканских стран (ВСЕАО).

На франках КФА в основном изображаются представители различных африканских народов в национальных одеждах, национальной раскраске и с другими элементами атрибутики. Также изображаются тотемные животные африканских племен (антилопа, рыбы, лошадь, лев и др.), традиционные ремесла и достопримечательности. Внешний вид банкнот неоднократно менялся — в 1955, 1961, 1976 и 1981 годах. Цветовая гамма также изменялась. К примеру, банкнота 1976-1981 годов выпуска в 10000 франков КФА бардового, 5000 франков — голубого, 1000 франков — бежевого, 500 — зеленого цвета.





Рис. 2.7. Внешний вид банкнот

Банк создан для осуществления валютно-денежных операций государств Западной Африки, куда входят Того, Нигер, Мали, Сенегал, Бенин, Гвинея-Бисау, Буркина Фасо, Кот-д'Ивуар. До октября 1955 года эмиссию валюты для этих стран осуществлял частный французский банк. Официальная валюта банка – западноафриканский франк КФА. На банкнотах для каждой страны указано её название, это позволяет вести учет эмиссии отдельно по каждой стране. Участив Франции в контроле над деятельностью банка сохраняется через контролирующих комиссаров.

Ученые обосновали необходимость развивать и продвигать использование банковской карты, в рамках Экономического и валютного союза Западной Африки (ЗАДЭС), является цель межбанковских электронных Банковских групп ЗАДЭС. Кроме того, демократизировать использование кредитной карты является одним из основных целей межбанковских электронных групп (мэБг- ЗАДЭС).

По данным Центрального банка, региональный межбанковский электронный банкинг направлен на развитие использования банковской карты в качестве платежного инструмента в ЗАДЭС. В связи с этим,

стратегические направления электронного банкинга в рамках реформы  
Платежные системы ЦБЗАГ искали особенно следующие моменты:

- Установление Межбанковская региональная через использование банкоматов ;
- Институт вывода банковской карты и / или платы за использование по всей ЗАЭВС и из ЗАДЭС ;
- Использование технологии Стандарты Mastercard Visa для повышения безопасности транзакций.

ЦБЗАГ играет объединяющую роль и локомотив развития межбанковских отношений. Эта группа предназначена для обеспечить изучение, стандартизации, продвижение и определение стандартов безопасности областного межбанковских электронных банковской системы. Таким образом, мэБг- ЗАДЭС несет ответственность за функций, включая:

- Организация взаимодействия;
- Развитие межбанковских правил и процедур;
- Рулевое межбанковского электронной платежной системы и ее взаимодействия.

Три типа услуг, предлагаемых мэБг- ЗАДЭС:

- Межбанковские услуги, чтобы обеспечить совместимость национальных, региональных и международных операций;
- Банковское делегацией
- Дополнительные услуги

Несмотря на все усилия, скорость банковских услуг не развиваться, в электронных терминалов оплаты практически отсутствует, и так банковских карт остаются ограничивается их простое использование.

мэБг- ЗАДЭС совершил с 2009 года, в динамическом развитии платежных карт. Развитие массовых электронных платежей в ЗАДЭС зависит от увеличения владельцев путем выпуска карт но также широкое признание карты для покупки товаров и услуг. Торговец Приобретение Уникальный принята в декабре 2009 года члены мэБг- ЗАДЭС, цели продвижение

карточные платежи. ТПУ является централизация приобретение и управление электронными терминалами оплаты в мЭБг- ЗАДЭС. В этом контексте, мЭБг- ЗАДЭС обеспечивает движение и поддержание терминалов межбанковские трейдеры с акцепторами карточных платежей.

Несмотря на реформы, проводимые с 1999 года, банковский ставка выросла с 10,87% в 2012 году до 13,52% в декабре 2013 года, так что смена 2,65% в восьми странах по всему Союза. Это нормально, что меры еще не соответствуют амбиции.

Согласно отчету о банковских условиях в ЗАДЭС в 2016 году, это было наблюдается в 2016 году тенденция к снижению общих условий банков, особенно суммы, необходимые для открытия банковских счетов. Для открытия текущего счета, например, минимальная сумма требуется банками составляет около 200.000 фр. КФА в нескольких странах, включая Бенин, Гвинея-Бисау, Нигер и Того. Средняя сумма составляет около 100.000 фр. КФА в Мали и составляет 3.500 000 фр. КФА в Кот-д'Ивуар. на сберегательный счет, эта сумма составляет около 20.000F в некоторых странах, таких как Бенин, Мали, Нигер и Того. Это составляет 65.000 фр. КФА в Сенегале и 200.000 фр. КФА в Кот-д'Ивуар. Основываясь на имеющихся данных, плата за обслуживание счета находятся на нижней стороне. В самом деле, для текущих счетов, счетов затрат передвижения увеличена в среднем на 36.000 фр. КФА до 30.000 фр. КФА за квартал в Бенине между 2013 и 2014. За тот же период она увеличилась с 30.000 фр. КФА до 25.000 фр. КФА в Кот-д'Ивуар. комиссии, связанные с управлением банковскими счетами, кажется, уменьшилось между 2013 и 2014. В Бенине, Кот-д'Ивуар и Сенегал, следует отметить, что счета операционные издержки оставались стабильными или увеличение [116].

Рекомендации будут, следовательно, в смысле принятие мер для рассмотрения общих условий, и особенно фактическая установка терминалов в магазинах, аптеках, супермаркетов и других трейдеров. Только в этом случае, что банковская ставка может действительно снять.

Безналичные средства приняли очень важную роль в торговле, но в Западной Африке, в странах зоны ЗАЭВС являются еще поздно. Банковская ставка еще вниз. Использование банковской карты еще редкость, терминалы также практически не существует. Усилия сделаны, но реальная блокирования остатки. Таким образом, чтобы действовать немного больше об условиях, Доступ к банковским услугам, и ускорить терминальных мощностей.

Бенин – перспективная страна Африки, но пока её уровень торгово-экономического взаимодействия с Россией остается невысоким. Сегодня Бенин занимает 40 место по объему товарооборота с РФ среди стран Африки южнее Сахары. Это не означает, что у российского бизнеса нет интереса к сотрудничеству.

Возможности для делового взаимодействия имеются в сфере геологоразведки, добычи полезных ископаемых, АПК, строительства энергетических объектов, текстильной промышленности, рыболовства, поставок дорожно-строительной техники. Для этого в нашей стране созданы специальные инструменты стимулирования экспорта, в том числе льготные кредиты и программы страхования сделок от коммерческих рисков. Для активизации сотрудничества представляется необходимым установить оперативный обмен деловой информацией между странами.

У бизнеса Бенина также есть заинтересованность в стратегическом партнерстве и, особенно, в российских инвестициях. Бенин отличается политической стабильностью, удобным законодательством, санитарной безопасностью, а также имеет выход к морю и соседствует с Нигерией, имеющей внушительный рынок сбыта. Перспективны долгосрочные инвестиции в инфраструктурные проекты, развитие сельского хозяйства и туризма.

Бенин обладает уникальным туристическим потенциалом и на небольшой территории объединяет все особенности африканского континента: от организации сафари-туров до изучения культуры древних

поселений. Но для того, чтобы развивать это направление, необходимо выстраивать инфраструктуру и разрабатывать туристические маршруты.

В целях улучшения условий для ведения бизнеса в Бенине было принято решение о реформировании ТПП Бенина [117].

Проекты и направления взаимодействия, которые могли бы представлять потенциальный интерес для Бенина это возможность поставок троллейбусных систем, что помогло бы развивать инфраструктуру городов; просматриваются перспективы поставок техники для развития сельского хозяйства и добывающей промышленности; развитие геологии.

### 2.3. Электронное банковское обслуживание в ПАО «Сбербанк России»

Схематически общий порядок подключения к услуге «Сбербанк ОнЛ@йн» представлен на рисунке 2.8.

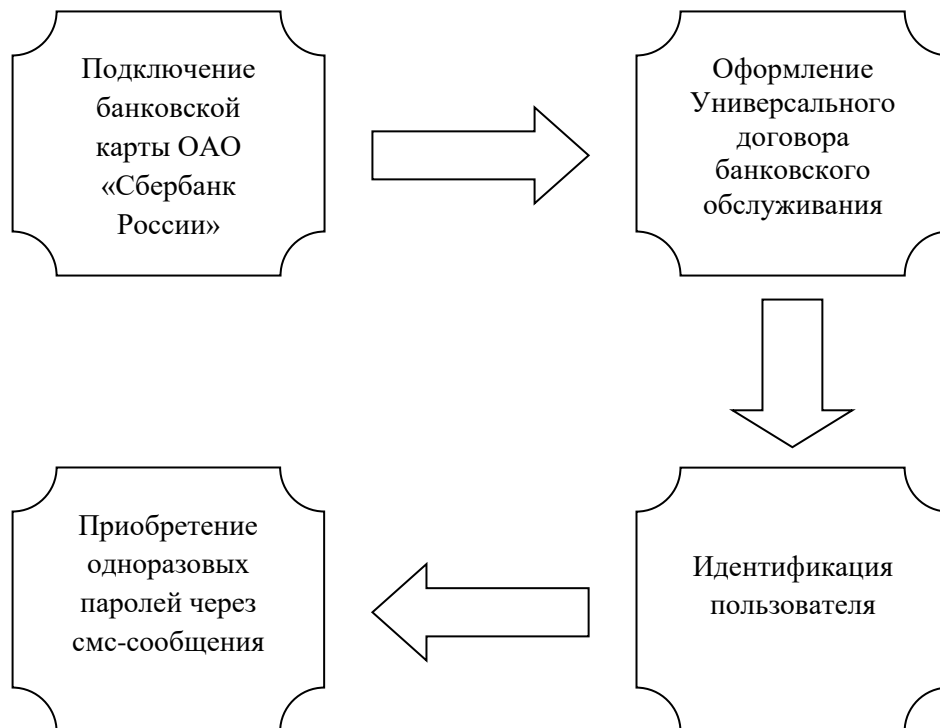


Рис. 2.8. Порядок подключения клиента к услуге «Сбербанк ОнЛ@йн»

Общий порядок предоставления ПАО «Сбербанк России» услуг по онлайн-обслуживанию клиентов представлен наглядно. Подключить услугу можно в отделении банка при наличии документа, удостоверяющего личность и карты «Сбербанка России». Карта должна быть выпущена в том же территориальном банке Сбербанка России, где клиент подключается к услуге.

Рассмотрим статистику подключения клиентов к электронным банковским услугам за 2012–2015 гг. В данный период количество подключенных клиентов возросло. Количество подключений к системе «Сбербанк онлайн» росло с каждым годом очень быстро, и с 2012 года по 2015 год достигло до 10,1 миллиона человек. Статистические данные взятые из выгрузки «Сбербанка» представлены в Таблица 2.5.

Таблица 2.5.

Статистические данные из выгрузки в «Сбербанке»

Виды	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.
Сбербанк онлайн	3.42 млн. чел.	4.29 млн. чел.	6 млн. чел.	10.1 млн. чел.
Мобильное приложение	65.7 тыс.чел.	73 тыс. чел.	81.2 тыс. чел.	95.6 тыс. чел.
Мобильный банк	65.25 млн. чел.	80.65 млн. чел.	92.46 млн. чел.	98.46 млн. чел.
Автоплатеж	68.7 тыс. чел	71.2 тыс. чел	75.3 тыс. чел.	78.6 тыс. чел.

Приведем расчеты и рассчитаем процент подключений к каждой услуге в таблице 2.6.

Расчеты процента подключений к электронным банковским услугам за 2013–2015 гг.

Из данной таблицы расчетов мы видим, что процент подключений то падает, то возрастает. Это показано на диаграммах в приложении Ж. Например, рассмотрим количество подключенных клиентов к такой электронной системе, как «Мобильное приложение».

Таблица 2.6.

## Темпы подключений к электронным банковским услугам

	Года	Расчеты	Увеличение в % по сравнению с предыдущим годом
Сбербанк онлайн	2013	$(3,42*100)/4,29$	79,7
	2014	$(4,29*100)/6$	71,5
	2015	$(6*100)/10,1$	59,4
Мобильное приложение	2013	$(65,7*100)/73$	90
	2014	$(73*100)/81,2$	89,9
	2015	$(81,2*100)/95,6$	84,94
Мобильный банк	2013	$(65,25*100)/80,65$	80,9
	2014	$(80,65*100)/92,46$	87,22
	2015	$(92,46*100)/98,46$	93,9
Автоплатеж	2013	$(68,7*100)/71,2$	96,48
	2014	$(71,2*100)/75,3$	94,55
	2015	$(75,3*100)/78,6$	95,8

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

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

Если же рассматривать подключения к услуге «Автоплатеж», то тут совершенно другая ситуация. Подключения растут, а процент подключений к

данной услуге колеблется. С 2012 года электронная услуга «автоплатеж», была подключена с 68,7 тысяч человек до 78,6 тысяч человек. Это исследование показало, что количество клиентов, то хотят подключить данную услугу, то игнорируют ее.

Так же проанализируем доходность банка в общем за 2013-2015 года. Возьмем данные из статистики банка по России. В 2012 году чистая прибыль составляла 363 млрд. рублей. В 2013 году доходность банка составляла 213,8 млрд. рублей. В 2014 году же она составила 236,3 млрд. рублей и на конец 2015 года чистая прибыль банка составила 763,2 млрд. рублей. При этом делаем расчеты в таблице 3 за три года и находим колебался чистый доход Сбербанка в данном периоде.

Таблица 2.7

## Чистая прибыль «Сбербанка» за 2013–2015 гг.

Года	Доходность банка, млрд. руб.	Расчеты	Рост или убыток, млрд. руб.
2013	213,8	213,8-263	-49,2
2014	236,3	236,3-213,8	22,5
2015	763,2	763,2-236,3	526,9

В связи с этими расчетами делаем выводы: В 2013 году чистая прибыль Сбербанка по сравнению с 2012 годом снизилась на 149,2 млрд. рублей. В 2014 году чистая прибыль возросла по сравнению с 2013, но незначительно, всего на 22,5 млрд. рублей. А вот в 2015 году доходность банка по сравнению с 2014 годом повысилась в 3 раза и составила 526,9 млрд. рублей.

Большинство вкладчиков (76%) предпочитают размещать средства на вкладах и накопительных счетах только в одном банке. 16% размещают вклады в двух банках и только 7% вкладчиков распределяют свои средства на вкладах в 3-х и более банках.



Диаграмма распределение вкладчиков по количеству банков, где у них открыты накопительные счета или вклады

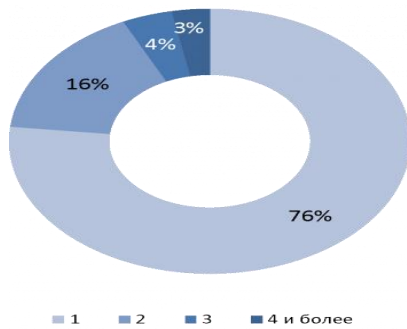


Диаграмма Топ-10 российских интернет-банков по количеству вкладчиков (в % относительно всех российских интернет-пользователей, имеющих вклады или накопительные счета):



Рис. 2.9. Количество банков, где открыты счета и количество вкладчиков

Самые популярные банки среди российских вкладчиков — Сбербанк России, ВТБ24, Россельхозбанк, УБРиР и банк Открытие. По количеству вкладчиков с большим отрывом лидирует Сбербанк, в котором 65,5% всех интернет-пользователей открывают вклады и накопительные счета. 97% российских интернет-пользователей являются клиентами российских банков как частные лица, то есть имеют хотя бы одну банковскую карту, счет, вклад или непогашенный кредит. 75% клиентов банков, пользующихся интернетом, используют хотя бы один канал дистанционного доступа к своим картам, счетам и другим банковским продуктам. Наиболее популярный дистанционный канал банковского обслуживания — интернет-банк. Хотя бы одним интернет-банком пользуются 35,3 млн человек, или 64,5% всех российских интернет-пользователей. Количество пользователей интернет-банкинга в России за год не изменилось: рост аудитории интернет-банкинга, наблюдавшийся в предыдущие годы, фактически остановился.

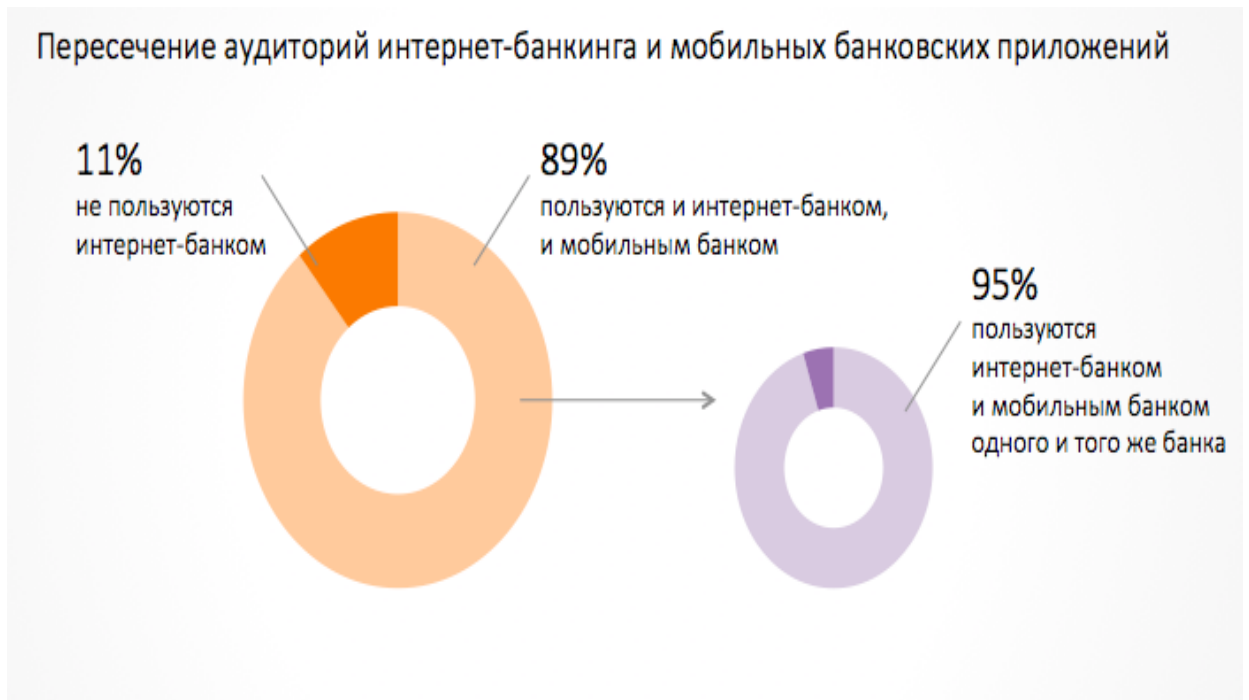


Рис. 2.10. Структура пользователей интернет-банкинга и мобильных приложений

Наибольшее количество пользователей в России имеет интернет-банк Сбербанк Онлайн: им пользуются более 28 млн человек, или почти 82% всех пользователей интернет-банкинга в России. Второе, третье и четвертое места по количеству пользователей занимают ВТБ24-Онлайн, Альфа-Клик и интернет-банк Тинькофф – сервисы ВТБ24, Альфа-Банка и Банка Тинькофф – ими пользуются 9%, 7% и 6% всех пользователей интернет-банкинга в России соответственно.



Рис. 2.11. Структура пользователей основных интернет-банков

Интернет-банкинг широко распространен как канал банковского обслуживания в населенных пунктах любого размера. Среди россиян, проживающих в городах с населением менее 100 тысяч жителей, поселках городского типа, деревнях и селах, более 58% интернет-пользователей пользуются хотя бы одним интернет-банком.

Мобильными банковскими приложениями для смартфонов и планшетов в России пользуются 18,1 млн человек, или 33% российской интернет-аудитории. Как и в случае с интернет-банкингом, доминирующий по количеству пользователей мобильный банк — мобильные приложения Сбербанка: ими пользуются 14 млн.С человек или 78% всей аудитории мобильного банкинга. Второе, третье и четвертое места занимают мобильные приложения ВТБ24, Альфа-Банка и Банка Тинькофф, которыми пользуются 8%, 6% и 5% пользователей мобильного банкинга в России.



Рис. 2.12. Структура мобильного банкинга 10 мобильных банков

С точки зрения активности использования для оплаты услуг мобильные банковские приложения заметно отстают от интернет-банков. Так, оплату жилищно-коммунальных услуг в интернет-банке проводят 47% пользователей интернет-банкинга, а в мобильном банке — только 24%. Налоговые платежи и оплату штрафов ГИБДД в интернет-банке совершают

20% и 15% пользователей интернет-банкинга соответственно, а в мобильном банке — 8% и 11%.



Рис. 2.13. Структура услуг мобильного банкинга за месяц

С другой стороны, мобильные банковские приложения достаточно активно используются для совершения различных переводов. Переводы другим клиентам внутри банка через мобильные приложения совершают 41% пользователей, между своими собственными счетами и картами — 33%, погашают задолженность по кредитным картам и кредитам — 25%. Аналогичные операции в интернет-банке совершают 47%, 45% и 35% пользователей интернет-банкинга соответственно.



Рис. 2.14. Структура мобильного банкинга по денежным переводам за месяц

30 млн. человек, или 55% российской аудитории интернета пользуются хотя бы одним сервисом электронных денег или электронным кошельком. Лидирующие позиции в сегменте электронных денег занимают Яндекс.Деньги (59% пользователей электронных денег), VISA Qiwi Wallet (54%) и WebMoney (51%). Также в пятерку крупнейших сервисов электронных денег в России вошли PayPal и BitCoin: этими сервисами пользуются 32% и 6% всех российских пользователей электронных денег.



Рис. 2.15. Рейтинг сервисов электронных денег

Несмотря на большую аудиторию, сервисы электронных денег заметно проигрывают интернет-банкам и мобильным банковским приложениям по активности проведения платежей и переводов. Среди сегментов, в которых сервисы электронных денег по-прежнему опережают банковские онлайн-сервисы, остаются оплата покупок в интернет-магазинах и покупка цифрового контента (музыки, фильмов, игр и программного обеспечения).



Рис. 2.16. Структура услуг, оплаченных электронными деньгами

Рассмотрим, каков же доход составляет от подключений электронных банковских услуг. Возьмем статистику за 2013-2015 гг. Таблица 2.8.

Таблица 2.8.

Электронные банковские услуги за 2013–2015 гг.

	Года	Суммы, млрд. руб.
Сбербанк онлайн	2013	43,4
	2014	54,8
	2015	111,2
Мобильное приложение	2013	31,4
	2014	35,1
	2015	38,5
Мобильный банк	2013	15
	2014	21,8
	2015	35,1
Автоплатеж	2013	4,4
	2014	8
	2015	11,1

Из этой статистики приводим расчеты за 2013-2015 года Таблица 2.9.

Таблица 2.9.

Расчеты прибыли от электронных банковских услуг за 2013-2014 гг.

Виды услуг	Года	Расчеты, млрд. рублей.	Прибыль, млрд. рублей
Сбербанк онлайн	2013	=43,4-43,1	0,3
	2014	=54,8-43,1	11,7
	2015	=111,2-54,8	56,4
Мобильное приложение	2013	=15-10,1	4,9
	2014	=21,8-15	6,8
	2015	=35,1-21,8	13,3
Мобильный банк	2013	=31,4-22	9,4
	2014	=35,1-31,4	3,7
	2015	=38,5-35,1	3,4
Автоплатеж	2013	=4,4-4	0,4
	2014	=8-4,4	3,6
	2015	=11,1-8	3,1

Следуя этим расчетам можно сказать, что с количеством подключений и обслуживания клиентов в системе электронных банковских услуг, доходность банка возрастает. Конечно не на столько, сколько бы хотелось получать дохода от таких услуг. Это означает что если количество подключений к электронным банковским услугам будет расти, то и доход от этого будет становиться выше.

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

## ГЛАВА 3. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ

### 3.1. Развитие системы электронного обслуживания в банковской деятельности

Развитие систем электронного обслуживания клиентов за последнее десятилетие стало приоритетным направлением в банковском секторе. Число пользователей услуг интернет-банкинга в мире стремительно возрастает с каждым годом. Так, согласно статистике, предоставленной Банком России, количество счетов с дистанционным доступом открытых в кредитных организациях РФ юридическим лицам с доступом через сеть Интернет на 01.01.2015 года достигло 3122.1 тыс. ед. Их доля в общем количестве счетов открытых юридическим лицам составила 90,2 %. За 2014 год их количество выросло на 467 тыс.ед. Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях физическим лицам с доступом через сеть Интернет на 01.01.2015 года достигло 80 916,9 тыс.ед. Доля таких счетов в общем объеме счетов физических лиц составила 66,2%. А на 1.01.2014 года их доля составляла 38,9%. За 2014 год количество счетов физических лиц с доступом через сеть Интернет выросло с 42337,8 тыс.ед. до 80916,9 тыс.ед. - почти в два раза. Количество счетов с доступом посредством сообщения с использованием абонентских устройств мобильной связи физических лиц на 1.01.2015 года составило 64 597.8 тыс.ед. по сравнению с 30 906.9 тыс.ед. на 1.01.2014 года. Исходя из анализа предоставленных цифр, можно с уверенностью заявить, что количество пользователей Интернет-банкинга растет стремительно.

Чтобы понять, почему дистанционное банковское обслуживание пользуется все большей популярностью в мире, проведем сравнительный



анализ преимуществ и недостатков электронных банковских услуг. Полученные результаты наглядно представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1.

**Достоинства и недостатки внедрения системы электронного  
банковского обслуживания**

Для коммерческого банка	Для клиента
<b>Достоинства</b>	
<p>Экономит время операционистов на прием и обработку документов клиентов. Позволяет унифицировать работу с документами клиентов и обеспечение их разнообразной справочной информацией</p> <p>Выступает мощным фактором в конкурентной борьбе за клиентов</p> <p>Позволяет получать дополнительные средства в виде платы за использование системы клиентами</p>	<p>Позволяет работать со своими счетами, не выходя из офиса</p> <p>Обеспечивает более полную защиту информации о счетах, чем по факсу либо телефону</p> <p>Позволяет получать разнообразную справочную информацию из банка в едином связанном виде</p> <p>Позволяет клиенту выбирать банк, не обращая особого внимания на территориальную близость</p>
<b>Недостатки</b>	
<p>Требует затрат на приобретение либо создание системы, ее внедрение и обучение сотрудников</p> <p>Требует затрат на обслуживание (в том числе и каналов связи с высокой пропускной способностью при обслуживании большого числа клиентов)</p>	<p>Иногда требует дополнительного оборудования и более высокой квалификации пользователей компьютера</p> <p>Часто требует некоторого времени для переквалификации сотрудников на работу с электронными документами</p> <p>Как правило, банки взимают плату за пользование такой системой</p>

Можно выделить следующие преимущества Интернет-банкинга для кредитной организации. Во-первых, это позволит банку добиться значительного снижения стоимости операций за счет уменьшения административных и операционных расходов. По общей оценке, проведение операции с использованием труда человека обходится примерно в один доллар (в эту оценку включается и возможность ошибки). При осуществлении операций через Интернет их стоимость падает до 10 центов, а при большом количестве клиентов, начиная от 50 тыс. человек, - до 5 центов [42, стр. 170].

Во-вторых, это позволит уменьшить капитальные затраты и освободить

ранее связанные ресурсы. Внедрение электронных систем избавляет кредитную организацию от необходимости открывать новые филиалы, затраты на организацию работы которых исчисляются сотнями тысяч рублей, в то время как на построение систем Интернет-банкинга – лишь десятками тысяч. Для организации Интернет-сервиса банку требуются относительно большие начальные инвестиции в аппаратуру, безопасность, имидж, создание условий прозрачности и доверия, маркетинг и т.д. Однако дальнейшее развитие бизнеса происходит с небольшими дополнительными затратами. Наконец, главным достоинством Интернет-банкинга является возможность преодолевать границы. Это как географические, так и границы между предоставляемыми продуктами и видами бизнеса. Таким образом, это способствует более полному удовлетворению запросов клиентов как в традиционных видах услуг, так и в смежных областях.

Учитывая достоинства и недостатки интернет-системы, приведенные выше, попытаемся определить, насколько эффективно и прибыльно их внедрение в систему услуг, предлагаемых банком.

Стоимость типовых интернет-проектов может колебаться от нулевой суммы до сотен тысяч долларов. Это объясняется тем, что данная область является развивающейся, смена технологий происходит каждый год, и менеджер, руководящий подобным проектом, не в состоянии правильно оценивать затраты. В результате объем затрат в основном определяется специалистами, реализующими данный проект и контроль за ними.

В случае отсутствия каких-либо услуг в Интернете банку необходимо начать с разработки собственного WEB-сайта. При этом не рекомендуется сразу включать в него предоставление других услуг, кроме информационных. Это позволит отработать технологию работы и понять интерес клиентов именно этого банка к Интернету в целом. Данный проект может быть реализован силами любого отдела автоматизации без привлечения сторонних разработчиков. Сайт может быть опубликован на платном WEB-сервере (не более \$50 в месяц) либо на бесплатном (в качестве платы придется

размещать на нем чужую рекламу). Однако в случае отсутствия возможности самостоятельной разработки сайта можно привлечь сторонних разработчиков. В настоящий момент их услуги в зависимости от известности и опыта за данный объем работ будут оценены на сумму от \$1000 до \$15 000.

### 3.2. Становление системы электронного обслуживания в Бенине

Электронные банковские услуги – это очень перспективное направление развития в Бенин, но они сталкиваются с истинными трудностями. В настоящее время электронные банковские услуги представлены, в основном, Мобильный банк (Мони), и Мобильный банкинг. Сервис Мобильный банк (Мони), основан на широкой сети агентов часто небольших магазинов, где клиенты могут пойти снять или вывести деньги, осуществлять переводы или оплачивать счета. Мобильный банкинг - это тип услуги через банковских посредников, которые действуют от имени банка и выдают свои услуги.

Электронные банковские услуги очень актуальны в восьми странах, с учетом экономического и валютного Союза (ЗАЭВС): Бенин, Буркина-Фасо, Кот-д'Ивуар, Гвинея-Бисау, Мали, Нигере, Сенегале и того. Электронные банковские услуги вызвали много надежд, рассматриваются как средство содействия дальнейшей финансовой интеграции.

Сегодня существует несколько видов электронных услуг, на которые влияет развитие финансов цифровой и информационной составляющей. Это позволило в зоне ЗАЭВС доминировать операторам мобильной связи в партнерстве с традиционными коммерческими банками. Тем не менее, в отличие от изменений, что наблюдается на других рынках, можно констатировать, что поставщики технологических решений также облагаются налогом как ведущих игроки в области цифровых платежей. Компании для передачи денег, банки и учреждения микрофинансирования начинают

интересовать эти мероприятия. Это разнообразие приводит к внедрению перспективных инноваций и придает большой динамизм рынка, предлагая много вариантов обслуживания для клиентов в условиях роста конкуренции.

Финансовые услуги с помощью мобильных телефонов (мфу) особо востребованы и обращает на себя внимание в ЗАЭС с течение последних пяти лет. В конце сентября 2016 года, 22 млн. человек, или почти четверть населения Союза, пользовались финансовыми услугами с помощью мобильных телефонов. Ими было совершено около 30% активных операций (не менее 90 дней); 500 миллионов транзакций, проведенных за первые девять месяцев 2016 года [116].

Общая стоимость операций через мобильные приложения составляет в сентябре 2016 года 5 000 млрд. франков (8,5 млрд. долларов). В сентябре 2014 года и этом же периоде 2015 года, это значение составило от 1000 миллиардов 2068 млрд. франков, увеличившись на 107%. Сеть дистрибуции финансовых услуг с помощью мобильных телефонов следует также этот тренд, составило 93 621 в 2015 году более 132 658 до конца сентября 2016.

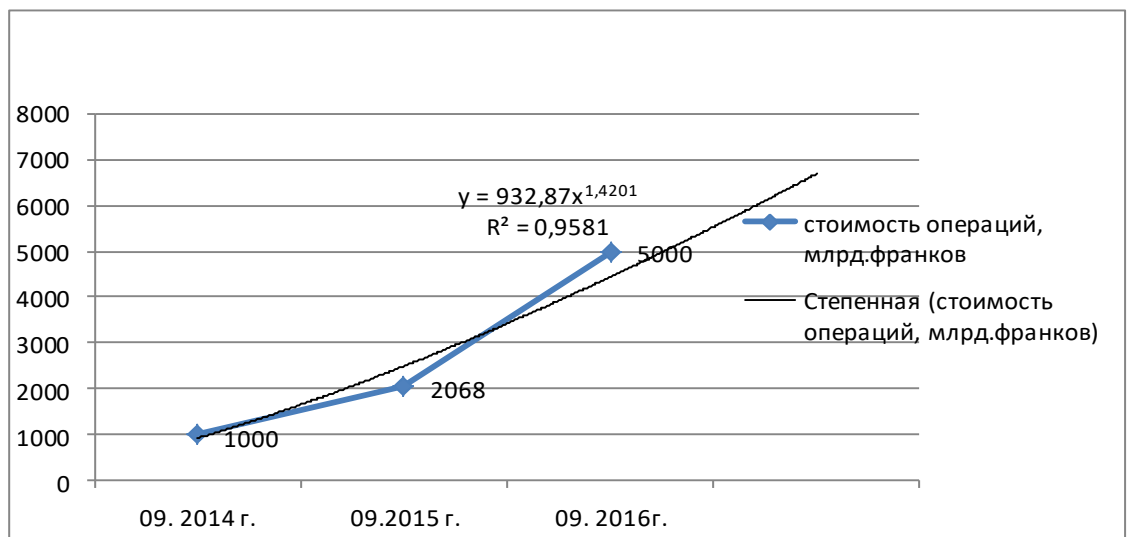


Рис. 3.1. Тенденция роста стоимости операций мобильной финансовой услуги в Бенин на сентябрь 2014-2016 годов.

Социально-экономический контекст Союза, объясняется, в значительной мере, успехом оплаты услуг с помощью мобильной связи. В этом режиме предоставления услуг, передачи или оплаты, оказывается особенно подходит для людей, не имеющих доступа к банковской системе классической, обеспечивая возможность небанковским институтам занимать сегмент рынка электронных финансовых услуг. В обмен на депозиты наличными, предоставлять пользователям выбор любой другой валюты и безналичной формы расчетов, к которой расчет доверие клиентов и преимущества позволяют осуществлять различные финансовые операции. Финансовые услуги, основанные на мобильных деньгах в Бенин, являются следующие:

- переводы с мобильных устройств (также называют передачу от человека к человеку, или p2p) ;
- мобильные платежи (М-платежи),
- финансовые услуги, такие как мобильные платежи, страхование, микрофинансирование, сделанные с помощью мобильного телефона.

Орган регулирования не позволяет операторам мобильных сетей предоставлять услуги напрямую, что может быть препятствием для роста рынка. Поэтому в качестве субъектов предложения этих услуг выступают партнерские отношения между операторами связи и банками. Они занимают доминирующее положение на рынке, с 25 по 33 инициативы, перечислены в конце декабря 2015 года. В рамках этой модели основная роль отводится банкам, выпуск электронных денег находится под ответственностью банка. На этом рынке доминируют Ecobank, для банков. First Bank и United Bank for Africa также предлагают эти услуги, но с очень небольшим успехом. В рамках небанковской модели, семь участников небанковских были одобрены для выдачи электронных денег в качестве обслуживания Валютой Электроника CELPAID, денежные сервисы, ORANGE MONEY, Мобильный, Наличные, ORANGE MONEY Mali, ASMAB Bénin. Со стороны операторов мобильной связи, компаний, Airtel, Etisalat, Globacom и MTN-все в

партнерстве с банками предоставляются не только цифровые финансовые услуги но и другие [115].

Предложение финансовых услуг с помощью мобильных телефонов включает в себя три категории услуг:

- услуги, которые требуют использования денежных средства (валюта), те, которые выполняются в электронных услугах, так называемого « второго поколения ».
- первого типа, по существу, касается депозитов, денежных средств или повторную загрузку электронных кошельков, а также снятие средств. Они составляют 24% от всех операций, выполняемых пользователями. Вклады наличными позволяют клиентам пополнять свои счета с электронной валютой.
- основные услуги оплаты (ЗАЭВС) по сравнению правил счета-фактуры, касающиеся потребления воды, электроэнергии, подписке на каналы спутниковой связи, покупку товаров в крупных супермаркетах или топлива на автозаправочных станциях.

В таких странах, как Бенин, рынок финансовых цифровых услуг находится еще в зачаточном состоянии, только с 400 000 зарегистрированных пользователей, что составляет 7% всего взрослого населения страны. Уровень финансовой доступности в Бенин является одним из самых низких из всех стран западной Африки, которые занимают лишь 20%.

Республика Бенин испытывает проблемы в области финансовой инфраструктуры: низкое качество телекоммуникационных сетей, перебои в подаче электроэнергии, плохое состояние дорог и распределительных сетей в сельской форме. Бенинские отделения предоставляют финансовые услуги, но страдают от недостатка ликвидности, что приводит к низкому уровню использования электронных банковских услуг и делают их нежизнеспособными [117].

Банки и операторы мобильных сетей, а также третьи лица, имеют возможность предоставлять электронных банковских услуг с помощью

лицензии ЦБГЗА. Однако, для того, чтобы получить разрешения регулирующих органов легко и быстро, операторы мобильных сетей предпочли наладить партнерские отношения с банками, чтобы предложить электронные банковские услуги. Оператор мобильной связи MTN имеет наибольшую долю рынка кредитных услуг и услуг мобильных денег, с приблизительно 34 процента от всего рынка Бенина.

Ряд препятствий необходимо преодолеть, чтобы цифровые электронные финансы смогли реализовать свой потенциал в рамках ЗАЭВС. Это, к примеру, то, что распределительные сети недостаточно развиты в сельской местности. Кроме того, услуги по-прежнему сосредоточены на традиционных предложениях, таких как перевод денег, оплата счета и пополнение плана обслуживания. Наконец, они не достаточно адаптированы к потребностям людей с низким уровнем доходов. Клиенты действительно не имеют возможность стать активными участниками в рамках этой финансовой системы. Кроме того, из-за роста этого сектора и конкуренции, возникают новые проблемы, такие как совместимость и доступ к каналам USSD. Нет сомнения, что развитие финансов цифровой электронной услуги в рамках ЗАЭВС имеет тенденцию стремительного развития, но путь в области финансовой международной интеграции еще долог.

### 3.3. Рекомендации по улучшению качества электронного обслуживания в ПАО «Сбербанк России»

Проанализировав основные тенденции развития банковского онлайн-обслуживания в России, выявив основные его недостатки и проблемы, в данном параграфе мы рассмотрим пути улучшения электронного банковского обслуживания в ПАО «Сбербанк России». В этом направлении можно предложить следующие рекомендации:

1. Оптимизировать услугу «Мобильный банкинг».

На данный момент это мобильное приложение от ПАО «Сбербанк России» имеет ряд недостатков, например, очень сложный интерфейс, из-за чего является трудным для понимания.

Технология использования и интерфейс должны быть интуитивно понятны рядовому пользователю: вместо однообразных WAP-страничек необходимо создать красочные Java-приложения, сделать так, чтобы настройки действовали «по умолчанию» и т.п. Для обучения клиентов сначала желательно организовать SMS-рассылку с одновременной возможностью отправления запроса на интересующую информацию, то есть наладить систему диалогов с банком через SMS-сообщения. Также можно на сайте банка разместить Демо-версию системы «Мобильный банкинг» для первоначального ее изучения клиентами [111, стр. 98].

## 2. Расширить функциональность системы «Мобильный банкинг».

Для этого необходимо добавить в перечень услуг опции «перевод между картами», «перевод по шаблону», «запрос информации о кредитах». Необходимо расширить информационные возможности системы – в ответе на запрос пользователя должны содержаться данные по последним кредитным операциям, совершенным на протяжении последнего календарного месяца (наименование кредита, дата очередного платежа, сумма очередного платежа, с отдельным указанием суммы по просрочке, сумма задолженности по комиссиям).

3. Необходимо вести грамотную маркетинговую политику, главными средствами которой должны выступать:

- привлечение ярких образов в рекламе;
- воспитание пользователей положительными примерами, а не рассказами о «передовых электронных технологиях» и «гарантированной защите передаваемой финансовой информации»;
- организация всесторонней поддержки пользователей при помощи телефонной службы, вспомогательных видеоматериалов, голосовых инструкций и т.д.



Нельзя просто оставить пользователя наедине с web-сайтом или мобильным телефоном – необходима организация специальной службы поддержки, которая в любой момент придет на помощь клиенту и ответит на все его вопросы по телефону или в сети Интернет на специальных форумах.

На сайте ПАО «Сбербанк России» действует лишь служба клиентской поддержки в виде call-центра, а также система «Задайте вопрос» и «Ответы на часто задаваемые вопросы». Однако необходимо также, чтобы на сайте банка работал круглосуточный ICQ-консультант. Ведь не всегда получается дозвониться в Службу клиентской поддержки, особенно в часы «пик».

Для оказания помощи в освоении электронных услуг практическое значение имеет использование анимационных роликов, наглядно объясняющих технологии подключения или совершения операций, или еще лучше – анимационного мастера-помощника (как в системе «Microsoft Word»— в случае вызова справки появляется «скрепка-помощник»), который может консультировать пользователей в текстовом виде или посредством голосовых инструкций [100, стр. 11].

4. Активно рекламировать услуги дистанционного банковского обслуживания частных лиц при помощи буклетов в отделениях банка, рекламы по телевизору, радио, в интернете, через операторов call-центра.

При проведении рекламной компании необходимо:

- акцентировать внимание на низких тарифах и бесплатных услугах (цель – доказать, что почти бесплатно и ничем не отличается от филиалов, только не нужно тратить время в очередях);
- акцентировать внимание партнеров, с которыми сотрудничает банк: операторы сотовой связи, провайдеры и т.п. (цель – чтобы клиенты поняли, что все услуги можно оплатить в одном месте, а не искать терминалы каждой фирмы, в которой можно оплатить только ее услугу);
- использовать рекламные ходы типа «рассчитай свой кредит на [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)» или «подбери себе вклад на [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)». Т.е. вместо традиционных призывов воспользоваться услугой предложить, казалось бы,

ни к чему не обязывающий визит на сайт с возможностью не только посмотреть условия, но и, что называется, примерить их на себя. Хэдлайнером «рассчитай свой кредит на [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru)» пользоваться не только на баннерах в интернет-рекламе, но и в наружной и в радиорекламе. Оффлайновая реклама заработает как интернет-баннер;

- на оборотной стороне выписок по счетам, получаемых клиентом из банкомата, разместить рекламу, начиная от предложения просмотреть выписку (более полную и за любой период), воспользовавшись услугами ДБО и заканчивая рекламой новых возможностей дистанционного банкинга;
- создать на сайте банка поля с калькуляцией полученного ежедневного дохода от размещенных во вклад средств (цель – предоставить клиенту возможность увидеть процесс приращения капитала, что косвенно увеличит его доверие к банку).

5. Упрощение и ускорение процесса учета операций, совершенных при помощи систем электронного обслуживания.

Здесь можно выделить следующие направления:

- поставка и поддержка лицензионного программного обеспечения, настройка и внедрение в эксплуатацию автоматической банковской системы нового поколения, которыми на сегодняшний день являются системы «INFORMIX» и «ORACLE»;
- обучение персонала работе с системами управления базами данных, описанными выше;
- приобретение серверов с целью ускорения обработки компьютерных данных, в том числе информации о клиентах, о списании сумм задолженности по кредитам, о полном погашении долга и т.д.;
- расширение штата сотрудников отделений банка, с введением должности банковского программиста – сотрудника, непосредственно занимающегося оптимизацией работы программного обеспечения в банке;
- создание в ПАО «Сбербанк России» высоконадежного «Процессингового центра», обслуживающего операции сотен тысяч

клиентов - владельцев кредитных карт банка.

6. Повышение финансовой и информационной безопасности банка.

Здесь можно выделить следующие направления:

- создание надежной сети передачи и шифрования данных, а также обмена данными между филиалами банка;
- приобретение и внедрение программных продуктов по охране баз данных, например, широко используемых российскими банками программ от производителей «Програмбанк» и «Sunopsis».

7. Территориальная экспансия ПАО «Сбербанк России», причем не только в географическом смысле, то есть не просто открытие отделений, дорогостоящих и порой малоэффективных, а поиск всего комплекса решений, позволяющих подойти к каждому потенциальному клиенту максимально близко - к его месту работы, жизни, досуга. Это концепция дистанционного банкинга с использованием всех возможных каналов связи и технических средств, включая мобильный телефон и ноутбук. Такой мобильной единицей фронт-офиса может стать киоск самообслуживания, банкомат cash-in или даже один человек, агент, и опыт страховых компаний.

8. Расширение ассортимента предлагаемых услуг ПАО «Сбербанк России».

Необходимо предоставить клиентам совершение таких услуг при помощи системы «Сбербанк Онлайн», как заказ авиа и железнодорожных билетов, оплата покупок в интернете, абонемент на спортивные клубы, подписка на СМИ, оплата страховки и т.п. Можно также создать сервис для ежемесячного перевода с зарплатной суммы на погашение автомобильного, образовательного или ипотечного кредита.

Помимо заявок на кредит, которые уже реализованы на сайте банка, необходимо разместить заявку на кредитную или пластиковую карточку (на получение или замену). Клиенту будет достаточно отправить необходимые документы и свое фото через сеть, почту или факс. Конверт с карточкой и

PIN-кодом можно будет забрать из ближайшего для клиента отделения или получить по почте.

9. Внедрение конкурентоспособных и современных услуг по предоставлению кредита и открытию вклада через сеть Интернет, погашению кредита в другом банке, работе с паевыми инвестиционными фондами и других перспективных онлайн-услуг.

ПАО «Сбербанк России» следует обратить внимание на опыт иностранных банков в этом направлении, и позаимствовать популярные в Европе, но пока не задействованные российскими банками сервисы.

В таблице 3.2. представлены перспективные направления развития системы онлайн-обслуживания ПАО «Сбербанк России».

#### 10. Создание банков самообслуживания.

Это направление работы банка должно рассматриваться как часть стратегии диверсификации каналов предоставления услуг клиентам. Современные устройства банковского самообслуживания позволяют осуществить полный спектр операций со счетами клиентов:

- выдачу и депозит наличных денежных средств;
- перевод средств со счета на счет клиента;
- оплату коммунальных платежей;
- операции с чеками;
- выдачу различных документов о состоянии счета и проведенных операциях в виде выписок, мини-выписок и т.п.;
- обмен иностранных валют;
- обслуживание карт локальных и международных платежных систем;
- операции по открытию счета;
- заказ чековых книжек;
- обновление информации в сберегательных книжках.

Перспективные направления развития системы онлайн-обслуживания  
ПАО «Сбербанк России»

Название услуги	Банк, впервые задействовавший услугу	Особенности услуги
«Touch tone Banking»	First National Bank	Телефонный банкинг с использованием телефона с тоновым набором
«Мастер управления сбережениями»	Chase Bank	Сервис всестороннего управления пенсионным вкладом
«Универсальная система страхования»	HSBC	Предоставляет собой широкий спектр услуг по страхованию всех видов с использованием сайта банка
«Экспресс-Клиент»	American Savings Bank	Услуга по уплате налогов с использованием расчетных счетов, открытых в банке, пластиковых карт или сайта банка

Кроме того, современные киоски для выполнения безналичных операций позволяют осуществлять информационную и консультационную поддержку для существующих и потенциальных клиентов. Для этого используются интерактивные киоски, работающие в режиме видеоконференций и обеспечивающие связь клиента с удаленным консультантом.

Такие банки, размещенные на территории торговых предприятий, открывают значительные возможности по извлечению дополнительного дохода от:

- размещения рекламы и информации о товарах на экранах банкоматов и интерактивных терминалах;
- распространения купонов на получение скидок в магазинах;
- продажи сопутствующих товаров (билеты на развлекательные мероприятия, подарочные сертификаты, почтовые марки, телефонные карты

и карты типа «электронный кошелек»).

Специфика создания банков самообслуживания в каждом конкретном случае определяется стратегией банка на рынке предоставления услуг частным вкладчикам.

На основе проведенного исследования предложены следующие рекомендации по оптимизации электронных банковских услуг ПАО «Сбербанк России»: совершенствование услуги «Мобильный банкинг», расширение функциональности системы мобильного обслуживания клиентов, разработка новой маркетинговой стратегии банка, активная реклама услуг дистанционного банковского обслуживания частных лиц, упрощение и ускорение процесса учета операций, совершенных при помощи систем электронного обслуживания, расширение ассортимента предлагаемых электронных услуг и создание банков самообслуживания.

Таким образом, в результате проведенного исследования нами выявлены закономерности:

1. Развитие систем онлайн-обслуживания клиентов за последнее десятилетие стало приоритетным направлением в банковском секторе. Число пользователей услуг интернет-банкинга в мире стремительно возрастает с каждым годом.

2. Окупаемость электронных банковских услуг очень сильно зависит от того, каких клиентов будет обслуживать банк, количества клиентов, схемы реализации системы, количества платежей.

3. В связи с возрастающей конкуренцией на российском рынке электронных банковских услуг для ПАО «Сбербанк России» актуальными являются проблемы расширения функциональности систем «Сбербанк Онлайн» и «Мобильный банк», разработки эффективной маркетинговой стратегии и расширения ассортиментного ряда электронных банковских услуг.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В магистерской диссертации были рассмотрены особенности экономических отношений в сфере оказания электронных банковских услуг.

Объектом исследования в данной магистерской работе выступает ПАО «Сбербанк России» и банковская система Бенин. В работе был проведен анализ основных показателей деятельности организации за период с 2013 по 2015 гг. Необходимо отметить, что практически по всем показателям ПАО «Сбербанк России» продемонстрировал за исследуемый период положительную динамику.

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

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

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

Прогнозируется в ближайшее время все больший интерес к системе «Сбербанк онлайн». Система «Сбербанк онлайн» уже в настоящий момент

позволяет управлять: счетами, кредитами, депозитами, пластиковыми картами, совершать любые платежи с любого компьютера.

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

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

Дальнейшее развитие электронного банковского обслуживания будет происходить в направлении поиска индивидуально настроенных форматов предоставления розничных услуг.

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

На основании проведенного в работе исследования можно сделать следующие выводы.

Основу банковской системы африканских стран составляют европейские банки, прежде всего французские и британские колониальные банки, которые продвигали их капитал в африканские колонии. На их основе в настоящее время функционируют частные кредитные учреждения.

Банковский сектор увеличился на 6,1% и достиг 2133 единицы за счет увеличения в диапазоне от 3 отделений в Гвинее-Бисау до 32 в Кот-д'Ивуар и Мали. На долю банковских активов Республики Бенин приходится 12,5% из совокупных активов западноафриканского экономического и валютного союза.

Сегодня существует несколько видов электронных услуг, на которые влияет развитие финансов цифровой и информационной составляющей. Это позволило в зоне ЗАЭС доминировать операторам мобильной связи в партнерстве с традиционными коммерческими банками. Поставщики технологических решений также облагаются налогом как ведущих игроки в



области цифровых платежей. Компании для передачи денег, банки и учреждения микрофинансирования начинают интересоваться этими мероприятиями. Это разнообразие приводит к внедрению перспективных инноваций и придает большой динамизм рынка, предлагая много вариантов обслуживания для клиентов в условиях роста конкуренции.

Финансовые услуги с помощью мобильных телефонов (мфу) особо востребованы в ЗАЭС в течение последних пяти лет. В конце сентября 2016 года, 22 млн. человек, или почти четверть населения Союза, пользовались финансовыми услугами с помощью мобильных телефонов. Ими было совершено около 30% активных операций (не менее 90 дней); 500 миллионов транзакций, проведенных за первые девять месяцев 2016 года.

Общая стоимость операций через мобильные приложения составляет в сентябре 2016 года 5 000 млрд. франков (8,5 млрд. долларов). В сентябре 2014 года и этом же периоде 2015 года, это значение составило от 1000 миллиардов до 2068 млрд. франков, увеличившись на 107%.

В таких странах, как Бенин, рынок финансовых цифровых услуг находится еще в зачаточном состоянии, только с 400 000 зарегистрированных пользователей, что составляет 7% всего взрослого населения страны. Уровень финансовой доступности в Бенин является одним из самых низких из всех стран западной Африки, которые занимают лишь 20%.

Республика Бенин испытывает проблемы в области финансовой инфраструктуры: низкое качество телекоммуникационных сетей, перебои в подаче электроэнергии, плохое состояние дорог и распределительных сетей в сельской форме. Бенинские отделения предоставляют финансовые услуги, но страдают от недостатка ликвидности, что приводит к низкому уровню использования электронных банковских услуг и делает их нежизнеспособными.

Банки и операторы мобильных сетей, а также третьи лица, имеют возможность предоставлять электронные банковские услуги с помощью лицензии ЦБГЗА. Однако, для того, чтобы получить разрешения

регулирующих органов легко и быстро, операторы мобильных сетей предпочли наладить партнерские отношения с банками, чтобы предложить электронные банковские услуги. Оператор мобильной связи MTN имеет наибольшую долю рынка кредитных услуг и услуг мобильных денег, с приблизительно 34 процента от всего рынка Бенина.

Ряд препятствий необходимо преодолеть, чтобы цифровые электронные финансы смогли реализовать свой потенциал в рамках ЗАЭВС. Это, к примеру, то, что распределительные сети недостаточно развиты в сельской местности. Кроме того, услуги по-прежнему сосредоточены на традиционных предложениях, таких как перевод денег, оплата счета и пополнение плана обслуживания. Наконец, они не достаточно адаптированы к потребностям людей с низким уровнем доходов. Клиенты действительно не имеют возможность стать активными участниками в рамках этой финансовой системы. Кроме того, из-за роста этого сектора и конкуренции, возникают новые проблемы, такие как совместимость и доступ к каналам USSD. Нет сомнения, что развитие финансов цифровой электронной услуги в рамках ЗАЭВС имеет тенденцию стремительного развития, но путь в области финансовой международной интеграции еще долог.

Исследование показало, что с увеличением количества клиентов, пользующихся электронными услугами банка, начали проявляться определенные недостатки в работе систем «Сбербанк Онлайн» и «Мобильный банк». В связи с этим в третьей главе исследования предоставлены следующие рекомендации по улучшению качества электронного банковского обслуживания в ПАО «Сбербанк России»:

1. Оптимизация услуги «Мобильный банк»: необходимо изменить интерфейс приложения, наладить систему диалогов с банком через SMS-сообщения, на сайте банка разместить демо-версию системы «Мобильный банк» для первоначального ее изучения клиентами.

2. Расширение функциональности системы «Мобильный банк».

3. Организация грамотной маркетинговой политики и всесторонней

поддержки пользователей электронных услуг ПАО «Сбербанк России».

4. Активная реклама услуг дистанционного банковского обслуживания частных лиц при помощи буклетов в отделениях банка, рекламы по телевизору, радио, в интернете, через операторов call-центра.

5. Упрощение и ускорение процесса учета операций, совершенных при помощи систем электронного обслуживания.

6. Повышение финансовой и информационной безопасности банка: приобретение и внедрение программных продуктов по охране баз данных.

7. Территориальная экспансия ПАО «Сбербанк России», реализация концепции дистанционного банкинга с использованием всех возможных каналов связи и технических средств.

8. Расширение ассортимента предлагаемых услуг ПАО «Сбербанк России».

9. Внедрение конкурентоспособных и современных услуг по предоставлению кредита и открытию вклада через сеть Интернет, погашению кредита в другом банке, работе с паевыми инвестиционными фондами и других перспективных онлайн-услуг.

10. Создание банков самообслуживания, то есть отделений, где практически нет сотрудников, однако совершение практически любой операции возможно при помощи машин.

На основании проведенного исследования можно спрогнозировать постепенное расширение спектра электронных услуг от ПАО «Сбербанк России», рост объема операций, совершаемых при помощи систем электронного банковского обслуживания, а также значительное ужесточение конкуренции на российском рынке электронных банковских услуг в ближайшее время.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Абдеева, З.Р. Системный фактор инновационных рисков электронной платежной системы. [Текст]/ З.Р. Абдеева.// Научное обозрение. 2015. № 13. С. 261-265.
2. Аболихина, Г.А. Электронные деньги как фактор развития розничных банковских услуг. [Текст]/ Г.А. Аболихина.// Банковские услуги. 2013. № 4. С. 008-012.
3. Акбар, Н. Роль электронного банкинга в улучшении качества банковских услуг. [Текст]/ Н. Акбар.// Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. 2014. № 2-4 (138). С. 152-155.
4. Аксенов, В.С., Обухов, В.В. Электронный банкинг в системе банковских услуг. [Текст]/ В.С. Аксенов, В.В. Обухов.// Экономический журнал. 2013. Т. 31. № 3. С. 75-83.
5. Архипова, Н.Ю., Боронина, Т.С. Сущность и этапы развития элетронной экономики. [Текст]/ Н.Ю. Архипова, Т.С. Боронина.// Экономика и социум. 2015. № 2-1 (15). С. 316-319.
6. Баширова, П.И., Кастюрина, А.А. Электронный банкинг в россии и перспективы его развития. [Текст]/ П.И. Баширова, А.А. Кастюрина.// Вестник магистратуры. 2013. № 12-1 (27). С. 86-88.
7. Березовский, А.В. Электронный банкинг как дистанционная форма оказания банковских услуг. [Текст] / А.В. Березовский.// Школа университетской науки: парадигма развития. 2013. № 2 (9). С. 201-205.
8. Богданова, Я.Н., Петрова, О.С. Обеспечение информационной безопасности в коммерческих банках как основная задача эффективной стратегии управления банком. [Текст]/ Я.Н. Богданова, О.С. Петрова.// В сборнике: Экономическая безопасность: проблемы, перспективы, тенденции развития Материалы II Международной научно-практической конференции: в 2 частях. 2015. С. 416-423.

9. Бойко, П.А. Развитие электронной инфраструктуры банковских операций как инструмент повышения конкурентоспособности российских коммерческих банков. [Текст] / П.А. Бойко. //Транспортное дело России. 2014. № 6. С. 46-47.
10. Борисова, И.В. Методы оценки эффективности банковских систем без и с использованием систем дистанционного банковского обслуживания. [Текст]/ И.В. Борисова.// Инфраструктурные отрасли экономики: проблемы и перспективы развития. 2014. № 4. С. 147-154.
11. Бородина, М.А. Электронное банковское обслуживание в стратегии развития банка. [Текст]/ М.А. Бородина.// В сборнике: Россия и новая экономика: ключевые векторы развития сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции в рамках Всероссийского фестиваля науки: в 2 частях. Под научной редакцией Н.В. Фадейкиной, О.В. Глушаковой. 2016. С. 518-521.
12. Бородина, М.А., Счастливая, Т.В. Электронное банковское обслуживание в стратегии развития банка. [Текст]/ М.А. Бородина, Т.В. Счастливая.// В сборнике: Инновационный менеджмент и технологическое предпринимательство материалы Регионального студенческого форума. Новосибирский государственный технический университет. 2016. С. 75-78.
13. Бугвина, О.С., Саяхова, Э.В. Риски аутсорсинга в условиях электронного банкинга. [Текст]/ О.С. Бугвина, Э.В. Саяхова.// В сборнике: Актуальные вопросы модернизации: экономика, образование, управление, политика, бизнес Материалы Международного интернет-форума. Ответственный редактор Зарайский А.А.. 2012. С. 42-44.
14. Васильева, А.Г., Кузнецова, Н.В., Игнатюк А.С., Черненко, В.А., Бодрова, Е.В., Калинов, В.В., Голодяева, В.И., Рассохина, Т.В. Электронное научное издание «экономический рост в россии: проблемы и перспективы: монография». [Текст] / А.Г. Васильева., Н.В. Кузнецова, А.С. Игнатюк., В.А. Черненко., Е.В. Бодрова., В.В. Калинов., В.И. Голодяева., Т.В.

Рассохина.//Хроники объединенного фонда электронных ресурсов Наука и образование. 2015. № 3 (70). С. 13.

15. Волкова, Ю.Н. новое направление развития системы банковских электронных услуг в России. [Текст]/ Ю.Н. Волкова.// Экономика и предпринимательство. 2014. № 3 (44). С. 207-212.

16. Воронов, В.С., Никифорова, В.Д., Сергеева, И.Г., Ревенков, П.В., Разумова, И.А., Калимуллина, О.В., Гусева М.И. Инновации и финансовая экономика. [Текст]/ В.С. Воронов, В.Д. Никифорова, И.Г.

17. Всяких, М.В. Деятельность небанковских платежных агентов на рынке безналичных переводов. [Текст] / М.В. Всяких.//В сборнике: Актуальные проблемы экономики в условиях реформирования современного общества Материалы IV Международной научно-практической конференции, посвященной 140-летию со дня основания НИУ «БелГУ». 2016. С. 303-305.

18. Гайсина, А.М., Саяхова, Э.В. Риски, связанные с развитием электронного банкинга. [Текст]/ А.М. Гайсина, Э.В. Саяхова.// В сборнике: Теория и практика социально-экономического развития современного государства Материалы Международной научно-практической конференции. 2012. С. 94-95.

19. Галимова, Т.А. Электронный банкинг в системе трансформации отношений «клиент-банк». [Текст]/ Т.А. Галимова.// Экономика, социология и право. 2013. № 12. С. 13-16.

20. Гареев, Р.М. Электронный банкинг в системе дистанционного банковского обслуживания. [Текст]/ Р.М. Гареев.// В сборнике: ЭКОНОМИКА. СОЦИОЛОГИЯ. ПРАВО материалы международной научно-практической конференции. 2016. С. 71-74.

21. Гончаренко, Т.В. Электронный банкинг как фактор предотвращения кризиса экономической системы. [Текст]/ Т.В. Гончаренко.// В сборнике: Кризис экономической системы как фактор нестабильности современного общества материалы III международной научно-практической конференции. 2014. С. 39-43.

22. Григорьева, Д.Р., Усачева, Е.Б. Информационные технологии в банковской сфере. [Текст]/ Д.Р. Григорьева, Е.Б. Усачева.// В сборнике: Мир на пороге новой эры. Как это будет? Институт управления и социально-экономического развития, Саратовский государственный технический университет, Richland College (Даллас, США). 2014. С. 33-34.
23. Гусева, М.И. Инновации в российских банках: современное состояние и перспективы развития. [Текст]/ М.И. Гусева.// В книге: Инновации и финансовая экономика Воронов В.С., Никифорова В.Д., Сергеева И.Г., Ревенков П.В., Разумова И.А., Калимуллина О.В., Гусева М.И. Коллективная монография. Санкт-Петербург, 2016. С. 116-131.
24. Давнис, В.В., Фетисов, В.А. Глобальные тенденции в электронном банкинге. [Текст]/ В.В. Давнис, В.А. Фетисов.// В сборнике: электронный бизнес: проблемы, развитие и перспективы Материалы XIII Всероссийской заочной научно-практической конференции. Воронежский государственный университет, Кубанский государственный аграрный университет, Российский государственный социальный университет. 2015. С. 87-90.
25. Дувалова, Э.П., Дувалова, Ю.И. Проблемы развития электронного банкинга в России на современном этапе. [Текст]/ Э.П. Дувалова, Ю.И. Дувалова.// Символ науки. 2015. № 12-1. С. 110-113.
26. Дудка, А.Б., Ревенков, П.В. Организация внутреннего контроля над системами электронного банкинга. [Текст]/ А.Б. Дудка, П.В. Ревенков.// Вестник Омского университета. Серия: Экономика. 2011. № 2. С. 176-182.
27. Жоробекова, А. Перспективы развития безналичных расчетов в кр в условиях глобализации. [Текст]/ А. Жоробекова.// Alatoo Academic Studies. 2015. № 3. С. 107-112.
28. Захаров, И.С. Развитие банковского маркетинга. [Текст]/ И.С. Захаров Экономика и управление в машиностроении. 2014. № 3. С. 31-33.
29. Исследование рынка систем дистанционного обслуживания // Режим доступа: [http://www.cnews.ru/downloads/CNews\\_Report\\_2017.pdf](http://www.cnews.ru/downloads/CNews_Report_2017.pdf)

30. Ихсанова, Л.Р. Электронный банкинг в системе трансформации отношений «клиент-банк». [Текст]/ Л.Р. Ихсанова.// Казанский экономический вестник. 2014. № 5 (13). С. 73-76.
31. Кабанова, Н.И. Рынок банковских услуг и его совершенствование в республике адыгея. [Текст]/ Н.И. Кабанова.// Проблемы современной экономики (Новосибирск). 2013. № 11. С. 191-196.
32. Капинус, Л.В., Скригун, Н.П. Развитие технологий электронного банкинга в Украине. [Текст]/ Л.В. Капинус, Н.П. Скригун.// Економічний часопис-XXI. 2014. Т. 1. № 3-4. С. 55-58.
33. Карвай, К.В. Развитие и становление электронных денег. [Текст]/ К.В. Карвай.//Путеводитель предпринимателя. 2013. № 17. С. 123-131.
34. Карвай, К.В. Электронные платежные системы и возможные пути их развития. [Текст]/ К.В. Карвай.// МИР (Модернизация. Инновации. Развитие). 2013. № 13. С. 112-115.
35. Кипкеева, А.И., Золотарюк, А.В. Электронный банкинг в исламских финансах. [Текст]/ А.И. Кипкеева, А.В. Золотарюк.// Инновационные технологии в науке и образовании. 2017. № 1-2 (9). С. 120-123.
36. Коневцева, Т.Д. От Банков к банкингу - новая эра ориентированных на клиента инноваций. [Текст]/ Т.Д Коневцева.// Мир новой экономики. 2016. № 1. С. 45-48.
37. Коневцева, Т.Д. Стратегия развития омниканального электронного банкинга в России. [Текст]/ Т.Д. Коневцева.// В сборнике: Сборник статей участников V Международного конкурса научных работ аспирантов и студентов 2016. С. 430-433.
38. Кораблева, О.Н., Гусева, М.И. Проблемно-ориентированный подход к управлению инновационными преобразованиями в банках. [Текст]/ О.Н. Кораблева, М.И. Гусева.// Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. 2014. № 4 (52). С. 170-177.
39. Косарев, В.Е. О Перспективах развития дистанционного банковского обслуживания. [Текст]/ В.Е. Косарев.// Банковское дело. 2012. № 9. С. 63-65.



40. Кравченко, Е.В. Универсализация виртуальных сервисов, как основная тенденция развития интернет банкинга. [Текст] / Е.В. Кравченко.// Современные проблемы науки и образования. 2015. № 1-1. С. 609.
41. Крашенинникова, В.Т. Интернет-банкинг в системе финансовых отношений. [Текст] / В.Т. Крашенинникова. // Молодежь и наука. - 2013. - № 2. С. 12.
42. Кривушкина, К.С., Белоконская, Е.Г. Интернет-банкинг в России: проблемы и перспективы развития. [Текст]/ К.С. Кривушкина, Е.Г. Белоконская.// Сборник научных трудов вузов России "Проблемы экономики, финансов и управления производством". 2013. № 34. С. 167-172.
43. Крылов, О.В. Кибербезопасность в условиях электронного банкинга. [Текст]/ О.В. Крылов.// Банковское дело. 2016. № 2. С. 72-74.
44. Кудряшов, В.С., Загоскина, Е.О. Интернет-банкинг в российской федерации: проблемы и перспективы развития. [Текст]/ В.С. Кудряшов, Е.О. Загоскина.// *Juvenis scientia*. 2017. № 4. С. 27-31.
45. Кучер, О.В., Бурда, А.Г. Конвергенция услуг банков и операторов мобильной связи в условиях информационного общества. [Текст]/ О.В. Кучер, А.Г. Бурда.//В сборнике: Научное Обеспечение Агропромышленного Комплекса Сборник статей по материалам X Всероссийской конференции молодых ученых, посвященной 120-летию И. С. Косенко. Отв. за вып. А. Г. Коцаев. 2017. С. 434-435.
46. Лазарева, И.И., Терюкова, Ю.В., Лазарева, М.Н. Интернет-банкинг в современных банковских технологиях и основные электронные платежные системы. [Текст] / И.И. Лазарева, Ю.В. Терюкова, М.Н. Лазарева.//Научные записки Орел ГИЭТ. 2012. № 1 (5). С. 91-94.
47. Лайлии, Н. Реклама и культура поведения в электронном банкинге. [Текст]/ Н. Лайлии.// Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. 2013. № 2-5 (117). С. 262-264.

48. Ласкин, А.А. Внедрение информационных технологий, как специфическая проблема банковского финансового менеджмента. [Текст]/ А.А. Ласкин.// Вестник магистратуры. 2014. № 12-2 (39). С. 77-79.
49. Логуненков, С.Г. Инновационные технологии в розничных платежах: интернет и мобильный банкинг, электронные деньги. [Текст] / С.Г. Логуненков.//Известия Санкт-Петербургского государственного экономического университета. 2011. № 2. С. 120-122.
50. Лукерина, А.В. Интернет-банкинг (электронный банкинг) в России. [Текст]/ А.В. Лукерина.// Научные записки ОрелГИЭТ. 2013. № 1 (7). С. 85а-88.
51. Лямин, Л.В. Особенности корпоративного управления в условиях применения технологий электронного банкинга. [Текст]/ Л.В. Лямин.// Банковское дело. 2011. № 11. С. 52-57.
52. Лямин, Л.В. Применение технологий электронного банкинга. риск-ориентированный подход. [Текст]/ Л.В. Лямин.//Москва, 2011.
53. Мазина, Ю.Ю., Ранжина, В.С. Электронные платежные системы коммерческих банков: состояние и развитие на современном этапе. [Текст] / Ю.Ю. Мазина, В.С. Ранжина. // В сборнике: Финансы, денежное обращение и кредит: фундаментальные и прикладные научные исследования сборник научных трудов по материалам I международной научно-практической конференции. 2016. С. 109-117.
54. Маринин, С.П. Мобильный банкинг: покорение России // Режим доступа: [www.mobilebanking-sberbank.ru/blog/banking/2012-02-07-8](http://www.mobilebanking-sberbank.ru/blog/banking/2012-02-07-8)
55. Маркова, О.М. Основные направления продвижения банковских продуктов в системе банковского маркетинга в российских коммерческих банках. [Текст]/ О.М. Маркова.// Интерактивная наука. 2017. № 5 (15). С. 127-131.
56. Мартынова, А.Б., Пашковский М.Ю. Электронный банкинг и мобильный банкинг. [Текст]/ А.Б. Мартынова, М.Ю. Пашковский.// В книге: Научно-техническое творчество аспирантов и студентов материалы 45-й

научно-технической конференции студентов и аспирантов. ФГБОУ ВПО «КНАГТУ». 2015. С. 333-335.

57. Матвеев, И.А. Электронная экономика: сущность и этапы развития. [Текст]/ И.А. Матвеев.//Управление экономическими системами: электронный научный журнал. 2012. № 6 (42). С. 13.

58. Мокшина, С.И., Тумасян, И.С. О Некоторых проблемах электронного банкинга. [Текст]/ С.И. Мокшина, И.С. Тумасян.// В сборнике: Электронный Бизнес: Проблемы, Развитие И Перспективы Материалы XIII Всероссийской заочной научно-практической конференции. Воронежский государственный университет, Кубанский государственный аграрный университет, Российский государственный социальный университет. 2015. С. 69-71.

59. Мухаммад Х.Ш. Методы управления риском в условиях электронного банкинга. [Текст]/ Х.Ш. Мухаммад.// Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. 2013. № 2-3 (111). С. 125-130.

60. Мухаммад, Х.Ш. Роль электронного банкинга в электронном городе. [Текст]/ Х.Ш. Мухаммад.// Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. 2012. № 2-3 (86). С. 205-208.

61. Нафикова, Л.Д., Бутрина, Ю.В. Электронный банкинг в банковском обслуживании. [Текст]/ Л.Д. Нафикова, Ю.В. Бутрина.// В сборнике: Тенденции И Перспективы Финансово-Экономического Развития России Межвузовский сборник научных трудов. Министерство образования и науки Российской Федерации, Южно-Уральский государственный университет. Челябинск, 2015. С. 83-84.

62. Никпур, А., Донои, Х. Основные тенденции в управлении качеством электронных банковских услуг. [Текст]/ А. Никпур, Х. Донои.// Банковское дело. 2015. № 3. С. 54-58.

63. Обухов, В.В., Осиповская, А.В. Электронный банкинг в банковском обслуживании. [Текст] / В.В. Обухов., А.В. Осиповская.// Экономический журнал. 2012. Т. 27. № 3. С. 76-84.
64. Официальный сайт ОАО «Сбербанк России» // Режим доступа: <http://www.sbrf.ru>
65. Ревенков, П. В. управление рисками в условиях электронного банкинга. [Текст]/П. В. Ревенков.//Ин-т исслед. товародвижения и конъюнктуры оптового рынка (ОАО "ИТКОР"). Москва, 2011.
66. Панайотов, Б.М. Вызовы электронной банкинг-революции. [Текст]/ Б.М. Панайотов.// Экономика и управление: проблемы, решения. 2015. № 12. С. 354-356.
67. Панкратова, П.М. Основных проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в России. [Текст]/ П.М. Панкратова.// Банковские услуги. 2016. № 8. С. 31-37.
68. Панова, А.Ю., Пепеляев И.А. Электронный банкинг в России. [Текст]/ А.Ю. Панова, И.А. Пепеляев.// Научная дискуссия: вопросы экономики и управления. 2016. № 3 (47). С. 53-57.
69. Подколзина, И.М., Постников, А.А. Электронный банкинг. [Текст]/ И.М. Подколзина, А.А. Постников.//В сборнике: Актуальные проблемы современной науки в 21 веке сборник материалов 3-й международной научно-практической конференции. 2013. С. 66-67.
70. Поздеева, И.А., Орлова, Н.С., Тимкова А.А. Актуальные вопросы дистанционного банковского обслуживания с использованием интернет-технологий. [Текст]/ И.А. Поздеева, Н.С. Орлова, А.А. Тимкова.// Проблемы современной экономики. 2013. № 2 (46). С. 150-154.
71. Поляков, Е.Ю. Сравнительная оценка себестоимости транзакций расчетно-кассового и дистанционного банковского обслуживания по приему платежей. [Текст]/ Е.Ю. Поляков.// Аудит и финансовый анализ. 2016. № 1. С. 232-235.

72. Поначугин, А.В., Шеманаева, М.А. Повышение уровня защиты системы электронного банкинга. [Текст]/ А.В. Поначугин, М.А. Шеманаева.// Успехи современной науки. 2016. Т. 4. № 12. С. 135-137.
73. Поспелов, А.Л. Особенности управления операционным риском в условиях электронного банкинга. [Текст]/ А.Л. Поспелов.// Банковское дело. 2016. № 2. С. 77-80.
74. Прокудина, Д.С. Электронные банковские услуги: особенности, проблемы и преимущества применения. [Текст]/ Д.С. Прокудина.//В сборнике: Лесной комплекс сегодня. Взгляд молодых исследователей 2016 международная конференция. Московский государственный университет леса. 2016. С. 249-253.
75. Ревенков, П.В. Безопасность банковского бизнеса в киберпространстве. [Текст]/ П.В. Ревенков.// Банковское дело. 2016. № 2. С. 80-84.
76. Ревенков, П.В. Внутренний контроль над системами электронного банкинга. [Текст]/ П.В. Ревенков.//Менеджмент в России и за рубежом. 2011. № 1. С. 68-74.
77. Ревенков, П.В. Возрастание технологической составляющей банковских рисков в условиях электронного банкинга. [Текст]/ П.В. Ревенков.// Финансы и кредит. 2012. № 6 (486). С. 40-44.
78. Ревенков, П.В. Кибербезопасность в условиях электронного банкинга. [Текст]/ П.В. Ревенков.// Современные тенденции развития науки и технологий. 2015. № 2-6. С. 97-101.
79. Ревенков, П.В. Риски аутсорсинга в условиях электронного банкинга. [Текст]/ П.В. Ревенков.// Банковское дело. 2011. № 9. С. 68-73.
80. Ревенков, П.В. Электронный банкинг: риск взаимодействия с провайдерами. [Текст] / П.В. Ревенков.// Финансы и кредит. 2011. № 17 (449). С. 38-43.
81. Ревенков, П.В., Бердюгин, А.А. Безопасность электронного банкинга: услуга и обязанность банка. [Текст]/ П.В. Ревенков, А.А. Бердюгин.// Финансы и кредит. 2015. № 8 (632). С. 2-10.

82. Ревенков, П.В., Дудка, А.Б. Управление первоначальными стадиями жизненного цикла системы электронного банкинга. [Текст]/ П.В. Ревенков, А.Б. Дудка.// Вестник Омского университета. Серия: Экономика. 2012. № 1. С. 192-198.
83. Ревенков, П.В., Малахова, Т.А. Стресс-тестирование систем электронного банкинга. [Текст]/ П.В. Ревенков, Т.А. Малахова.// Банковское дело. 2011. № 6. С. 48-51.
84. Ревенков, П.В., Поспелов А.Л. Актуальные направления регулирования электронного банкинга. [Текст]/ П.В. Ревенков, А.Л. Поспелов.// Финансы и кредит. 2015. № 24 (648). С. 2-13.
85. Резник, И.А. Российский опыт предоставления дистанционных банковских услуг (на примере оренбургской области). [Текст] /И.А Резник. //Финансовая аналитика: проблемы и решения. 2015. № 24 (258). С. 26-35.
86. Розия, З. Виды методов электронного банкинга. [Текст]/ З. Розия.// Вестник Педагогического университета. 2014. № 1-1 (56). С. 121-123.
87. Садриев, Р.Ф. Современный рынок электронных банковских услуг. [Текст] / Р.Ф. Садриев. //Заметки ученого.- 2016. -№ 3 (9). С. 84-87.
88. Салова, М.А., Склярова, Ю.М. Инновационная деятельность в банковской сфере. [Текст] / М.А. Салова., Ю.М. Склярова.// Young Science. 2015. № 5 (10). С. 81-85.
89. Сергеева, П.В. Ревенков, И.А. Разумова, О.В. Калимуллина, М.И. Гусева.// Коллективная монография / Санкт-Петербург, 2016.
90. Сизов, А.А., Куликова, М.А. От бумажных бланков до новейших форм электронных платежей. [Текст]/ А.А. Сизов., М.А. Куликова.//Научный журнал НИУ ИТМО. Серия: Экономика и экологический менеджмент. 2015. № 3. С. 239-247.
91. Таран, В.А. Электронный бандинг: виды, риски, перспективы развития часть 1. [Текст] / В.А. Таран.// Машиностроитель. 2013. № 7. С. 2-14.
92. Таран, В.А. Электронный бандинг: виды, риски, перспективы развития часть 2. [Текст] / В.А. Таран.//Машиностроитель. 2013. № 8. С. 2-14.

93. Таран, В.А. Электронный банкинг: виды, риски, перспективы развития часть 3. [Текст] / В.А. Таран.// Машиностроитель. 2013. № 9. С. 2-11.
94. Тарасов, А.М. Окинавская хартия: актуальность и необходимость. [Текст]/ А.М. Тарасов.// Вестник Академии права и управления. 2014. № 35. С. 14-20.
95. Тарасов, А.М. Электронное правительство: понятие и система. [Текст]/ А.М. Тарасов.// Право и кибербезопасность. 2013. № 2. С. 10-21.
96. Тарасов, А.М. Электронный банкинг и проблемы его безопасности. [Текст] / А.М. Тарасов.// Вестник Академии права и управления. 2011. № 23. С. 41-52.
97. Трофимов, Д.В. Самоорганизующиеся системы: управление продажами розничных банковских услуг. [Текст]/ Д.В. Трофимов.// Российское предпринимательство. 2012. № 21. С. 88-92.
98. Умед, П. Применение передового опыта в формировании системы электронного банкинга в Иране. [Текст]/ П. Умед.// Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. 2016. № 2-4 (204). С. 87-93.
99. Умед, П. Экономические и юридические основы государственной поддержки духовной собственности в сфере электронного банкинга. [Текст]/ П. Умед.// Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. 2016. № 2-6 (210). С. 113-117.
100. Фролов, Д.Б., Ревенков, П.В. Кибербезопасность в условиях применения систем электронного банкинга. [Текст]/ Д.Б. Фролов, П.В. Ревенков.// Деньги и кредит. 2016. № 6. С. 9-12.
101. Хамид, С. Интернет-маркетинг и его распространение в современном мире. [Текст]/ С. Хамид.// Вестник Таджикского национального университета. Серия социально-экономических и общественных наук. 2012. № 2-5 (92). С. 212-217.

102. Ходиев, Д.А., Никпур, А. Управление взаимоотношениями с клиентами (сrm) - главная переменная качества электронных банковских услуг. [Текст]/ Д.А. Ходиев, А. Никпур.// Банковские услуги. 2015. № 4. С. 23-27.
103. Цалкович, Е.А. Электронный банкинг за рубежом: история развития и перспективы. [Текст]/ Е.А. Цалкович.// В сборнике: Теоретические и прикладные вопросы науки и образования сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции: в 16 частях. 2015. С. 162-163.
104. Цалкович, Е.А., Трачук, А.В. Проблемы развития электронного банкинга в России. [Текст]/ Е.А. Цалкович, А.В. Трачук.// Новое слово в науке: перспективы развития. 2014. № 2 (2). С. 300-301.
105. Черкашина, Л.В. Перспективные технологии электронного банкинга. [Текст]/ Л.В. Черкашина.// В сборнике: Россия в начале XXI века: современные тенденции в экономике и управлении материалы межвузовской научно-практической конференции. Образовательная автономная некоммерческая орг. высш. проф. образования "Рязанский институт открытого образования"; [редкол.: Лядов В. И. и др.]. Рязань, 2011. С. 147-152.
106. Чижикова, Э.С. Использование национальной платежной системы для оказания государственных и социальных услуг. [Текст] / Э.С. Чижикова // Инновации и инвестиции. 2014. № 2. С. 78-83.
107. Шайтанова, Ю.В. Электронный банкинг: преимущества и недостатки. [Текст]/ Ю.В. Шайтанова.// Экономика и социум. 2014. № 4-5 (13). С. 323-329.
108. Шарова, К.А. Основные тенденции развития мирового рынка интернет-платежей. [Текст]/ К.А. Шарова.// В сборнике: Неделя молодежной науки 2016. С. 211-214.
109. Шварева, Н.Г. Обзор тенденций развития банковского сектора РФ: итоги 2010 года // Режим доступа: <http://www.veb.ru/common/upload/files/veb/analytics/macro/201103b.pdf>



110. Шейкина, А.А. Проблемы и перспективы развития банковских технологий. [Текст]/ А.А. Шейкина.// Экономика и социум. 2016. № 12-2 (31). С. 1725-1726.
111. Шукенбаева, Н.Ш. Особенности использования электронной подписи при аутентификации пользователей в сети интернет. [Текст]/ Н.Ш. Шукенбаева.// В сборнике: Современные проблемы и задачи обеспечения информационной безопасности Труды Всероссийской научно-практической конференции "СИБ - 2013". 2013. С. 96-103.
112. Ярославцева, Д.С., Безруков, Д.А. Обеспечение безопасности электронных переводов с помощью кредитных карт. [Текст]/ Д.С. Ярославцева, Д.А. Безруков.// В сборнике: Разработка стратегии социальной и экономической безопасности государства Материалы III Всероссийской заочной научно-практической конференции. 2017. С. 307-309.
113. *Balabanova T.V., Vladyka M.V., Vaganova O.V., Tsiguleva S.N., Kucheryavenko S.A.* Special features of auditing in the application of separate stages of the bankruptcy procedure in the Russian Federation // *International Business Management*. – 2015. – Т. 9. – № 7. – С. 1629-1633.
114. Dominova, I.V. Forms of electronic banking: evolution, advantages and disadvantages. [Текст]/ I.V. Dominova.// *Облік і фінанси*. 2016. № 2 (72). С. 104-109.
115. Dominova, I.V. Risks of electronic banking and their classification. [Текст]/ I.V. Dominova.// *Облік і фінанси*. 2016. № 3 (73). С. 69-76.
116. <http://www.bceaо.int/>
117. <http://www.gim-uemoa.org/>
118. Karcheva, H.T. Теоретичні та практичні аспекти управління ризиками електронного банкінгу. [Текст]/ H.T. Karcheva.// *Науковий вісник Полісся*. 2015. № 2. С. 121-126.
119. Philip, Al. Top 1000 World Banks 2011. // *The Banker* – 2011. - №6.- p. 24-26.

120. *Vaganova O.V., Vladyka M.V., Kucheryanenko S.A., Sivtsova N.F.* Modeling of the integrated interaction of the innovation process subjects and estimate of efficiency of its results // *International Business Management*. – 2015. – Т. 9. – № 6. – С. 1069-1073.
121. *Vaganova O.V., Vladyka M.V., Balabanova V., Kucheryavenko S.A., Galtsev A.V.* Management of innovative process in the economy at the regional level // *International Business Management*. – 2016. – № 10. – С. 3443.
122. *Vladyka M.V., Vaganova O.V., Kucheryavenko S.A., Fliginskih T.N.* Investments to the innovation economy of russian regions: dynamics, structure, risks // // *International Business Management*. 2016. Т. 10. № 19. С. 4592-4596.
123. *Vaganova O.V., Kucheryavenko S.A., Bykanova N.I., Stenyushkina S.G.* THE ANALYSIS OF INDICATORS OF SOCIAL DEVELOPMENT IN THE MACROREGION (ON THE EXAMPLE OF THE CENTRAL FEDERAL DISTRICT) // *Научный результат. Серия: Экономические исследования*. – 2016. – Т. 2. – № 3. – С. 29-37.

**ПРИЛОЖЕНИЯ**