

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

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ
КАФЕДРА ФИНАНСОВ, ИНВЕСТИЦИЙ И ИННОВАЦИЙ

**НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ БЕЗНАЛИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В КОММЕРЧЕСКИХ БАНКАХ**

Магистерская диссертация
обучающегося по направлению подготовки 38.04.08 Финансы и кредит
магистерская программа Банки и банковская деятельность
заочной формы обучения, группы 09001684
Мартынюк Виктории Юрьевны

Научный руководитель
к.э.н, доцент кафедры
финансов, инвестиций и
инноваций
Быканова Н.И.

Рецензент
заместитель директора
Белгородского филиала
АО «АБ «РОССИЯ»
Коробков Н.А.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ БЕЗНАЛИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ	
1.1. Организационные основы и принципы безналичного обслуживания клиентов в коммерческом банке. 7	
1.2. Характеристика использования инструментов безналичных расчетов физических лиц в коммерческом банке. 12	
1.3. Проблемы рынка дистанционного банковского обслуживания в России.....	31
ГЛАВА 2. СОВРЕМЕННАЯ ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ И РАЗВИТИЯ БЕЗНАЛИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В АКЦИОНЕРНОМ ОБЩЕСТВЕ «АБ «РОССИЯ»	
2.1. Организационно-экономическая характеристика АО «АБ «РОССИЯ».....	43
2.2. Характеристика инструментов безналичного обслуживания физических лиц в АО «АБ «РОССИЯ».....	57
2.3. Анализ платежного оборота в области безналичных расчетов физических лиц в АО «АБ «РОССИЯ».....	66
ГЛАВА 3. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ БЕЗНАЛИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ	
3.1. Проблемы развития безналичного обслуживания физических лиц в отечественных коммерческих банках.....	79
3.2. Пути повышения эффективности осуществления дистанционного банковского обслуживания в АО «АБ «РОССИЯ».....	85
3.3. Использование информационных технологий в розничном сегменте обслуживания в условиях цифровизации банковского сектора.....	90
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	104
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	106
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	115

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что на данный момент одной из ключевых задач, стоящих перед национальной платежной системой, это отойти от наличного денежного оборота, заменив его безналичными расчетами. Однако, несмотря на значимость данного вопроса, российские граждане все еще не воспринимают безналичные расчеты и дистанционное обслуживание в банках как способ упрощения каждодневных расчетов. Именно поэтому перед Правительством и перед коммерческими банками в частности стоит приоритетное направление развития: изменение психологического восприятия населением РФ безналичного обслуживания и совершенствование его в целом. Безналичное обслуживание в банке является самым динамично развивающимся сектором банковских услуг. Совершенствование организации безналичных расчетов способствует не только облегчению жизни клиентов банка, но и совершенствованию и ускорению работы самого банка: сокращается время обслуживания клиентов.

Степень научной разработанности проблемы. Проблемы организации безналичного обслуживания исследовались такими учеными как В.С. Анохин, М.М. Агарков, С.С. Алексеев, В.А. Белов, М.И. Брагинский, В.В. Витрянский, С.А. Зинченко, Л.Г. Ефимова, О.С. Иоффе, Е.С.Компанеев, Я.А.Куник, О.А. Красавчиков, В.А. Лапач, О.Г. Ломидзе, Л.А. Лунц, А.Л. Маковский, В.С. Мартемьянов, Л.А. Новоселова, О.М. Олейник, Э.Г. Полонский, О.Н. Садиков, А.П. Сергеев, Е.А. Суханов, Ю.К. Толстой, Е.А. Флейшиц, Г.Ф. Шершеневич, К.М. Шмиттгофф и других авторов.

Целью данного исследования является выявление путей совершенствования безналичного обслуживания физических лиц в коммерческом банке на основе анализа его платежного оборота в области безналичных расчетов.

Для достижения данной цели необходимо решить следующие **задачи**:

1. Изучить организационные основы и принципы безналичного обслуживания клиентов в коммерческом банке;
2. Определить особенности осуществления безналичных расчетов физических лиц в коммерческом банке;
3. Охарактеризовать инструменты безналичного обслуживания физических лиц в коммерческом банке;
4. Проанализировать платежный оборот в области безналичных расчетов с физическими лицами в коммерческом банке;
5. Определить возможные способы повышения эффективности безналичного обслуживания физических лиц в коммерческом банке.

Предметом являются выступает совокупность экономических и организационных отношений, возникающих в процессе осуществления безналичного обслуживания физических лиц в коммерческом банке.

Объектом исследования инструменты безналичного обслуживания физических лиц в коммерческом банке.

Теоретической основой послужили учебники, учебные пособия, учебно-методические материалы, а также теории и концепции, сформированные в трудах отечественных экономистов в области рассматриваемой темы, в числе которых работы: В.Н. Тимурова, Л.Д. Лавриненко, С.Ш. Маракина, Я.Г. Степаненко, Т.М. Архипова и других.

Информационной базой исследования являются: положения Центрального Банка РФ, регулирующие безналичный платежный оборот, учебники и учебные пособия, а также научные публикации по исследуемой тематике.

В качестве **методологической основы** исследования используются, сравнительно-правовой и формально-правовой методы в сочетании с методами комплексного анализа исследуемых правоотношений и доктринального толкования правовых норм, а также методы анализа синтеза, индукции и дедукции.

Научная новизна исследования состоит в том, что одним из многих сложных вопросов, с которыми сегодня сталкиваются коммерческие банки, является вопрос разработки качественной системы дистанционного банковского обслуживания. Необходимо проведение адекватной оценки эффективности функционирования дистанционных услуг, а также разработка информационной платформы для совершенствования управления в сфере дистанционного обслуживания.

Научная новизна работы заключается в развитии теоретических положений и разработке практических рекомендаций по повышению качества системы дистанционного банковского обслуживания в условиях инновационного развития экономики.

Научная новизна подтверждается следующими результатами:

1) систематизированы подходы к определению системы дистанционного банковского обслуживания как инструмента эффективной работы коммерческого банка.

2) определены основные проблемы развития системы дистанционного банковского обслуживания, связанные с неразвитой экономической системой в России, а также медленным развитием рынка финансовых инструментов;

3) проведен анализ финансовой деятельности российских банков, и исследована политика крупного банка «АБ «АБ «РОССИЯ» в области развития системы дистанционного банковского обслуживания, и сформированы основные способы повышения качества оказания дистанционных услуг;

4) сформулированы и обоснованы основные направления развития системы дистанционного банковского обслуживания в условиях инновационного развития экономики, среди которых в качестве приоритетных выделены инструменты цифровизации банковского сектора.

Практическая значимость исследования состоит в том, что практические выводы и предложения могут быть использованы

коммерческими банками в целях улучшения качества предоставляемых услуг в сфере безналичного обслуживания физических лиц.

Апробация результатов работы. Результаты исследования докладывались на VII Международной научно-практической конференции «Наука и инновации в XXI веке: актуальные вопросы, открытия и достижения» (Пенза, 2017).

Публикации. Основные положения и результаты исследования изложены в трех печатных работах общим объемом 23 п. л. (1 – РИНЦ, 2 ВАК).

Структура магистерской диссертации обусловлена целью и задачами, поставленными и решенными в ходе выполнения работы. Структурно работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений.

Магистерская диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений.

Во введении определена актуальность темы исследования, объект, предмет, цели и задачи работы.

В первой главе исследования охарактеризованы организационные основы и принципы безналичного обслуживания физических лиц в коммерческом банке, описаны основные инструменты безналичного платежного оборота, а также проанализировано современное состояние рынка ДБО в России.

Во второй главе раскрыта организационно-экономическая характеристика коммерческого банка, описаны его основные инструменты безналичного обслуживания физических лиц, проведен анализ платежного оборота в области безналичных расчетов физических лиц в данном банке.

В третьей главе выявлены основные проблемы дистанционного платежного оборота в России, охарактеризованы основные направления совершенствования безналичного обслуживания физических лиц в

коммерческом банке, а также указаны основные перспективы развития информационных технологий в условиях цифровизации банковского сектора.

В заключении изложены практические выводы и предложения по исследуемой проблеме.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ БЕЗНАЛИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ

1.1. Организационные основы и принципы безналичного обслуживания клиентов в коммерческом банке

В условиях современного рынка экономическая система различных стран создает многообразные формы взаимодействия между хозяйствующими субъектами, населением, которые вызывают у одной категории людей обязательства перед другой.

Обязательство рассчитаться по своему денежному обязательству или произвести платеж может происходить непосредственно из гражданско-правовых обязательств (договоры купли-продажи, оказания услуг, подряда и др.) или действующего законодательства (уплатить налоги, таможенные сборы, перечислить платежи во внебюджетные фонды и др.).

Расчеты — это действия субъектов, которые они совершают с целью исполнения денежных обязательств между друг другом.

Денежные расчеты могут принимать различные формы: наличную и безналичную.

При расчетах через наличные денежные средства возникает передача денежных знаков в форме банкнот и монет от должника, лица передающего деньги, к кредитору, лица, принимающего их, с переходом права собственности на объект расчетов. Сфера применения налично-денежных платежей преимущественно связана с реализацией доходов населения. Наличной денежной массой осуществляются расчеты компаний и предприятий с гражданами РФ, между отдельными лицами на товарных площадках, в какой-то степени - населения страны с финансово-кредитной системой [8].

Безналичные расчеты — способ расчетов, осуществляемый посредством использования денежных средств на счетах банков.

В безналичных расчетах денежная масса выполняет функцию средства платежа. Это означает, что перемещение денег носит относительно обособленный характер, т.е. ранее или позднее перемещения соответствующих материальных ценностей.

Расчеты, где применяется безналичный оборот, гораздо предпочтительнее платежей наличными денежными средствами, так как позволяют экономить наличные деньги, сокращать затраты на денежный оборот, осуществлять полноценный контроль за операциями, осуществляемые предприятиями, а также соблюдением ими налогового законодательства и общих правил платежной системы.

Банковская система в целом и коммерческие банки в частности выступают посредниками и организаторами в осуществлении и проведении безналичных расчетов между хозяйствующими субъектами, исходным пунктом кругооборота наличных денег и основной массы безналичных платежей [47, с. 192-194].

В соответствии со ст. 31 Закона о банках и банковской деятельности кредитная организация осуществляет расчеты по нормативам, формам, правилам и стандартам, которые устанавливаются Центральным Банком России. Банк России является главным органом, координирующим, регулирующим и лицензирующим организацию расчетных систем в Российской Федерации. Через свои учреждения Банк России производит расчеты между кредитными организациями и в целом отвечает за бесперебойное и эффективное функционирование отечественной системы расчетов. На Центральный Банк РФ возложены следующие обязательства:

- установление правил, сроков и стандартов осуществления расчетов и применяемых при этом документов;
- координация, регулирование и лицензирование организации расчетных, в том числе клиринговых, систем.

Безналичные расчеты осуществляются по определённой системе, которая охватывает совокупность принципов, форм и способов совершения платежей и документооборота, связанного с ним [3].

Современная организация безналичных расчетов основывается на определенных принципах, которые обязаны отвечать рыночным условиям хозяйствования.

1. Правовой режим осуществления расчетов и платежей обусловлен ролью платежной системы как основного элемента любого современного общества. Все гражданские правоотношения подразделяются на вещные (раздел 2 ГК РФ) и обязательственные (разделы 3, 4 ГК РФ).

К главным законодательным источникам, которые обязаны осуществлять функцию регулятора расчетов относятся: Гражданский кодекс РФ; Гражданский процессуальный кодекс РСФСР; Арбитражный процессуальный кодекс РФ [2].

Специальные законодательные и подзаконные акты включают: Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» от 26 апреля 1995 г.; Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 3 февраля 1996 г.; Положение о чеках, утвержденное постановлением Верховного Совета (ВС) Российской Федерации от 13 февраля 1992 г.; Положение о переводном и простом векселе, утвержденное постановлением ЦИК и СНК СССР от 7 августа 1937 г., Федеральный закон «О переводном и простом векселе» от 11 марта 1997 г. и др. [6].

2. Все предприятия и организации независимо от организационно-правовой формы обязаны осуществлять хранение денежных средств (как собственных, так и заемных) на счетах в коммерческом банке. Реализация данного принципа определяет необходимость проведения всех расчетов через учреждения банка.

3. Списание денежных средств с того или иного счета клиента производится банком исключительно при наличии распоряжения от клиента, который владеет данным счетом. Без определенного распоряжения клиента

на списание денежных средств, находящихся у него на счету, операция не может быть произведена. Исключение могут составлять лишь распоряжения по решению суда, а также в случаях, которые устанавливает законодательство РФ или предусматривает договор между банком и клиентом (например, при наличии доверенности на третье лицо).

4. Выбор субъектами рынка форм безналичных расчетов должен быть свободным и неограниченным. Формы закрепляются в хозяйственных договорах при невмешательстве банка в договорные отношения.

5. Расчеты обязаны осуществляться строго исходя из сроков, которые предусмотрены в хозяйственных и иных договорах, т.е. должна обеспечиваться срочность платежа. Только располагая информацией о сроках проведения платежей, компании и организации способны рационально построить свой денежный оборот, определить потребность в заемных средствах и управлять ликвидностью своего баланса.

За несоблюдение сроков платежа участник расчетов, по вине которого была допущена просрочка, должен уплатить штраф. В соответствии со ст. 395 ГК РФ за пользование чужими денежными средствами вследствие их неправомерного удержания, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате либо необоснованного получения или сбережения другая сторона должна уплатить проценты на сумму этих средств. Размер процентов определяется существующей учётной ставкой банковского процента на день исполнения денежного обязательства. В соответствии со ст. 31 Закона о банках и банковской деятельности кредитная организация обязана осуществить перечисление средств клиента и зачисление на его счет не позже следующего операционного дня после получения соответствующего платежного документа, если иное не установлено федеральным законом, договором или платежным документом. В случае несвоевременного или неправильного зачисления на счет или списания со счета клиента денежных средств кредитная организация должна выплатить проценты на сумму этих средств по ставке рефинансирования Банка России.

6. Платеж обязан быть обеспечен настоящими или будущими поступлениями средств на счету плательщика или наличием у него права на получение кредита. Данный принцип создает гарантию платежа, укрепляет платежную дисциплину в хозяйстве, платежеспособность и кредитоспособность всех участников расчетов [6].

Банковский счет является инструментом, позволяющим фиксировать перемещение денежных средств, что в свою очередь выступает основой для ведения бухгалтерского учета и отчетности.

Согласно Закону о банках и банковской деятельности, клиенты вправе открывать любое необходимое им количество расчетных и иных счетов в неограниченном числе банков (кредитных организаций).

В соответствии с Инструкцией об открытии и закрытии банковских счетов коммерческие банки в Российской Федерации могут открывать своим клиентам различные виды счетов в рублях и иностранной денежной валюте [8].

Основанием для открытия счета выступает представление всех документов, которые определены законодательством РФ, подтверждают наличие у клиента правоспособности (дееспособности) и позволяют провести его идентификацию. Порядок идентификации клиентов и выгодоприобретателей (лиц, в чьих интересах действует клиент при проведении банковских операций) Банк России регламентирует Положением от 19 августа 2004 г. № 262-П «Об идентификации клиентов и выгодоприобретателей в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма». Банк имеет право отказать клиенту в открытии банковского счета при предоставлении недостоверных или неточных сведений, отсутствии документов, необходимых для идентификации клиента и выгодоприобретателя [3].

Открытие расчетного счета после предоставления всего необходимого комплекта документов сопровождается заключением договора о расчетно-

кассовом обслуживании, согласно которому банк берет на себя обязательства по осуществлению расчетов, обеспечению сохранности и возврату средств, а также конфиденциальности информации касательно хозяйственной деятельности клиента, а клиент в свою очередь несет ответственность за достоверность документов по проведению операций по счетам.

1.2. Характеристика использования инструментов безналичных расчетов физических лиц в коммерческом банке

Причиной возникновения электронных денежных расчетов стало то, что все больше и больше появляются различные технологические новшества, совершенствования, где в последующем и создаются различные средства оплаты. Ключевыми инструментами безналичного денежного оборота являются банкоматы, банковские пластиковые карты и система мобильного банкинга.

Главная задача банков – удержать своих клиентов и привлечь новых. Для этого необходимо не только использовать привычные методы, такие как снижение ставок по кредитам и повышение по депозитам, но и другие способы. Рост числа банкоматов также является одним из элементов стратегии кредитных учреждений. В первую очередь это связано с пропорциональным увеличением эмиссии банковских карт, во-вторую – с развитием сферы самообслуживания, которая является более рентабельной для банков и более рациональной для клиентов. Однако основная потребность в банкоматах заключается в том, что население нашей страны до сих пор не может перейти на безналичные платежи, поэтому вся необходимость в них сводится к простому снятию денег для дальнейших затрат. Таким образом, банки активно конкурируют за своих розничных клиентов, доля которых на данный момент по-прежнему высока [54, с. 77-84].

Банкомат представляет собой программно-технический комплекс, предназначенный для автоматизированной выдачи и приёма наличных денежных средств как с использованием платёжных карт, так и без, а также выполнения других операций, в том числе оплаты товаров и услуг, составления документов, подтверждающих соответствующие операции.

Основные операции, доступные пользователям банкоматов:

- снятие со счета наличных средств при наличии пластиковой карты;
- пополнение счета путем внесения наличных средств;
- пополнение телефонного счета различных операторов путем перевода денег со счета;
- оплата услуг интернета;
- оплата коммунальных услуг;
- перевод указанной суммы денежных средств с одного счета на другой счет в любом банке;
- запрос баланса счета — предоставление информации о движении денежных средств и остатке на счету в указанный период;
- печать документов, подтверждающих проведение операций со счетами (по запросу);
- конвертация валют.

В функции банкоматов сейчас включают как можно больше всевозможных платежей. Это и пополнение баланса мобильного телефона, оплата штрафов ГИБДД, оплата городского телефона, интернет, всевозможные платы за услуги ЖКХ – свет, газ, погашение кредитов, перевод с карты на карту, в том числе и карты других банков, оплата спутникового и кабельного телевидения. Не везде, но есть сотрудничество с интернет - сервисами QIWI, WebMoney, Яндекс-деньги и др. [9].

Банкомат - это не только устройство для выдачи денег, но также устройство для обработки информации. Любой банкомат, где бы он ни

находился, соединен с вычислительным центром (процессингом), который осуществляет управление данной сетью банкоматов. Сеть может принадлежать как конкретному банку, так и независимому поставщику услуг.

Когда держатель карты вставляет ее в банкомат, вводит свой пин-код и выбирает требуемую операцию, запрос посылается в процессинг, который перенаправляет его в соответствующий банк или финансовое учреждение, выпустившее вашу карточку.

Если клиенту требуется снять денежные средства, то процессинг осуществляет электронный перевод требуемой суммы с вашего банковского счета на свой. Как только перевод осуществлен, вычислительный центр посылает банкомату команду на выдачу денег [25, с. 200-204].

Таким образом, схема работы банкоматов в целом аналогична предоставлению услуг Интернета. Когда пользователь хочет получить доступ в Интернет, то он соединяется с сервером провайдера, который, в свою очередь, перенаправляет его на другие сервера, хранящие запрашиваемую информацию.

Подобно компьютерам, подключенным к Интернету, для связи банкомата с процессингом используются либо простые телефонные линии, подключение к которым производится через модем, либо выделенные.

Первый вариант обычно встречается в том случае, если сеть банкоматов и нагрузка на них относительно небольшая, второй предпочтительнее для обширных и загруженных сетей. Кроме того, есть банки, которые используют в качестве средства связи радиомодемы.

В вычислительный центр банкомат передает не только запросы клиентов, но и все сведения о своей работе, которые отслеживаются оператором.

Во-первых, банкомат заблаговременно предупреждает процессинг о необходимости обслуживания - например, в машине закончились деньги или произошел сбой в работе системы.

Во-вторых, в вычислительный центр поступают все сообщения об ошибках. В этом случае процессинг определяет, носит ли ошибка фатальный характер и работу банкомата следует немедленно прекратить, или же неисправность не мешает банкомату выполнять основные задачи. Например, если сломался чековый принтер, то банкомат может вывести на экран сообщение об отсутствии бумаги и предложить клиенту продолжить выполнение операции [22, с. 212-216].

Режимы работы банкомата представлены на рис.1.1:

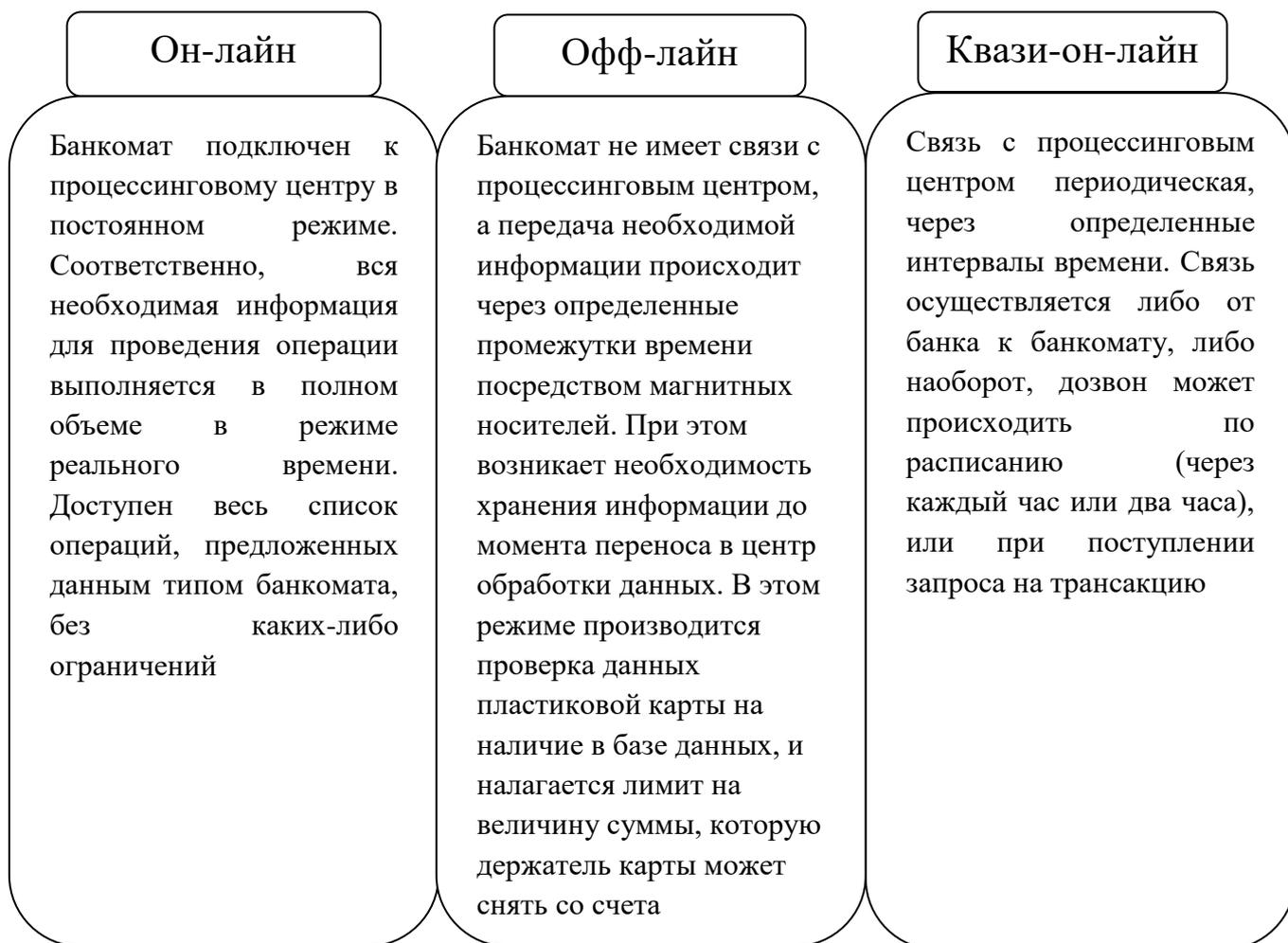


Рис. 1.1. Режимы работы банкоматов

Банкомат состоит из двух основных частей: верхней, пользовательской, и нижней, сейфа. По назначению, банкоматы делятся на офисные, уличные и черезстенные. Офисные банкоматы устанавливаются в помещениях, уличные

предназначены для использования на улице, а черезстенные могут устанавливаться через перегородку как внутри здания, так и снаружи.

В случае с черезстенной моделью, клиент видит перед собой банкомат или целиком, или ему доступна только лицевая панель. Подобное разграничение произведено по соображениям безопасности: если бы на улице банкоматы размещали целиком, потенциальному злоумышленнику было бы проще получить доступ к сейфу. Кроме того, замена денег сопрягалась бы с большой опасностью.

Безопасность важна, прежде всего, для владельца банкомата. Во-первых, защиту денег от воров обеспечивает сейф, который имеет толстые металлические стенки и кодовый замок.

Затем, банкоматы могут оснащаться сигнализацией и видеокамерой. В случае несанкционированного проникновения внутрь сейфа в кассете может происходить разбрызгивание чернил, окрашивающих купюры [9].

Чтобы обслужить банкомат, инкассаторы, кроме кода доступа к сейфу, должны иметь при себе специальный ключ (ключ оператора) для доступа к интерфейсной программе. Функции, доступные обслуживающему персоналу при наличии этого ключа, строго ограничены. Доступом собственно к операционной системе с возможностью менять настройки банкомата имеет только программист, обладающий своим собственным ключом.

Для клиентов также предусмотрены несколько уровней безопасности. Пин-код карточки разрешается вводить только три раза. Если введенный в третий раз пин-код неверен, карточка удерживается банкоматом и попадает в расположенный сзади кард-ридера контейнер. Остается в банкомате карточка и в том случае, если пропало электричество или произошел какой-нибудь другой сбой, хотя обычно устройства бесперебойного питания обеспечивают выполнение, по крайней мере, текущей операции [54, с. 77-8].

Кроме того, некоторые модели банкоматов оснащаются зеркалами заднего обзора, чтобы клиент видел происходящее за его спиной,

видеокамерами, специальным покрытием экрана, защищающим от подглядывания и шифрующей клавиатурой.

Основным и наиболее значимым преимуществом банкоматов является возможность получения наличных денег и совершения доступных операций в любое время суток без посещения отделения и выстаивания длинных очередей. Нет необходимости носить с собой паспорт или другие документы: с собой необходимо иметь только пластиковую карту и помнить ПИН-код.

Принцип действия и конструкция банкоматов позволяет обеспечивать безопасность и анонимность проведения операций, но случаи мошенничества все же случаются.

К недостаткам можно отнести не всегда удобное для клиента расположение банкомата. Сохранность оборудования можно обеспечить только в людных местах (желательно там, где есть охрана — крупные магазины, метро, торговые центры и т.п.), потому жителям отдаленных спальных районов зачастую приходится ехать целенаправленно к месту расположения банкомата своего банка, что почти идентично посещению отделения (исключая очереди).

Еще один важный момент — количество банкоматов конкретного банка. Небольшие, малоизвестные банки не могут себе позволить развитую сеть пунктов обслуживания пластиковых карт, а банкоматы других банков взимают комиссию при осуществлении операций. Эти моменты мешают безналичному способу расчета стать основным в современном мире.

Однако в современных условиях информатизации общества, банкоматы отходят на задний план. Все меньше и меньше граждан используют банковские карты как средство снятия наличности, предпочитая осуществлять ежедневные платежи непосредственно с карты [9].

Банковская пластиковая карта представляет собой персонафицированный платежный инструмент, оснащенный информационным носителем, позволяющий своему держателю совершать транзакции, связанные с движением денежных средств со своего счета

посредством специализированных электронных устройств. Средства, которыми оперирует держатель банковской пластиковой карты, относятся к форме электронных денег. Поэтому успешное развитие рынка пластиковых карт будет способствовать и дальнейшему развитию электронных денег.

Банковская пластиковая карта позволяет своему держателю распоряжаться денежными средствами, размещенными на счете в форме балансового остатка. При этом держатель карты может распоряжаться либо денежными средствами своего счета, либо денежными средствами, предоставленными ему в качестве кредита [9].

Существует много признаков, по которым можно классифицировать пластиковые карты. Как правило, карты делятся в соответствии со следующими категориями:

Механизм расчетов	Виды проводимых расчетов	Категория клиента
<ul style="list-style-type: none"> - Двусторонние системы - Многосторонние системы 	<ul style="list-style-type: none"> - Кредитный карты - Дебетовые карты - Карты с разрешенным овердрафтом 	<ul style="list-style-type: none"> - Классические карты - Серебряные карты - Золотые карты

Рис. 1.2. Признаки классификации пластиковых карт

На основании механизма расчетов:

- двусторонние системы — возникли на базе двусторонних соглашений между участниками расчетов, при которых владельцы карт могут использовать их для покупки товаров в замкнутых сетях, контролируемых эмитентом карт (универмаги, бензоколонки и т. д.);

- многосторонние системы — предоставляют владельцам карт возможность покупать товары в кредит у различных торговцев и организаций сервиса, которые признают эти карты в качестве платежного средства. Многосторонние системы возглавляют национальные ассоциации банковских карт, а также компании, выпускающие карты туризма и развлечений (например, AmericanExpress).

По виду проводимых расчетов:

1. Кредитные карты, которые связаны с открытием кредитной линии в банке, что дает возможность владельцу пользоваться кредитом при покупке товаров и при получении кассовых ссуд. Владелец кредитной карточки открывает специальный карточный счет и устанавливается лимит кредитования по ссудному счету на весь срок действия карты и разовый лимит на сумму одной покупки, в пределах разового лимита оплата покупки может производиться без авторизации;

2. Дебетовые карты предназначены для совершения операций её держателем в пределах остатка денежных средств клиента, находящихся на его банковском счёте с учетом установленных лимитов. Отсутствие необходимости тщательной проверки личности и изучения кредитной истории владельца карты упрощает процесс оформления и снижает стоимость их обслуживания. На остаток средств на счёте иногда начисляются проценты, как на обычном банковском вкладе.

3. Карты с разрешённым овердрафтом — это продолжение развития дебетовых карт, их усовершенствованный вариант. С точки зрения клиента, карта с разрешённым овердрафтом представляет собой платёжную карту, позволяющую осуществлять платежи как за счёт средств держателя карты, размещённых на банковском счёте, так и за счёт кредита, предоставляемого банком в случае недостатка средств на счёте. Кредит держателю карты предоставляется только в случае осуществления платежей с её использованием и недостатка средств на счёте клиента для их оплаты. Это карта из двух функционалов: счёта клиента и кредитного лимита предоставляемого клиенту банком. В случае достаточности средств на счёте, операции по карте производятся за счёт средств клиента, как только на счёте перестает хватать клиентских средств, банк начинает кредитовать клиента на сумму установленного кредитного лимита. Таким образом, с точки зрения клиента, на карте может быть или остаток на счёте или задолженность, которую необходимо погасить в сроки, указанные в договоре. Кредит по

овердрафту оговаривается при открытии счёта и не может превышать фиксированной суммы. Такая схема взаимодействия клиента и банка во многих случаях может быть более выгодна для клиента, чем работа с классическими кредитными картами. В случае с этим продуктом клиент не всегда берет займы у банка, картой можно пользоваться, как дебетовой, расплачиваясь собственными средствами, тем самым экономя на кредитных процентах [9].

По категории клиентуры, на которую ориентируется эмитент:

- классические карты;
- серебряные карты;
- золотые карты.

Классические карты предназначены для рядового клиента. Это Visa Classic, Eurocard / MasterCard Mass (Standard).

Серебряная карта (Silver, Business) называется бизнес-картой и предназначена для частных лиц, сотрудников компаний, уполномоченных расходовать в тех или иных пределах средства своей компании.

Золотая карта (Gold) предназначена для наиболее состоятельных богатых клиентов.

В системах VISA и Europay есть карточки, которые могут быть использованы только в банкоматах для получения наличных денег и в электронных терминалах: VisaElectron, Cirrus/Maestro. Они действуют в пределах остатка на счете, по ним, как правило, держателю карточки кредит не предоставляется, и поэтому они могут быть выданы любому клиенту независимо от уровня его обеспеченности или кредитной истории.

Также следует отдельно подчеркнуть, что транзакции по пластиковым картам осуществляются посредством специальных электронных устройств, что является важным отличительным свойством электронных денег. С использованием пластиковых карт требуется все меньше личных контактов, поскольку участники расчетов всегда идентифицируемы. Осуществление платежей банковскими пластиковыми картами всегда предполагает

установление личности владельца средств или их законного распорядителя, что позволяет определить банковскую пластиковую карту именно как персонифицированный платежный инструмент [16].

Удобство банковских карт — в универсальности использования. Владелец карты может носить с собой крупные суммы.

1. Утеря карты. В случае утери или кражи карты владелец может позвонить в процессинговый центр банка и заблокировать операции с картой. Нашедший или укравший карту не сможет ею воспользоваться после совершения блокировки (от нескольких секунд до нескольких дней), за исключением некоторых редких случаев (подлимитные операции). Владельцу же будет перевыпущена его карта с сохранением всей суммы на момент блокировки, за минусом небольшой суммы за перевыпуск.

2. Отсутствие проблем с таможенной. Законодательства многих стран ограничивают либо пристально контролируют суммы на ввоз/вывоз денежных средств. Банковские карты же таможенному учёту не подлежат, соответственно с их помощью можно провозить любые суммы.

3. География платежей. Банковские карты международных платёжных систем позволяют оплачивать товары и услуги в большинстве стран мира, а также через Интернет. Валюта карты постоянна, при расчётах используется официальный курс платёжной системы + комиссия банка.

4. Быстрота платежей. Получение наличности или оплата товаров и услуг с банкоматов или торговых терминалов происходит очень быстро в любой точке мира.

5. Пополнение счёта. Владелец банковской карты может получать быстрое и беспроцентное пополнение своего счёта, находясь в другом городе или вообще стране, тогда как при банковском платеже, при переводе через WesternUnion и прочих теряются проценты за услуги.

Кроме явных преимуществ, есть и существенные недостатки.

1. Безопасность. Для совершения платежа по банковской карте обычно достаточно знать только лишь данные банковской карты, нанесенные

на самой карте (номер и срок действия карты, а также трехзначный код с обратной стороны карты CVV2). Для совершения платежа не потребуется ни пин-код, ни подтверждение кодом по смс. Даже сотрудник банка, выдавший клиенту карту, может расплачиваться ею после того, как тот её активирует, в силу того, что карта во многих банках при выдаче не опечатывается в конфиденциальный конверт и данные банковской карты клиента могут быть известны сотруднику. Указанные платежи могут проходить по банковской карте даже в случае, если у клиента подключена защита от интернет мошенничества 3-D Secure. Также стоит обратить внимание на то, что 4-значный пин-код, состоящий всего из четырёх цифр, может быть легко подсмотрен и запомнен и в силу этого не может являться надёжной защитой.

2. Приём платежей. В развитых странах мира практически все торговые точки принимают банковские карты, в менее развитых — приём карт ограничен крупными супермаркетами. В некоторых странах наличие кассового терминала в магазинах обязательно, как и кассовый аппарат. Однако несовместность использования может создать некоторые проблемы, особенно в ночное время. Наличные деньги же принимают все магазины.

3. Сложность применения. Хотя банки-эмитенты стараются предельно упростить интерфейс банкоматов, для многих людей, особенно пожилых, возникают заметные сложности в получении наличности, а иногда даже и при расчётах в кассовых терминалах.

4. Высокая комиссия для магазинов за возможность приёма платежей по картам. Магазин вынужден закладывать стоимость эквайринга в стоимость товара (около 2 %), что критично для магазинов, работающих в формате дискаунтера.

5. Прослеживаемость/трассируемость — это одновременно и достоинство и недостаток. С одной стороны, все покупки физического лица становятся абсолютно прозрачными для властей, с другой стороны, облегчается составление всевозможных финансовых отчётов.

6. Лимит выдачи наличных — максимальная сумма, которую держатель карты имеет право получить наличными в течение установленного периода. Держатель карты может менять лимиты по карте через мобильное приложение банка (если его банк имеет таковое). В случае, если держатель карты после каждой покупки выставляет лимит по карте, равный нулю, это позволяет защитить денежные средства от кражи и делает использование карты безопасным. Но, безусловно, вносит некоторые неудобства.

7. Курсовая разница — Держатель карты может потерять на обмене валюты. Например, валюта счёта карты — рубли. Клиент платит в иностранной валюте, отличной от долларов и евро. Происходит конвертация суммы из иностранной валюты в валюту расчётов по курсу платёжной системы, а из неё в валюту счёта — рубли по курсу ЦБ РФ. Плюс к этому за каждую конвертацию банки обычно берут деньги. Полученная сумма блокируется на карте (сумма X). Параллельно от торговой точки через обслуживающий банк отправляется финансовое списание. В платёжной системе сумма в иностранной валюте, отличной от долларов и евро, пересчитывается по курсу платёжной системы на день списания; полученная сумма (суммы Y) отправляется в банк-эмитент, пересчитывается по курсу ЦБ РФ на день списания и списывается с карты. Разница между X и Y называется курсовой разницей и может быть, как отрицательной, так и положительной в зависимости от динамики валюты расчётов [9].

В долгосрочной перспективе перед национальной платёжной системой РФ стоит задача отойти от наличных денежных средств к безналичным, в целях упрощения системы оплаты, сокращения времени, потраченного на совершение одной операции с использованием наличности, повышения качества обслуживания. Помимо пластиковых банковских карт, все большую популярность приобретает безналичное дистанционное обслуживание системе интернет-банкинга, представляющий собой комплекс средств для управления банковскими счетами через интернет.

Данное обслуживание осуществляется в двух формах:

1. Форма, не требующая установки дополнительного программного обеспечения, то есть клиент занимается самообслуживанием через браузер;
2. Форма, требующая установки дополнительных программ и осуществляющая отображение информации, передачу в банк команд и шифрование всего передаваемого содержимого.

Технологии ДБО можно классифицировать по типам информационных систем (программно-аппаратных средств), используемых для осуществления банковских операций [9].

Системы «Клиент-Банк» - это системы, доступ к которым осуществляется через персональный компьютер. Системы «Клиент-Банк» позволяют отправлять платежи в банк и получать выписки по счетам (информацию о движениях средств на счёте) из банка. Банк при этом предоставляет клиенту: техническую и методическую поддержку при установке системы, начальное обучение персонала клиента, обновление программного обеспечения и сопровождение в процессе дальнейшей работы. Системы «Клиент-Банк» обеспечивают ведение рублёвых и валютных счетов с удалённого рабочего места. Но не все банки обеспечивают клиентам полное ведение своих счетов, отклоняясь от мировых стандартов. В целях безопасности в системах «Клиент-Банк» используются различные системы криптографической защиты информации (СКЗИ), обеспечивающие шифрование и контроль целостности передаваемой в Банк информации.

Системы «Банк-Клиент» - на рабочей станции пользователя устанавливается отдельная программа-клиент. Программа-клиент хранит на компьютере все свои данные, как правило, это платёжные документы и выписки по счетам. Программа-клиент может соединяться с банком по различным каналам связи. Наиболее часто для соединения с банком используется прямое соединение через модем (технология уже уходит в прошлое) или через сеть Интернет. Преимущество систем «Банк-клиент» заключается в том, что клиенту для непосредственной работы с клиентской

частью системы не требуется постоянное подключение к банковской части системы ДБО.

Системы «Телефон-Банк» - имеют ограниченный набор функций по сравнению с системами «Клиент-Банк»:

- информация об остатках на счетах;
- информация о суммах поступлений в пользу клиента;
- ввод заявок на предоставление факсимильной копии выписки по счёту;
- ввод заявок о проведении платежей, заказ наличности;
- ввод заявок на передачу факсимильной копии платежного поручения;
- ввод заявки на исполнение подготовленного по шаблону поручения на перевод средств.

Передача информации от клиента в банк может производиться различными способами в зависимости от реализации системы:

- общение клиента с оператором телефонного обслуживания (CallCenter).
- с использованием кнопочного телефона (TouchToneTelephone) и голосового меню (средств компьютеризованной телефонной связи (технологии IVR (Interactive Voice Response)), Speech to Text, Text to Speech).
- посредством передачи SMS сообщений (SMS-banking)

Все указанные функции становятся доступными только после персональной идентификации клиента банком на основе системы персональной идентификации. На сегодняшний день наиболее совершенной и безопасной является система на базе биометрических идентификационных карт [10].

Системы «Интернет-Клиент» - пользователь входит в систему через Интернет браузер. Система «интернет-клиент» размещается на веб-сервере банка. Все данные пользователя (платёжные документы и выписки по счетам) доступны на веб-сайте банка. По технологии «интернет-клиент»

строятся также системы для мобильных устройств (мобильный сайт банка) — PDA, смартфоны (Мобильный банкинг (mobile-banking). На основе Интернет-Клиента могут предоставляться информационные сервисы с ограниченным набором функций.

У дистанционного банковского обслуживания через Интернет есть ряд как преимуществ, так и недостатков. Так, к преимуществам для организаций, предоставляющих такие услуги, можно отнести невысокую стоимость эксплуатации интернет-системы (все обновления проводятся только на веб-сервере, не тиражируются у клиентов); возможность интеграции с бухгалтерскими системами клиента; доступность интернет-услуг для конечного пользователя; поддержание лояльности клиентов, активно использующих данные услуги [11].

К недостаткам относится в первую очередь слабая защищённость интернета от несанкционированного доступа. Несмотря на стремление разработчиков интернет-решений создавать и совершенствовать систему защиты передаваемых сообщений, многочисленные потенциальные опасности продолжают появляться. Причины: недостатки операционных систем, программ коммуникации и браузеров, человеческий фактор. Поддержание уровня защиты на надлежащем уровне требует значительных материальных затрат, которые могут себе позволить в основном крупные банки, рассчитывающие на значительные доходы от предоставления подобных услуг.

На данный момент, помимо интернет-банкинга, все большую популярность приобретает мобильный банкинг. С развитием науки, техники, информационных технологий мобильные технологии получили очень широкое применение. За ходом развития мобильных технологий следят во всех сферах деятельности человека, банки не являются исключением. Сегодня банки все больше стремятся предоставлять свои услуги дистанционно. В настоящее время для современных смартфонов доступен спектр разнообразных услуг: голосовое подтверждение операций, оплата,

определение местонахождения банкоматов и отделений банка, позволяют своим владельцам вне зависимости от их местоположения распоряжаться их банковскими счетами, а также различные программы лояльности

Мобильный банкинг – это сервис дистанционного банковского обслуживания с помощью мобильных устройств, с использованием программного обеспечения (приложения), устанавливаемого на мобильный телефон (иное коммуникационное устройство) с GSM модулем, позволяющий держателям банковских платежных карточек дистанционно совершать платежи, получать справочную информацию по счетам и совершать другие операции [73].

Основными наиболее востребованными услугами мобильного банкинга являются:

- проверка состояния счета;
- оплата услуг;
- копии выписки по счетам;
- денежные переводы.

Существует несколько основных видов мобильного банкинга:

1. SMS-банкинг. Этот вид мобильного банкинга позволяет получать отчеты о движении денежных средств на банковском счете, узнавать сумму остатка, пополнять мобильный счет на вашем мобильном телефоне.

2. Java-приложения. Он позволяет выполнять более сложные и распространенные операции со счетом (перевод средств с вашего банковского счета на другой банковский счет). Этот вид мобильного банкинга поддерживает любое мобильное устройство с поддержкой java-приложений.

3. Приложения для смартфонов со своей операционной системой. Такие приложения способны решать сложные задачи по управлению и контролю банковского счета.

4. Упрощенные версии сайтов, разработанные специально для мобильных телефонов. Такой вид мобильного банкинга поддерживают лишь некоторые современные банки.

Преимущества использования мобильного банкинга основываются на главной особенности мобильных услуг: мобильный сервис позволяет установить с клиентом личный, глубоко персональный контакт. Еще одним достоинством мобильного банкинга является его большая доступность. Телефон, как средство коммуникации обеспечивает гарантии безопасности. В мобильном телефоне можно настроить несколько степеней защиты [73].

Однако существуют и недостатки мобильного банкинга: платежи за использование данной функции, риск завладения вашими секретными паролями и ключами сторонними лицами и злоумышленниками.

Современные технологии позволяют нам пользоваться услугами в любом месте и в любое время. Это не только удобно, но и безопасно. Современный телефон, позволяет получать доступ к своим банковским счетам в любом месте и в любое время. На сегодняшний день осталось не так много банков, где отсутствует услуга мобильного банкинга. Мобильный банкинг – это удобный способ экономии времени и средств для операций со своим банковским счетом, простой способ контроля ваших денежных средств. Владелец счета всегда в курсе о состоянии своего счета и любых передвижениях его денежных средств.

Дистанционное банковское обслуживание имеет ряд преимуществ для клиента, таких как:

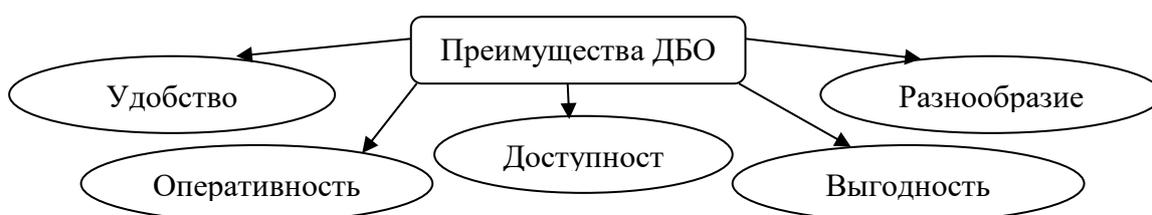


Рис. 1.3. Преимущества дистанционного банковского обслуживания

- удобство – клиент может пользоваться услугами из любой точки земного шара;
- оперативность – оплата услуг при помощи систем дистанционного обслуживания происходит с большой скоростью, иногда мгновенно;
- доступность – стоимость пользования услугами удаленного обслуживания невелика, часто банки предоставляют услуги ДБО бесплатно;
- выгодность – часто банки предоставляют клиенту возможность выполнения удаленных банковских операций по более выгодным тарифам, чем при обслуживании клиента в офисе;
- разнообразие – многие банки поддерживают и развивают различные каналы дистанционного обслуживания (например, Интернет, мобильный или стационарный телефон);

Использование услуг дистанционного обслуживания клиенту обеспечивает удобство и экономию времени, так как для совершения операций не нужно ехать в офис банка, терять время на дорогу и очереди. Клиент получает необходимый набор банковских услуг в удобном для него формате и месте, без дополнительных финансовых и временных затрат. Как правило, клиенты обращаются к услугам ДБО тогда, когда обычные каналы оплаты перестают их удовлетворять [9].

Для банка выделяется следующий ряд преимуществ использования ДБО:

1. Экономическая выгода за счет сокращения стоимости обслуживания клиента – затраты на оказание услуг клиенту в отделениях банка и точках продаж значительно выше, чем при удаленном взаимодействии. Конечно, банк несет немалые затраты на внедрение системы ДБО, но они окупаются через некоторый период времени и, чем больше клиентов банк подключает к удаленным сервисам, тем короче период окупаемости затрат.

2. Удаленное обслуживание, к которому относится и обслуживание клиентов с помощью терминалов и устройств самообслуживания гораздо

эффективнее, по сравнению с традиционным обслуживанием в офисе банка, т.к. ни один банк не в состоянии обслужить в своих офисах десятки тысяч клиентов. Вследствие сокращения времени на взаимодействие с клиентом снижается, пропускная способность обслуживания увеличивается. И чем активнее банк работает с частными клиентами, тем больший эффект дает дистанционное обслуживание.

3. Внедрение дистанционного обслуживания помогает решать задачи развития точек присутствия и обеспечивает доступность для клиента услуг банка в любом месте и в любое время.

4. Появляются возможности привлечения клиентов вне зависимости от их географического местонахождения, банк получает выход на новые клиентские сегменты, которые банк не обслуживал до внедрения удаленных сервисов.

5. Увеличивается скорость и повышается качество обслуживания клиентов.

6. Увеличивается точность совершаемых банковских операций, уменьшается количество возможных ошибок, снижаются операционные риски банка.

7. У банка появляются возможности для решения важных дополнительных задач, например, предоставление клиенту оперативной информации о новых банковских продуктах или сообщение клиенту о необходимых действиях (своевременном погашении просрочки, окончании срока депозита и т.п.)

8. Повышается конкурентоспособность банка благодаря возможности создания принципиально новых банковских продуктов и быстрого масштабирования и интегрирования банковских услуг с другими финансовыми услугами, использующими удаленный доступ к денежным счетам;

Все это ведет к становлению новой банковской системы, основанной на информатизации банковских продуктов и услуг, в особенности это касается

дистанционного обслуживания физических лиц. Такую политику развития устанавливают сами банки, основываясь на желании потребителей. В данный период развития при выборе того или иного банка очень большое внимание уделяется его инновационным возможностям: современный интернет-банк и мобильный банкинг, позволяющие осуществлять весь спектр операций дистанционного, удобный способ идентификации клиента и подтверждение тех или иных действий, совершенных дистанционно, возможность выпуска дебетовых карт и карт, а также оформление кредитных продуктов без визита в отделение банка и т.д.

Вероятнее всего, банк, не способный предоставить клиенту такие возможности, не сможет полноценно конкурировать в современном рынке, несмотря на наличие более выгодных условий по банковским продуктам. Исходя из этого, наличие современного и полноценного дистанционного сервиса уже становится не просто привилегией, а необходимостью для коммерческого банка.

Таким образом, грамотно внедряя и развивая дистанционное обслуживание, банк повышает эффективность своей деятельности и расширяет свой бизнес за счет продажи банковских продуктов и привлечения новых клиентов.

1.3. Проблемы рынка дистанционного банковского обслуживания в России

На сегодняшний день рынок дистанционного банковского обслуживания постоянно совершенствуется и расширяется. Это касается и основных инструментов ДБО, в первую очередь, банкоматов и платежных терминалов. Общая динамика количества установленных банкоматов и терминалов представлена в приложении 1.

Согласно данной статистике, можно увидеть отрицательную динамику количества банкоматов, установленных на территории РФ. Если в начале рассматриваемого периода общее количество банкоматов составляло 237 408 шт., то к концу 2017 года было установлено всего 206 316 шт., то есть снизилось на 13%. Отрицательная динамика коснулась всех банкоматов, которые не имеют функции приема наличных, однако количество тех устройств, которые имеют данную возможность, с 2015 по 2017 года возросло почти на 4%. Это в первую очередь говорит о том, что на данном этапе развития финансовых технологий, людей не интересуют расчеты через наличные денежные средства. Бумажные деньги постепенно отходят на второй план, поэтому любую наличность, которая попадает в руки среднестатистическому пользователю пластиковой картой, он стремится разместить на ее счету. Именно поэтому количество банкоматов cash-in начинает с каждым годом увеличиваться [66].

Что касается терминалов для оплаты товаров или услуг, ситуация складывается иным образом. Увеличение запросов потребителя ведет к расширению торговой сети по всему миру в целом и на территории России в частности. Это приводит к открытию новых торговых точек, которые для собственного удобства и удобства клиентов устанавливают электронные терминалы. На конец 2013 года было установлено 953 749 терминалов, а к концу 2017 года - 2 189 060 терминалов, что на 129% больше.

По данным исследования в России имеется всего шесть банков, количество банкоматов которых превышает 1 тыс. В пятерку лидеров вошли: «Сбербанк», «ВТБ-24», «Мастер-Банк», «Росбанк», «Уралсиб». Также было выделено пять лидеров по числу терминалов, оснащенных функцией cash-in (возможность принимать наличные деньги): «Сбербанк», «ВТБ-24», «Альфа-«Банк», «Мастер-Банк», «Росбанк» [11].

Ниже представлена таблица, отражающая общее количество пластиковых карт, выпущенных на территории РФ за последние пять лет:

Очевидно, что общее количество банковских карт до 2017 года постоянно возрастало. В 2013 году всего было выпущено 217 млн. карт, к 2017 году их количество увеличилось на 25% и составило 271 млн. шт. Это приводит к расширению рынка инноваций банковского сектора. Коммерческие карты выпускают все больше разновидностей пластиковых карт, а также совершенствуют способы их обслуживания.

Таблица 1.1

Количество платежных карт, эмитированных кредитными организациями, по типам карт, 2013-2017 гг., млн. шт.

По состоянию на	Всего банковских карт	в том числе:		
		расчетные карты	из них:	кредитные карты
			расчетные карты с «овердрафтом»	
01.01.14	217,4	188,3	39,5	29,1
01.01.15	227,7	195,9	39,7	31,8
01.01.16	243,9	214,4	37,7	29,5
01.01.17	254,7	224,6	34,2	30,1
01.01.18	271,7	239,6	-	32,2

Что касается расчетных карт с функцией «овердрафт» - постепенно данная опция становится потребителям не интересной: в 2013 году количество данных карт составило 39 млн., 2016 – 34 млн. (начиная с отчетности за 1 квартал 2017 года данные не собираются). Это в первую очередь связано с тем, что опция «овердрафт» подключается достаточно узкому кругу людей, которые в обязательном порядке должны являться зарплатными клиентами банка. Также данная опция, в отличие от классической кредитной карты, не имеет льготного периода действия и дополнительных бонусов, если только они не были подключены к расчетной карте, что маловероятно. Зарплатные карты в связи с отсутствием комиссии за обслуживание являются практически немаржинальным продуктом для банка, в связи с чем подключением дополнительных бонусных программ выступает «лишним» расходом.

Что касается кредитных карт, за рассматриваемый период их количество возросло на 10%. Объём выдачи кредитных карт растёт последние два года после резкого сокращения в 2015 году.

«Тинькофф банк» в 2017 году выдал 2,4 млн карт, что на 76% больше по сравнению с 2016 годом. В банке «Русский стандарт» и «ОТП банке» выдачи кредитных карт за последний год выросли на 60% и 135% соответственно.

Наибольшими темпами растут выдачи карт с высокими лимитами — от 100 тысяч рублей. Таких карт было выдано на 69,2% больше, чем в 2016 году. Количество выданных карт с лимитом до 20 тысяч рублей выросло на 10,5%, от 20 тысяч до 100 тысяч рублей — на 47,4%.

Представители БКИ связывают рост выдачи кредитных карт с активной работой банков по их продвижению. Банки стали предлагать клиентам более интересные бонусные программы, повышать уровень кэшбэка, увеличивать длительность беспроцентного периода.

В то же время эксперты отмечают, что рост выдачи кредитных карт не ведёт к сопоставимому увеличению объёма портфеля и процентных доходов банков. По данным Frank RG, за 11 месяцев 2017 года совокупный портфель кредитных карт, включая «овердрафтные», увеличился на 7,3% и составил 1,3 трлн рублей. Клиенты научились гасить задолженность по картам до начисления процентов, что является позитивным фактором, так как одной из основных проблем развития рынка банковских дистанционных услуг является неграмотность населения и в связи с этим нежелание касаться электронных услуг, предоставляемых банками [27, с. 196-199].

в РФ в целом выросла доля активных пользователей банковских карт — с 41% в 2016 году до 46% в 2017 году. Выросла частота использования карт для оплаты некрупных приобретений, постепенно снижается сумма среднего чека при оплате по карте: в 2017 году она составила 1438 рублей, что на 200 рублей меньше, чем в 2016-м.

Статистика ЦБ подтверждает эти наблюдения. По данным регулятора, к концу первого IV квартала 2017 года число банковских карт на руках у россиян выросло на 4% в годовом выражении до 229,1 млн шт. Объем операций по ним существенно не изменился (2 трлн рублей за год), но уменьшилось количество транзакций населения по снятию наличных в банкоматах — с 761,7 шт. до 747,6 шт. Объемы снятия наличных в аппаратах банков остались на уровне 5 трлн рублей. Однако увеличилось число операций по покупке россиянами товаров/услуг с помощью карт: в I квартале 2016 года было совершено 2,3 млрд таких транзакций, в январе–марте 2017-го — 2,9 млрд.

Ниже приведена таблица, отражающая общее количество счетов, открытых на территории РФ, в том числе и открытые через сеть Интернет:

Таблица 1.2

Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях, 2013-2017 гг., млн. шт.

По состоянию на	Общее количество счетов	в том числе открытых клиентам:					
		юридическим лицам, не являющимся кредитными организациями и, всего	из них:		физическим лицам, всего	из них:	
			с доступом через сеть Интернет			с доступом через сеть Интернет	с доступом посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи
01.01.14	111,9	3,0	2,7	108,8	42,3	30,9	
01.01.15	125,8	3,5	3,1	122,3	80,9	64,6	
01.01.16	162,8	4,0	3,8	158,8	136,2	117,4	
01.01.17	191,9	4,5	4,4	187,4	161,6	143,1	
01.01.18	216,6	5,2	5,1	211,4	189,9	166,8	

Общее количество счетов постоянно возрастает, об этом нам свидетельствует растущая динамика: с 2013 до 2017 объем открытия счетов увеличился на 93%. Это говорит о все более тесном взаимоотношении банков с физическими и юридическими лицами. Такая же ситуация обстоит и в

плане счетов, которые были открыты через сеть интернет: физические лица в 2017 году в преобладающем объеме использовали услуги интернет-банка с целью открытия счета – 89,8% счетов от общего объема. Юридические лица также предпочитают открывать счета дистанционно – 97,6% от общего количества счетов было открыто дистанционно. За весь рассматриваемый период количество счетов, открываемых дистанционно увеличилось у физических лиц на 348%, юридических – на 91%. Данная статистика свидетельствует об усовершенствовании банковских технологий, а также об успешно проходящем переходе на самостоятельное банковское обслуживание, при котором физические и юридические лица не обращаются в банк с целью открытия или обслуживания счета, а совершают все необходимые операции самостоятельно и удаленно. Данная политика нацелена на разгрузку сотрудников банка, а также на привлечение большего количества клиентов обслуживаться именно через дистанционные каналы связи.

В приложении 2 отражена динамика поступления платежей в кредитные организации, разграниченная по способам поступления. Общее количество поступлений к количественному выражению за рассматриваемый период возросло на 18%, в денежном на 20%. Всего в 2017 году в кредитные организации поступило 1 510 млн. платежных поручений, из которых 1 254 млн. было получено через сеть интернет, что составляет 83% от общего объема. План перехода на полное дистанционное обслуживание успешно реализуется, население предпочитает совершать платежи и переводы через интернет-банк, избавляя от дополнительной работы сотрудников офиса банка. Подавляющее количество платежных поручений было получено от юридических лиц – 84% от общего объема. Однако во временном разрезе количество платежей, полученных от физических лиц, увеличилось с 2013 года на 129%.

В России наиболее используемыми платежными системами являются WebMoney, Яндекс.Деньги, RBK Money, MoneyMail, PayCash, Золотая

корона, ЮнионКард, СистемаТелебанк, «Сибирская интернет-платежная система». По данным ассоциации «Электронные деньги», оборот рынка электронных денег в России составил в прошлом году около 36 млрд руб. Из них 17 млрд руб. прошло через интернет-кошельки (9 млрд руб. пришлось на WebMoney, 8 млрд руб. – на «Яндекс.деньги»), 11 млрд руб. – через кошельки на платежных терминалах (в основном Qiwi), 8 млрд – через «мобильные кошельки» [30, с. 49-55].

Данная тенденция является положительным фактором, отражающим нацеленность населения РФ переходить от наличных расчетов к безналичным, существенно упрощая систему оплаты товаров и услуг. В связи с этим банковская пластиковая карта как инструмент безналичного обслуживания приобретает все большую популярность среди граждан.

С каждым годом в России растет процент безналичных сделок. Конечно, Российская Федерация еще далека по этому показателю от Европы, но все же показатели растут, принимаются новые законы, и пластиковые карты все активнее входят в современную жизнь российского общества. Ведущие аналитики страны провели исследование, которое выявило, в каких городах России ситуация с безналичным расчетом обстоит лучше всего.

Исследование, которое проводилось в 180 российских городах, выявило и показало, где находится наибольшая доля компаний, позволяющих оплатить свои товары и услуги, не прибегая к использованию наличных денег. Как ни странно, но ни в Москве, ни Санкт-Петербург не вошли даже в первую десятку, а на первых позициях расположились довольно неожиданные города. Исследования показали, что в каждом четвертом магазине можно расплатиться, используя пластиковую карту. Кроме него, в первую пятерку попали Воронеж, Ижевск, Архангельск и Нижневатовск. В какой-то степени теперь эти города можно считать самыми продвинутыми в России. Москва заняла двенадцатую позицию, а Санкт-Петербург можно найти лишь на семнадцатой. Конечно, такие результаты

объясняются тем, что и предприятий в этих городах больше, но все же, результаты для многих стали неожиданными.

Эксперты объясняют такое положение дел еще и тем, что в городах, расположенных на севере зарплаты намного выше, а значит, выплачивать их наличными может быть достаточно сложно. Именно поэтому прогресс там движется семимильными шагами, банки, активно лоббируют развитие, чтобы жителям приходилось меньше использовать наличность.

Что интересно, большинство компаний, принимающих к оплате пластиковые карты, работает в сфере продажи женской одежды. Кроме того, безналичные платежи пользуются большой популярностью в аптеках, обувных магазинах и салонах сотовой связи [32, с. 10-15].

По данным 2017 года лидером среди банков по количеству пластиковых карт в обращении является Сбербанк, который выпустил в обращение 71 389 920 карт. Второе место занимает ВТБ, однако объем эмиссии ВТБ ниже объемов эмиссии Сбербанка более чем в 7 раз. В число лидеров по обращению входят такие крупнейшие банки, как Альфа-Банк, Русский Стандарт, Уралсиб, Росбанк и т.д.

Отдельно следует отметить постоянный рост числа пользователей мобильного и интернет банкинга. 48% или 17 млн российских интернет-пользователей в возрасте от 18 до 64 лет, проживающих в городах с населением от 100 тысяч человек, пользуются мобильным банкингом для частных лиц. Количество пользователей мобильного банкинга для частных лиц в России выросло за год на 58%. 75% пользователей мобильного банкинга имеют доступ и пользуются только одним банковским мобильным приложением, 18% – мобильными приложениями двух банков. Наиболее популярными мобильными банками среди российских пользователей являются Сбербанк Онлайн, Альфа-Мобайл Альфа-Банка, мобильные банки ВТБ, Тинькофф Банка и Связного Банка. При этом мобильным банком Сбербанка пользуются более 72% всех пользователей мобильных банковских приложений в России. У ближайших конкурентов – Альфа-Банка и ВТБ –

аудитория мобильного банкинга в 8 раз меньше – по 8,7% пользователей мобильного банкинга в России [73].

Проникновение сервиса мобильного банкинга в клиентскую базу заметно различается от банка к банку, но в среднем находится в диапазоне 10-25% от всех клиентов банка, имеющих доступ в интернет. Наиболее высокую долю пользователей мобильного банкинга по отношению ко всем клиентам банка, имеющим доступ к интернету, показывают Сбербанк России (46%) и Связной Банк (37%). Наименьшую долю (около 10%) — Ренессанс Кредит, Банк Москвы, Банк Россия.

Наиболее распространенными мобильными приложениями среди российских банков являются приложения для iPhone и смартфонов Android – из 27 исследованных банков все 27 имеют такие приложения. Приложения для смартфонов с операционной системой WindowsPhone предлагают клиентам только 10 банков из 27. Приложения адаптированные для планшетов с операционными системами iOS и Android предлагают 15 и 8 банков из 27 исследованных, соответственно.

Наиболее эффективными мобильными банками с точки зрения наличия функций и удобства интерфейсов по результатам исследования были признаны мобильные приложения для смартфонов Тинькофф Банка, Промсвязьбанка, Сбербанка, Банка Уралсиб и ВТБ24. Наиболее эффективные приложения для планшетов предлагают Банк Авангард, Банк Уралсиб и Райффайзенбанк [73].

Тем не менее, Россия все еще сильно уступает Европе по объемам безналичных платежей. Доля наличности в российской экономике почти в три раза выше, чем в европейской. Правительство активно разрабатывается законы, которые могли бы способствовать увеличению количества сделок без использования наличности. Уже предстоящим летом Минфин выпустил проект, согласно которому, все сделки на сумму выше 600 тысяч рублей должны проводить только безналичным путем с 1 января 2013 года.

Российские власти уже несколько лет не могут определиться: стоит ли давать «зеленый свет» безналичным расчетам, постепенно ограничивая наличные платежи, или подождать, пока разовьется инфраструктура и механизмы обеспечения безопасности. Однако, скорее всего, за это время рынок безналичных платежей отрегулируется без вмешательства властей.

Одной из проблем внедрения пластиковых карт в платежный оборот является их высокая стоимость, тем не менее банки идут на эти затраты, причем за счет собственных средств. Получается, что банки реализовывают политику государства, направленную на снижение оборота наличности, за счет собственных средств. Поэтому, необходимо создать благоприятные экономические условия банкам по внедрению пластиковых карт, для чего, к примеру, ввести налоговые льготы, закрепив их на законодательном уровне [23, с. 42-48].

Теоретически переход на безналичный расчет выгоден всем: и клиентам, и компаниям, и кредитным организациям, и государству. По данным Европейского центрального банка, безналичный платеж обходится дешевле наличного примерно в два раза, а при должном уровне контроля за операциями он еще и безопаснее.

Вместе с тем в электронных платежных системах до сих пор существует целый пласт спорных вопросов, которые позволяют использовать эти сервисы мошенникам, в том числе для оплаты сомнительных товаров и услуг, а также вывода средств из проектов с контент-агрегаторами. Кроме того, к недостаткам этих систем относят и то, что эмиссия электронных денег гарантируется исключительно эмитентом, государство не дает никаких гарантий сохранения их платежеспособности. Это приводит к тому, что электронные деньги не рекомендуется использовать для осуществления крупных платежей, а также для накопления существенных сумм в течение длительного времени. Электронные деньги существуют только в рамках той системы, в которой они эмитированы, перевод средств из одной системы в другую может быть достаточно неудобной и дорогостоящей операцией.

В числе прочих проблем использования электронных денег эксперты выделяют отсутствие законодательной базы по этому вопросу, но с принятием ФЗ «О национальной платежной системе» будет отрегулирован рынок электронной наличности и этот тип платежей будет доминировать в странах с развивающейся экономикой, в том числе и в России.

Для оборота электронных денег используются достаточно сложные технологии, и коммерческие банки не всегда хотят и способны самостоятельно развивать новые продукты.

В недалеком будущем для получения массовых услуг клиенты не будут приходить в банк вообще – они смогут пользоваться банковскими услугами, связанные с открытием счета, переводом средств, оплатой товаров и услуг непосредственно из дома, офиса или магазина, используя для этого компьютер или терминал для приема пластиковых карточек, а наличные получать в банкомате [66].

Центробанки большинства стран пока настороженно относятся к развитию электронных денег, боясь неконтролируемой эмиссии и других возможных злоупотреблений. Существует много спорных вопросов касательно внедрения электронных денег. Введение электронных валют вызывает ряд вопросов, таких как принципиально нерешенные проблемы по сбору налогов, обеспечения эмиссии, отсутствия стандартов обеспечения эмиссии и обращения электронных нефинансовых денег, опасения об использовании электронных платежных систем для отмывания денег.

Однако курс на инновации в стране требует и внедрения инновационной экономики, которая потребует особой инфраструктуры, в том числе, и в сфере денежных расчетов. Очевидно, что проблемы нового рынка «электронных денег» могут решаться длительным эволюционным путём либо с помощью больших инфраструктурных проектов, инициируемых государством.

На основании всего вышеизложенного можно сделать вывод о том, что на данный момент дистанционное банковское обслуживание является уже

неотъемлемой и одной из ключевых частей банковской системы. Население все чаще использует способы безналичного оборота, нежели с использованием наличной денежной массы. Это в первую очередь связано с удобством, быстротой и прозрачностью операций, так как человек самостоятельно контролирует все действия.

Количество безналичных операций с каждым годом стремительно увеличивается, прогрессирующий объем выпуска банковских карт вынуждает устанавливать все большее количество банкоматов с функцией приема наличных, а магазины и другие торговые точки вынуждены использовать платежные терминалы как средство расчета с клиентами.

Также следует отметить, что обычные банкоматы, выполняющие функцию выдачи наличных, теряют свою актуальность. Это связано с постепенным, но достаточно уверенным переходом на безналичный платежный оборот.

При продолжении развития данной системы наличная денежная масса останется в достаточно минимальном количестве, а банковская система перейдет на полную автоматизацию систем обработки операций, исключив «ручную» работу.

ГЛАВА 2. СОВРЕМЕННАЯ ПРАКТИКА ОРГАНИЗАЦИИ И РАЗВИТИЯ БЕЗНАЛИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В АКЦИОНЕРНОМ ОБЩЕСТВЕ «АБ «РОССИЯ»

2.1. Организационно-экономическая характеристика АО «АБ «РОССИЯ»

Акционерный Банк «РОССИЯ» представляет собой советский и российский акционерный банк, созданный 27 июня 1990 года в городе Ленинграде (ныне — Санкт-Петербург). Является коммерческой кредитной организацией без государственного участия в структуре собственности.

Деятельность Банка «РОССИЯ» направлена на обслуживание крупнейших предприятий, расположенных в различных регионах Российской Федерации, финансирование ключевых отраслей отечественной экономики, реализацию масштабных инвестиционных проектов, соблюдение самых высоких стандартов обслуживания корпоративных и частных клиентов.

Банк «Россия» контролирует активы в различных отраслях экономики. Через 100-процентную дочернюю компанию ООО «ИК «Аброс» ему принадлежит 51-процентная доля одной из крупнейших российских страховых компаний «Согаз», 100-процентная доля в группе лизинговых компаний «Зест», эффективная доля 27,6% в ЗАО «Национальная Медиа Группа», которое владеет следующими активами: «Рен ТВ», ТРК ОАО «Пятый канал», ОАО «Первый канал», газета «Известия». Через «Согаз» банку принадлежит эффективная доля 38,3% управляющей компании ЗАО «Лидер», которое управляет негосударственным пенсионным фондом «Газфонд».

10 апреля 2014 года банк решением наблюдательного совета НП «Совет рынка» был выбран в качестве кредитной организации, уполномоченной на проведение расчётов между субъектами оптового

энергорынка. Ранее, с 2008 года, обслуживанием расчётов занимался «Альфа-банк».

В августе 2016 года банк являлся акционером (с долей 20 %) управляющей компании аэропорта города Симферополя, управление которым было передано властями российского региона.

20 марта 2014 года США, в рамках международных санкций против России в связи с присоединением Крыма к Российской Федерации и конфликтом на востоке Украины, ввели санкции против банка, который, по мнению США, «оказывает материальную поддержку российским правительственным чиновникам» и контролируется Юрием Ковальчуком, членом «ближнего круга» президента РФ Путина. Санкции заключаются в том, что активы банка, находящиеся в юрисдикции США, оказываются замороженными, кроме того, запрещены сделки с банком на территории США или с американскими гражданами. В результате данных санкций платёжные системы VISA и Mastercard перестали осуществлять операции по пластиковым картам, эмитированным банком [61].

Перед собой банк ставит такие стратегические цели, как:

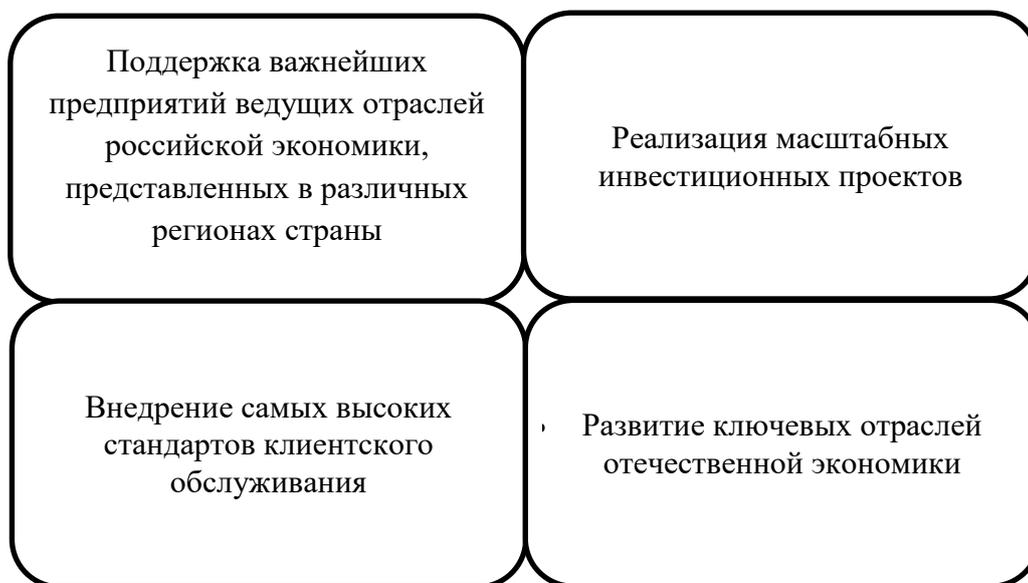


Рис. 2.1. Стратегические цели работы банка АО «АБ «РОССИЯ»

Основными направлениями деятельности банка "Россия" являются: обслуживание крупных российских предприятий, работа над масштабными инвестиционными проектами, развитие различных отраслей российской экономики. Банк контролирует активы экономической сферы России.

Учреждение обслуживает порядка 24 тысяч корпоративных и 470 тысяч частных клиентов через региональную сеть из 20 филиалов и 39 отделений и касс.

Корпоративным клиентам, на которых приходится основная часть бизнеса банка, предлагается широкий перечень услуг: расчетно-кассовое и дистанционное обслуживание, кредитование, размещение денежных средств в депозиты и векселя АБ "Россия", инкассация денежных средств, векселей и документов, документарные и лизинговые операции, зарплатные проекты, финансовое консультирование, брокерское обслуживание и другие.

Физические лица могут воспользоваться стандартным перечнем банковских услуг, в том числе провести расчеты с использованием аккредитивов в рублях, оформить пластиковые банковские карты, арендовать индивидуальные сейфы. Кроме того, кредитная организация осуществляет выплаты по дорожным чекам и принимает на инкассо чеки иностранных банков в долларах и евро.

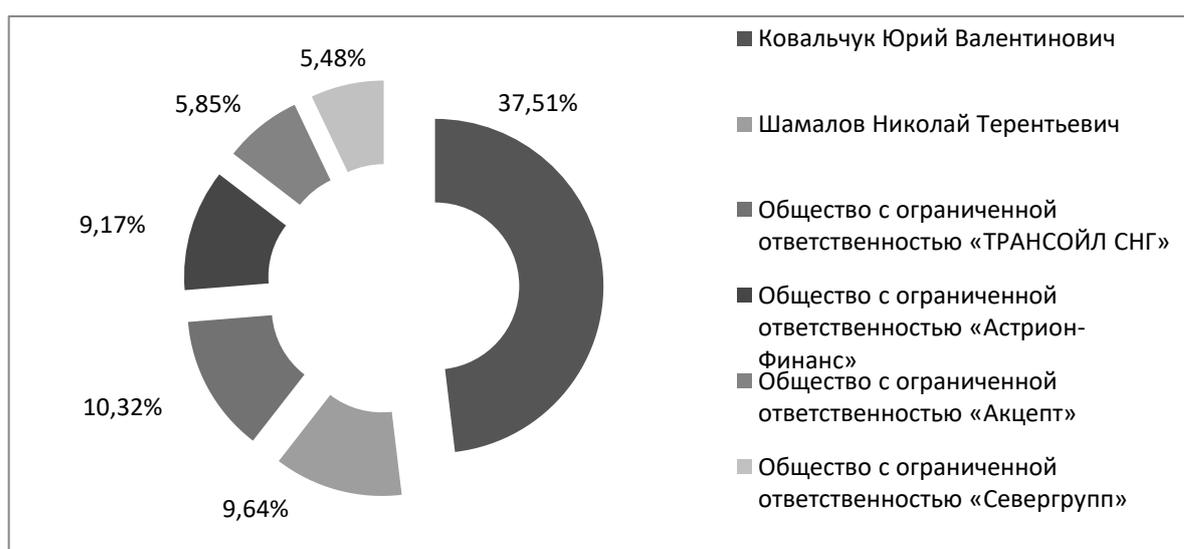


Рис. 2.2. Структура акционерного капитала АО «АБ «РОССИЯ» по состоянию на 01.01.2018 г.

Из рис.2.2 очевидно, что наибольшая доля акционерного капитала принадлежит Ковальчуку Юрию Валентиновичу. На втором месте после него по объему идет ООО «ТРАНСОЙЛ СНГ» - доля в 10,32%.

Ниже представлена таблица, отражающая ключевые показатели экономической деятельности АО «АБ «РОССИЯ».

Таблица 2.1

Динамика показателей финансово-экономической деятельности
АО «АБ «РОССИЯ» за 2013-2017 гг., млн. руб.

Наименование статьи	По состоянию на 01.01.					Темп прироста, %			
	2014	2015	2016	2017	2018	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2017/ 2016
Активы	412 988,4	508 370,2	571 411,7	737 201,1	896 085,4	23,1	12,4	29,0	21,6
Чистая ссудная задолженность	241 000,8	336 659,4	374 989,4	450 404,2	571 079,3	39,7	11,4	20,1	26,8
Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	341 914,8	415 279,0	511 584,5	665 279,2	784 947,0	21,5	23,2	30,0	18,0
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциями с резидентами оффшорных зон	265,3	1 693,7	1 843,7	2 103,1	1 979,4	538,4	8,9	14,1	-5,9
Средства акционеров (участников)	540,3	547,3	547,3	547,3	547,3	1,3	0,0	0,0	0,0
Резервный фонд	268,1	268,1	268,1	268,1	268,1	0,0	0,0	0,0	0,0
Прибыль (убыток) после налогообложения	5 031,1	10 084,6	3 020,3	4 006,3	3 920,0	100,4	-70,1	32,6	-2,2

Исходя из таблицы 2.1 видно, что объем чистой ссудной задолженности на протяжении всего рассматриваемого периода имел постоянную восходящую динамику: темп прироста с 2013 по 2017 года составил 136,96%. Существенный рост наблюдается у такого показателя, как резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного

характера, прочим возможным потерям и операциями с резидентами оффшорных зон – объем в 2017 повысился на 646,02% по сравнению с 2013 годом.

Сократилась прибыль после налогообложения: своего наибольшего значения показатель достигал в 2014 году – 10 084,6 млн. руб., по состоянию на 01.01.2018 г., он сократился до 3 920,0 млн. руб. Средства акционеров с начала отчетного периода увеличились и в 2017 году составили 547,3 млн. руб. Объем резервного фонда остается на одном уровне в течение всех пяти лет и составляет 268,1 млн. руб.

Для более точного представления финансового положения АО «АБ «РОССИЯ» на сегодняшний день следует рассмотреть структуру его активов и пассивов, которая отражена в приложении 3.

Анализируя данные, можно заметить неоднозначный рост такой статьи как денежные средства: с 2013 по 2014 года сумма денежных средств увеличилась более чем в 2 раза и составила почти 5 998,0 млн. руб., однако уже в следующем отчетном периоде сократилась на 26%. В последующие года данная статья постоянно возрастала и достигла 4 810,5 млн. руб. в 2017 году. Также существенно снизилась доля финансовых активов, оцениваемых по справедливой стоимости через прибыль или убыток: если в 2013 году они составляли 23 791,1 млрд. руб., то к 2017 году упали до 61,3 млн. руб. Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения, за рассматриваемый период практически не поменяли своего значения: с 2013 года их сумма увеличилась на 0,23% и составила 21 915,0 млн. руб. Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы к 2017 году упали в цене на 62,6%. Сумма прочих активов за три года существенно увеличилась: с 2013 по 2017 года рост составил 5 516,9 млн. руб. или 165%. В целом общая сумма активов за четыре года увеличилась на 933 053 млн. руб.: в 2013 году их стоимость составляла 412 988,4 млн. руб., в 2017 возросла до 896 085,4 млн. руб. (на 116,98 %), что говорит об укреплении финансового положения банка в целом.

Ниже представлена диаграмма, отражающая структуру активов за 2013-2017 гг.

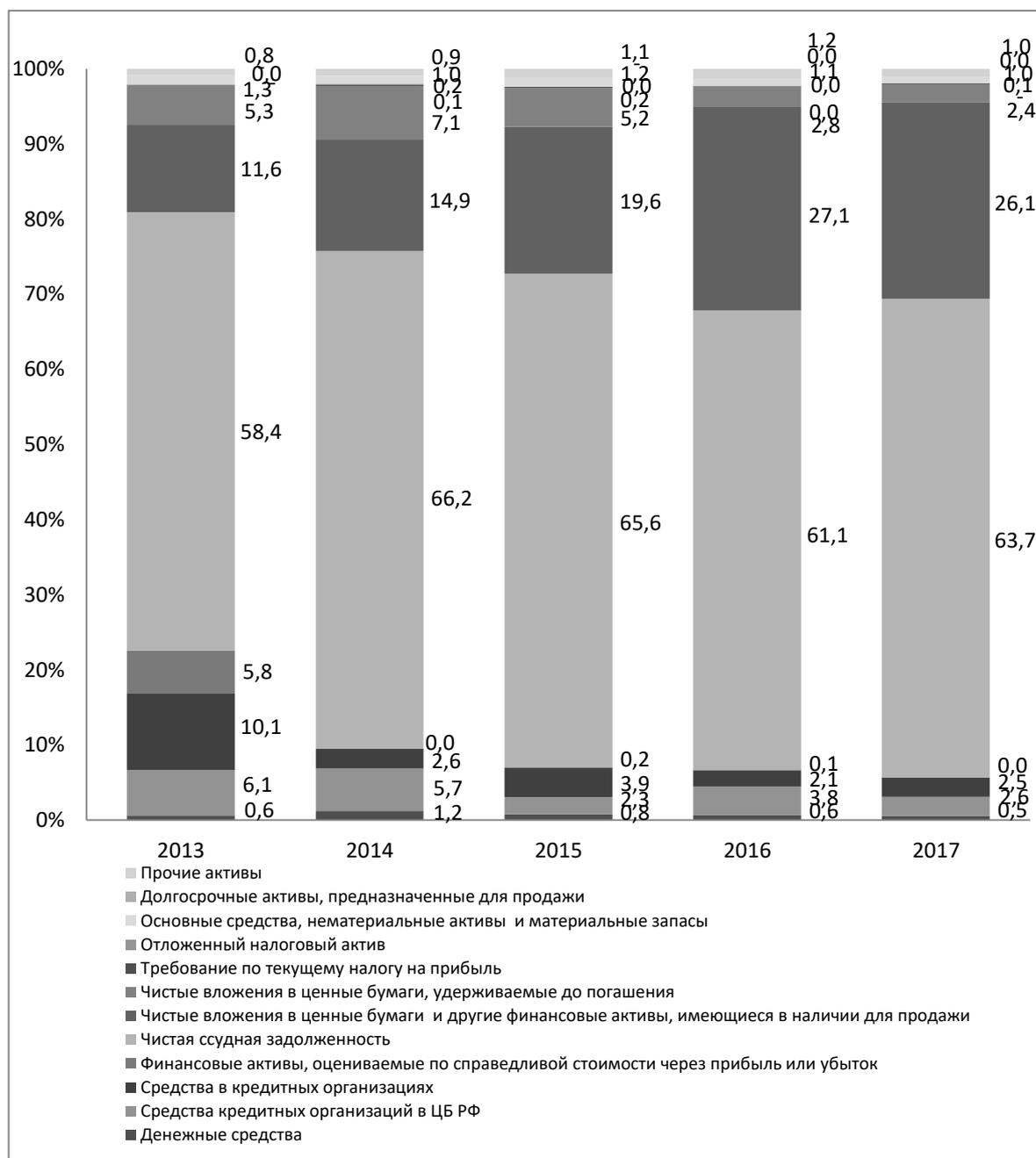


Рис. 2.1. Структура активов баланса АО «АБ «РОССИЯ» за 2013-2017 гг., %

Анализируя данные диаграммы, очевидно, что наибольшую долю в структуре активов на 2017 год имеет такая статья, как «чистая ссудная задолженность» - 63,7%, однако стоит отметить, что в 2014 году ее доля в общем соотношении активов была на 2,49% выше. Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для

продажи по сравнению с другими показателями, также имеет достаточно высокую долю в активе баланса – 26,1%, при этом она существенно возросла: в 2013 г. доля данного показателя составила 11,6%, в 2014 – 14,9%, 2015 – 19,6%, далее в 2016 году был резкий скачок – доля данной статьи увеличилась до 27,1%. Наименьшую долю имеют такие показатели, как финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток, так как в 2017 году их доля в общей совокупности активов составила 0,01%, хотя в начале отчетного периода занимала вполне уверенную позицию с объемом в 5,8%.

Динамика пассивов баланса Банка представлена в приложении 4. Исходя из данных таблицы приложения 4, очевидно, что такая статья, как «кредиты, депозиты и прочие средства ЦБ РФ» в 2017 году по сравнению с 2013 годом имела существенный спад: в 2013 года показатель составил 10 000 млн. руб., в 2017 году упал до 0 руб. К 2017 году наблюдается снижение и такого показателя, как выпущенные долговые обязательства – на 0,3% по сравнению с 2016 годом. Значительно увеличился с 2013 года объем резервов на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциями с резидентами оффшорных зон: в начале рассматриваемого периода они составляли 265,3 млн. руб., а уже к концу 2017 года – 1 979,4 млн. руб., что на 646,02% выше. Также наблюдается существенный прирост таких показателей, как: средства кредитных организаций (на 137,34%), средства клиентов, не являющихся кредитными организациями (на 129,57%), вклады (средства) физических лиц и индивидуальных предпринимателей (на 137,22%) и прочих обязательств (130,47%).

Структура пассивов баланса рассматриваемый период в долевым соотношении наглядно отражена на рисунке 2.2.

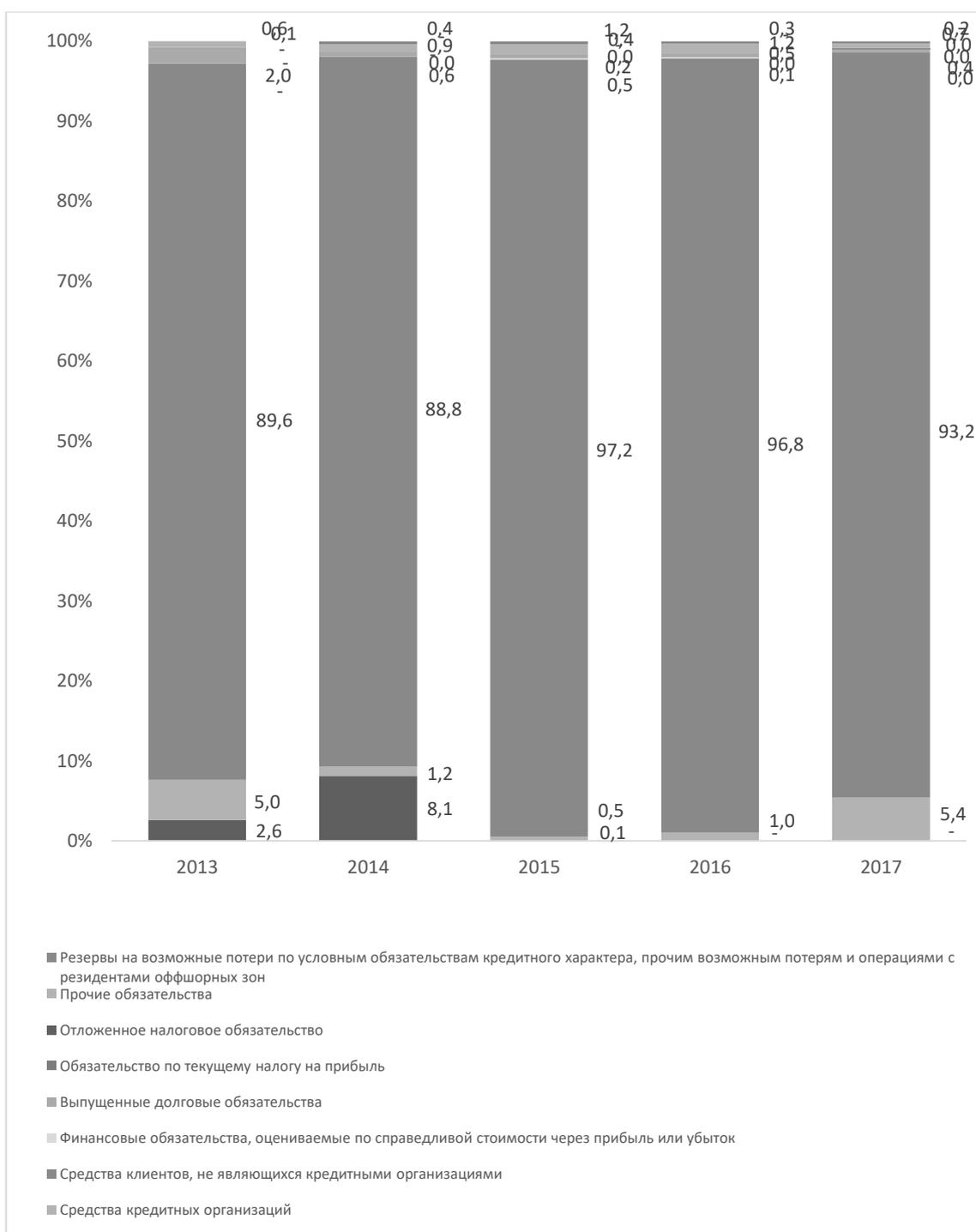


Рис. 2.2. Структура пассивов баланса АО «АБ «РОССИЯ» за 2013-2017 гг., %

Как видно из рис. 2.2, наибольшую долю в структуре пассивов на протяжении всего рассматриваемого периода занимает такая статья, как «средства клиентов, не являющихся кредитными организациями»: в 2013 году ее доля составила – 89,58%, в 2014 – 88,79%, в 2015 – 97,18%, 2016 – 96,84%, на конец рассматриваемого периода доля данной статьи в структуре пассивов остановилась на уровне 93,24% от общего объема. Также на

существенном уровне находится показатель «средства кредитный организаций» - 5,42% в 2017 году.

Ниже представлена таблица 2.4, отражающая состав и структуру собственного капитала АО «АБ «РОССИЯ».

Таблица 2.2

Состав и структура собственного капитала АО «АБ «РОССИЯ»,
2013 -2017 гг., млн. руб.

Показатель	По состоянию на 01.01.					Темп прироста, %			
	2014	2015	2016	2017	2018	2014/ 2013	2015/ 2014	2016/ 2015	2017/ 2016
Уставный капитал	537,1	540,9	537,6	541,2	543,7	0,7	-0,6	0,7	0,5
Резервный фонд	268,0	268,1	268,1	268,1	268,1	0,0	-	-	-
Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство	616,5	569,0	505,1	1 095,1	1 091,5	-7,7	-11,2	116,8	-0,3
Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет	13 539,3	18 065,1	27 484,8	29 893,5	33 221,1	33,4	52,1	8,8	11,1
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	5 031,1	10 084,6	3 020,3	4 001,4	3 880,1	100,4	-70,1	32,5	-3,0
Всего источников собственных средств	31 322,4	40 680,6	45 003,8	50 232,1	54 252,4	29,9	10,6	11,6	8,0

Уставный капитал в течение рассматриваемого периода имел восходящую, хотя и относительно невысокую, тенденцию: с 2013 по 2017 года его объем непрерывно увеличивался, в результате чего составил 543,7 млн. руб., темп прироста в конце рассматриваемого периода по сравнению с 2016 годом составил 0,5%. Объем показателя «резервный фонд» на протяжении пяти лет оставался в неизменном положении и составляет 268

млн. руб. С 2013 по 2017 гг. нераспределенная прибыль увеличилась более чем в 2 раза (на 19 681,8 млн. руб.) и составила 33 221,1 млн. руб. Общая сумма источников собственных средств в 2013 года имела значение 31 322,4 млн. руб., впоследствии она непрерывно возрастала и в 2017 году составила 54 252,4 млн. руб.

Капитал Банка «РОССИЯ» по итогам 2017 года вырос на 12% и достиг 81 млрд. рублей. На 1 января 2018 года значение норматива достаточности капитала (Н1.0) составило 12% (по сравнению с 12,2% на 1 января 2017 года). Источником роста собственных средств (капитала) Банка в 2017 году являлась чистая прибыль.

За 2017 год чистая прибыль составила 3,9 млрд рублей. Ключевым источником, формирующим прибыль Банка, стали процентные доходы от операций кредитования корпоративных клиентов и вложений в ценные бумаги. Величина чистого процентного дохода за отчетный год составила 19 млрд рублей, превысив данный показатель за 2016 год на 1,5%.

Коэффициент рентабельности активов (ROA) на протяжении всего рассматриваемого периода оставался положительным, но за последний год сократился с 0,9% до 0,8%, о чем нам свидетельствует снижение чистой прибыли банка.

Коэффициент рентабельности собственного капитала (ROE) в 2016 году существенно вырос до 12,9%, но к 2017 году сократился на 0,9%, что говорит о снижении оборачиваемости активов, росте собственного капитала и снижении заемного.

Средний уровень работающих активов в 2017 году сохранился на уровне 2016 года, составив 97% от общей величины активов Банка, что подтверждает стабильно высокую эффективность использования собственных и привлеченных средств.

Фондирование активов Банка в 2017 году происходило преимущественно за счёт привлечения средств клиентов на депозиты и текущие счета [55].

В 2017 году наблюдалась устойчивая динамика роста корпоративного кредитного портфеля Банка. На 1 января 2018 года объём корпоративного кредитного портфеля Банка составил 399 млрд. рублей, увеличившись с начала отчётного года на 18% (или 62,1 млрд. рублей), что наглядно отражает рисунок 2.3:

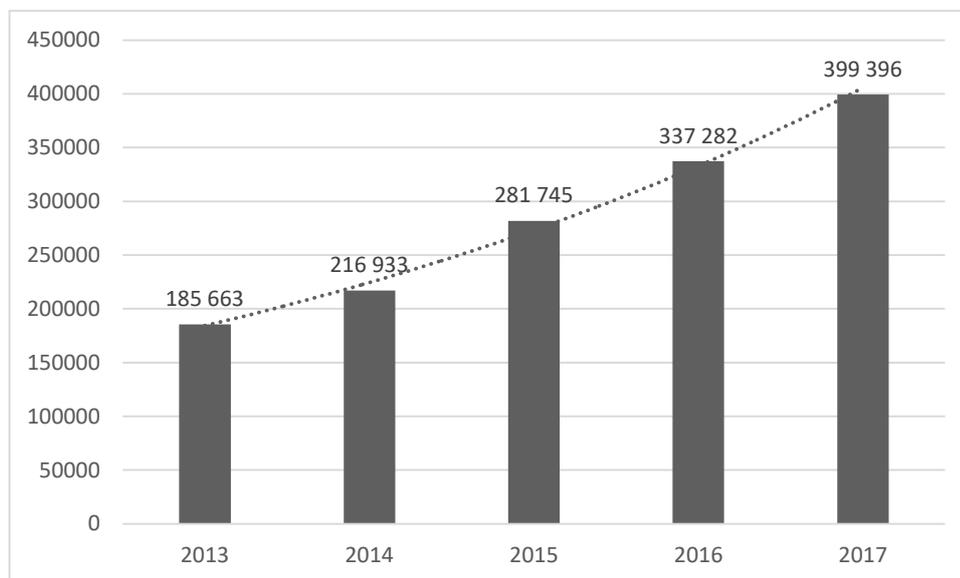


Рис. 2.3. Динамика кредитного портфеля АО «АБ «РОССИЯ» за 2013-2017 гг., млн. руб.

За период с 2013 по 2017 год объём кредитного портфеля постоянно возрастал: в 2014 году он вырос на 17%, в 2015 - на 30%, в 2016 – на 20%, в 2017 – на 18%. В итоге на конец рассматриваемого периода объём кредитного портфеля составляет 399 396 млн. руб. Около 42% данного прироста приходится на кредиты, выданные в Москве, 33% и 25% соответственно – на кредиты, выданные в Санкт-Петербурге и регионах.

На 1 января 2018 доля кредитов, выданных Головным офисом в Санкт-Петербурге, составила 45,3% кредитного портфеля, в Московском филиале АБ «РОССИЯ» и Центральном филиале АБ «РОССИЯ», расположенных в Москве – 37,4%, в региональных подразделениях – 17,3%.

Ниже представлен рисунок, отражающий отраслевую структуру кредитного портфеля по состоянию на 01.01.2018 г.:



Рис. 2.4. Отраслевая структура кредитного портфеля АО «АБ «РОССИЯ» по состоянию на 01.01.2018 г., %

Наибольшая доля кредитного портфеля – более 40% – приходится на предприятия реального сектора экономики (обрабатывающие производства, энергетика, добыча полезных ископаемых и прочие виды производства). Около 12% сформировано организациями, занимающимися финансовой деятельностью. На оптовую и розничную торговлю приходится 12%.

На основании всего вышеизложенного можно сделать вывод о том, что АО «АБ «РОССИЯ» является достаточно стабильным банком с высокими темпами роста по всем направлениям развития. Банк имеет широкую отраслевую структуру, и, несмотря на относительно раннее развития сектора розничного бизнеса, уже уверенные позиции среди лидеров рынка, что также позволяет судить о его перспективах развития в данной отрасли.

В 2017 году итоговые финансовые показатели Банка «РОССИЯ» значительно выросли по всем направлениям деятельности. Результаты отчётного периода свидетельствуют о последовательном росте бизнеса Банка и служат подтверждением верности выбранной стратегии развития.

В структуре активов наибольший удельный вес, как и в предыдущие годы, составила чистая ссудная задолженность в размере 64% – её объём вырос в отчётный период на 27%, до 571 млрд рублей. Возросли вложения в ценные бумаги – до 256 млрд рублей (на 16% за 2017 год), на конец отчётного года их доля в активах составила 29%.

Средний уровень работающих активов в 2017 году сохранился на уровне 2016 года, составив 97% от общей величины активов Банка, что подтверждает стабильно высокую эффективность использования собственных и привлечённых средств.

Фондирование активов Банка в 2017 году происходило преимущественно за счёт привлечения средств клиентов на депозиты и текущие счета.

По итогам 2017 года в структуре обязательств наибольший удельный вес составили средства клиентов – 93%. За 2017 год объём привлечённых ресурсов клиентов вырос на 18%, достигнув к концу отчётного периода 785 млрд рублей, из них средства корпоративных клиентов составили 89% (697 млрд рублей).

Капитал Банка «РОССИЯ» по итогам 2017 года вырос на 12% и достиг 81 млрд рублей. На 1 января 2018 года значение норматива достаточности капитала (Н1.0) составило 12% (по сравнению с 12,2% на 1 января 2017 года). Показатель рентабельности капитала (ROE) за 2017 год составил 12%.

Источником роста собственных средств (капитала) Банка в 2017 году являлась чистая прибыль. За 2017 год чистая прибыль составила 3,9 млрд рублей. Ключевым источником, формирующим прибыль Банка, стали процентные доходы от операций кредитования корпоративных клиентов и вложений в ценные бумаги. Величина чистого процентного дохода за отчётный год составила 19 млрд рублей, превысив данный показатель за 2016 год на 1,5%.

Региональная экспансия Банка «РОССИЯ» базируется на принципах рационального и взвешенного подхода, исходя из целесообразности

присутствия в конкретном регионе. При открытии офисов Банк учитывает рыночную конъюнктуру: общий экономический уровень региона, наличие потенциальных клиентов, спрос на банковское обслуживание и другие факторы.

Региональная сеть банка насчитывает 21 филиал, 17 операционных офисов, 38 дополнительных офисов и 1 представительство. В 2017 году были зарегистрированы филиалы в Екатеринбурге и Новосибирске, открыты операционные офисы в Чебоксарах, Ростове-на-Дону и Казани.

В рамках проекта Правительства Белгородской области (Департамента ЖКХ) «Создание единого информационного пространства на рынке ЖКУ Белгородской области» благодаря Белгородскому филиалу, выступившему в качестве автора программы, АО «АБ «РОССИЯ» определен расчетным банком.

Банк «РОССИЯ» в целом и Белгородский филиал в частности являются единственной банковской структурой, которая имеет опыт и готовой программное решение по расщеплению платежей за ЖКУ для широкого круга сборщиков.

Во главе Белгородского филиала стоит управляющий банка, которому подчиняются его заместитель и начальники отделов. В число отделов банка включаются такие отделы, как:

1. Отдел кадров;
2. Отдел розничного бизнеса;
3. Отдел по работе с клиентами крупного бизнеса;
4. Отдел по работе с клиентами среднего бизнеса;
5. Отдел по работе с клиентами малого бизнеса;
6. Отдел по работе с клиентами микробизнеса;
7. Отдел обработки коммунальных платежей.

По итогам 2017 года филиал был признан победителем в закупочных процедурах с муниципальными организациями области на оказание

информационно-технологических услуг. Привлечён на расчётно-кассовое обслуживание ООО «ТК «Мираторг».

2.2. Характеристика инструментов безналичного обслуживания физических лиц в АО «АБ «РОССИЯ»

Основными инструментами безналичного обслуживания физических лиц в Банке «РОССИЯ» являются:

- банкоматы;
- пластиковые банковские карты;
- интернет-офис.

Владельцы карт Банка «РОССИЯ» могут бескомиссионно снимать наличные денежные средства в банкоматах таких банков, как «Сбербанк», «ВТБ», «Газпромбанк» и «Уралсиб».

Дебетовые карты АО «АБ «РОССИЯ» выпускаются в следующих видах:

1. Зарплатная карта - оформляется в рамках зарплатных проектов с организациями, перечисляющими заработную плату работникам через АО «АБ «РОССИЯ» и позволяет: получать без взимания комиссии наличные денежные средства в пунктах выдачи наличных и банкоматах АО «АБ «РОССИЯ» во всех регионах России, оплачивать без взимания комиссии товары и услуги на предприятиях торговли и сервиса, воспользоваться льготными условиями по программам потребительского кредитования АО «АБ «РОССИЯ». Карта выпускается в трех категориях в зависимости от уровня дохода клиента: «Классическая» - до 25 тыс. рублей, «Золотая» - от 25 до 70 тыс. рублей, «Премиальная» - свыше 70 тыс. рублей.

2. Карта «Живые деньги» - предлагается к оформлению для частных клиентов банка. При наличии депозита или остатка по счету не менее 30 тыс. руб. карта не взимает платы за обслуживания, в противном случае взимается комиссия – 100 руб. в месяц. По карте также

предоставляются следующие бонусы: 1% cashback при совершении безналичных операций на сумму свыше 3 тыс. рублей, от 3 до 6% на остаток по карточному счету.

3. Виртуальная банковская карта - предназначена для осуществления безналичной оплаты товаров, работ и услуг в сети Интернет с использованием реквизитов банковской карты в пределах установленного расходного лимита. Данная карта предоставляется к банковскому счету. Оформить данную карту клиент может самостоятельно через систему «Интернет-Банк». Виртуальная банковская карта выпускается Банком без физического носителя путем предоставления реквизитов банковской карты клиенту с использованием средств передачи информации системы «Интернет-Банк».

4. Неэмбоссированная или «моментальная» карта предоставляется клиенту в случае срочного оформления дебетовой карты и мгновенной выдачи (стандартные сроки выпуска именной карты – 5 дней).

5. Классическая карта – стандартная карта, предоставляемая АО «АБ «РОССИЯ» с целью проведения дистанционных расчетов физическим лицом. Ежемесячная оплата – 100 руб.

6. Карта ко вкладу – карта, оформляемая клиентам, имеющим депозит на любую сумму. Не взимает платы за обслуживание при наличии действующего вклада.

Банк также предлагает кредитную карту «Мир возможностей».

В приложении 5 представлена таблица, содержащая сравнительный анализ условий обслуживания кредитной карты в АО «АБ «РОССИЯ» и в других банках, из которой следует, что кредитная карта банка АО «АБ «РОССИЯ» является более чем лояльной по отношению к своим клиентам. Данная карта содержит в себе минимальную сумму комиссии за обслуживание и смс-сервис, лимит кредитования выше, чем у лидеров рынка розничного блока. Основные ключевые факторы, такие как процентная ставка и льготный период также на уровень выше.

Как эквивалент вышеуказанной кредитной карте в Банке «РОССИЯ» можно оформить дополнительный кредитный лимит к зарплатной карте – овердрафт. Подключение услуги овердрафт позволяет клиентам пользоваться зарплатной картой при недостатке средств и нулевом балансе. Кредит в форме овердрафт – краткосрочный кредит, предоставляемый на текущий карточный счет на 1 год и позволяющий совершать операции с помощью банковской карты при недостатке средств. Лимит по овердрафту не должен превышать 95% от среднемесячных поступлений на зарплатный счет клиента.

Дополнительной услугой, позволяющей управлять собственным счетом, является «SMS-сервис», предоставляющий возможность получать сообщения о списании денежных средств, о пополнении счета, об остатке на счету, а также моментальной блокировки карты в случае совершения несанкционированных операций. Стоимость услуги – 50 руб. в месяц. Данная опция позволяет отслеживать проведение всех операций по карте в режиме реального времени, клиент получает информацию о совершении операций по счету держателями дополнительных карт. Это значительно снижает риски мошеннических операций по карте. Данную услугу клиент может подключить в банкомате, в системе «Интернет-Банк», либо у операциониста в отделении банка.

На данный момент клиенты предпочитают не только фиксировать свои поступления и расходы, но и моментально проводить разного рода операции, что в свою очередь делает более актуальной систему «Интернет-Банк», представляющим собой систему управления банковскими продуктами через Интернет. Доступ в систему «Интернет-Банк» предоставляются клиентам в круглосуточном режиме с любого устройства, имеющего доступ к услугам Интернет. Стоимость осуществления платежей через систему «Интернет-Банк» ниже стоимости аналогичных услуг, предоставляемых большинством платежных систем. Информация о текущем состоянии карточных счетов предоставляется в режиме реального времени. Данная система построена с

использованием современных средств обеспечения безопасности в области электронных платежей и электронных банковских систем.

Для работы в программе не требуется установка специальных программ, вход осуществляется через окно браузера. Для доступа в систему "Интернет-Банк" используется технология одноразового пароля (OneTimePassword), формируемого пользователем с помощью специального криптографического устройства и платежной карты. Такая технология имеет целый ряд преимуществ перед стандартными схемами безопасности, предусматривающими наличие USB-носителя с ключами, установленного на компьютер сертификата или карточки с ограниченным числом кодов доступа.

Услуги, предоставляемые сервисом «Интернет-Банк»:

- предоставление информации по всем банковским счетам Держателя, информации по предоставленным кредитам в рамках одного филиала;
- осуществление операций в российских рублях по переводу со счета с доступом платежной карты денежных средств в оплату услуг юридических лиц-резидентов, указанных на web-сайте Банка (услуг мобильной связи, кабельного и спутникового телевидения, телекоммуникационных компаний и Интернет, охранных систем, коммунальных услуг);
- осуществление операций по переводу денежных средств между собственными банковскими счетами;
- осуществление операций по переводу со своего банковского счета на счета физических лиц и счета юридических лиц, открытые на территории Российской Федерации, в том числе открытые в Банке;
- осуществление операций по переводу денежных средств в российских рублях с банковского счета, открытого в российских рублях, на платежную карту Visa/MasterCard стороннего эмитента – банка, находящегося на территории Российской Федерации;

- подключение/отключение дополнительных услуг;
- создание длительного платежного поручения, позволяющего в автоматическом режиме совершать перевод на какой-либо счет, либо производить оплату за выбранную услугу на заранее установленную денежную сумму;
- подключение услуги «Автобаланс», позволяющей в автоматическом режиме пополнять вклад через банковскую карту.
- оформление заказа виртуальной карты к счету;
- блокировка/разблокировка карты, закрытие виртуальной карты;
- установление ограничений (лимитов) на совершение операций по Счету за определенный период времени (в пределах величин, определенных Тарифами);
- оформление распоряжения на открытие счета по вкладу (депозиту) из линейки банковских вкладов, доступных для открытия через Систему «Интернет-Банк»;

Подключение осуществляется через операциониста в отделении Банка, либо по горячей круглосуточной линии поддержки. Подключить сервис «Интернет-Банк» можно только при наличии пластиковой банковской карты. Отдельно следует отметить возможность клиента оформления вклада через «Интернет-Банк». Отдельной особенностью таких вкладов является повышенная процентная ставка. Банк «РОССИЯ» предлагает оформление «Универсального» вклада с возможностью снятия и пополнения через дистанционный канал, предоставляя клиентам дополнительную выгоду в размере 0,2%.

Исходя из данной информации, о банке можно сказать, как о достаточно современном участнике рынка, который предлагает достаточно широкий и удобный диапазон продуктов. Выгодные условия по банковским продуктам позволяют АО «АБ «РОССИЯ» конкурировать даже с лидерами рынка банковского розничного бизнеса.

На протяжении всего 2017 года АО «АБ «РОССИЯ» вёл активную работу по внедрению платёжных карт «Мир». Прошедший год характеризовался повсеместным внедрением платёжной системы «Мир» во всех торгово-сервисных предприятиях нашей страны и в российском сегменте сети Интернет. Банк участвовал в построении отечественной платёжной системы на всех этапах с момента её создания, и дальнейшее развитие данного направления рассматривает как одну из стратегических задач.

Активное развитие платёжной системы «Мир» по всей стране привело к значительному увеличению эмиссии карт Банка «РОССИЯ» и взрывному росту операций по картам. В 2017 году объём оборотов по картам Банка превысил 15 млрд рублей, увеличившись на 73% по сравнению с годом ранее. На обслуживание по картам «Мир» к началу 2018 года были переведены все клиенты – держатели платёжных карт Банка «РОССИЯ». К концу 2017 года эмиссия платёжных карт «Мир» в Банке составила 326 тысяч штук.

Ещё одним следствием внедрения платёжных карт «Мир» стал существенный прирост активных пользователей Интернет-банка ABR DIRECT и увеличение объёма платежей в ABR DIRECT. Также возросло оформление банковских продуктов через дистанционные каналы. По итогам 2017 года количество пользователей Интернет-банка ABR DIRECT выросло на 30%, составив 89 тысяч. Объём операций, совершённых пользователями в 2017 году с помощью

Интернет-банка, превысил 33 млрд рублей, увеличившись на 60% по сравнению с 2016 годом.

В 2017 году Банк постоянно участвовал в программах лояльности платёжной системы «Мир», направленных на стимуляцию роста покупок по картам, и внедрял собственные программы лояльности для держателей карт.

Летом 2017 года Банк «РОССИЯ» одним из первых в нашей стране приступил к выпуску кредитных карт «МИР ВОЗМОЖНОСТЕЙ» по

бесконтактной технологии, поддерживая развитие отечественных банковских продуктов и услуг для населения на основе широких технологических и операционных возможностей национальной платёжной системы «Мир».

В ноябре 2017 года в Банке был внедрён новый продукт для физических лиц – банковская карта «ЖИВЫЕ ДЕНЬГИ» с возможностью возврата 1% потраченных средств и начислением процентов на денежный остаток на карточном счёте до 6% годовых. Карта «ЖИВЫЕ ДЕНЬГИ» позволяет оплачивать товары и услуги в любых магазинах и других торгово-сервисных предприятиях, обеспечив при этом не только частичный возврат потраченных средств на карту, но и получение дополнительного дохода на остаток денежных средств на карточном счёте (аналогично размещению средств во вкладе).

В 2017 году Банк продолжил активное продвижение услуги POS-эквайринга. Общие обороты Банка по торговому и интернет-эквайрингу превысили 1 млрд рублей в месяц, количество ежемесячных операций – 1 млн.

Активный рост и развитие эквайринга стало возможным благодаря участию Банка в платёжной системе «Мир». В короткие сроки российской платёжной системе удалось реализовать все необходимые технические задачи и предоставить участникам рынка все возможности для построения разветвлённой платёжной сети. В результате взвешенной и эффективной политики платёжные операции, осуществляемые клиентами Банка на территории России, надёжно защищены и не зависят от внешних факторов.

Максимальная доля объёма эквайринга Банка приходится на Санкт-Петербург. Рекордных результатов достигло сетевое покрытие города – число POS-терминалов Банка, установленных в торгово-сервисных предприятиях Санкт-Петербурга, в 2017 году превысило 1 350 штук.

Банк «РОССИЯ» наращивает не только количественные показатели доходности и охвата эквайринговой сети, но и активно внедряет новые

технологии в сфере расчётов. В ближайшие планы Банка входит реализация приёма бесконтактных платежей с мобильных телефонов.

В 2017 году Банк «РОССИЯ» продолжал развитие новых информационно-технологических проектов с целью повышения качества клиентского обслуживания.

В прошедшем году Банк успешно осуществил переход на выпуск карт платёжной системы «Мир» по передовой бесконтактной технологии и стал одной из первых кредитных организаций, запустивших их массовую эмиссию. Бесконтактные карты позволяют клиентам оплачивать покупки в торгово-сервисных предприятиях на сумму до 1 000 руб- лей в одно касание к платёжному терминалу, без ввода ПИН-кода или подписи.

В рамках пилотного проекта Национальной системы платёжных карт (НСПК) Банк реализовал новую модель аутентификации «MirAccept 2.0», что позволило проводить всю 3D Secure аутентификацию через серверы, расположенные на территории Российской Федерации.

Благодаря участию в проекте «Прямые выплаты на карты «Мир» в Крыму и г. Севастополе, Банк обеспечил онлайн-зачисление пособий, назначаемых Фондом социального страхования Российской Федерации, напрямую на платёжные карты «Мир» застрахованных лиц.

В следующем году Банк «РОССИЯ» планирует принимать активное участие во внедрении новых технологий, создаваемых НСПК, – в частности, участвовать в реализации сервиса бесконтактной оплаты смартфоном – «Mir Pay».

В 2017 году Банк продолжал повышать качество обслуживания частных лиц с помощью новых цифровых технологий. Так, клиенты Банка получили возможность дистанционной подачи заявления на получение кредита в Интернет-банке ABR DIRECT и на сайте www.abr.ru. Также клиентам была предоставлена опция дистанционного подключения к Интернет-банку ABR DIRECT без посещения офиса Банка. В Интернет-банке появились дополнительные возможности: внедрён сервис уведомления

клиентов о штрафах ГИБДД, а также значительно расширен список организаций – поставщиков услуг, в адрес которых могут осуществляться платежи. Контактный центр приступил к обработке анкет на кредит, поступающих по дистанционным каналам через сайт Банка www.abr.ru и через Интернет-банк ABR DIRECT. С внедрением нового сервиса и благодаря тому, что сотрудники Контактного центра начали проводить первичный андеррайтинг потенциальных заёмщиков, увеличилось количество кредитных заявок, поступающих дистанционно, снизилась нагрузка на сотрудников фронт-офисов, клиенты получили онлайн-возможность узнать предварительное решение Банка о предоставлении кредита, повысился уровень сервиса.

Проведена автоматизация бизнес-процессов по новым розничным продуктам – таким, как карта «ЖИВЫЕ ДЕНЬГИ» с опцией cashback, кредитная карта «МИР ВОЗМОЖНОСТЕЙ», кредиты для работников организаций – корпоративных клиентов Банка.

В 2017 году Банк вёл непрерывную работу по технологическому совершенствованию корпоративного обслуживания. Внедрена автоматизированная система размещения временно свободных денежных средств юридических лиц в депозиты и неснижаемые остатки. Реализованы услуги резервирования расчётных счетов корпоративных клиентов через подачу электронного заявления на сайте Банка. Ещё одним новшеством стала услуга для корпоративных клиентов «Индикатор», позволяющая проверить контрагентов и увидеть результаты экспресс-анализа перед отправкой платежа в системе дистанционного банковского обслуживания iBank2.

В отчётный период Банк продолжил совершенствование услуги «Кэш-пулинг. Мастер-счёт» – в том числе была реализована поддержка уникальной для каждого клиента методики расчёта процентов по внутренним займам. В рамках зарплатных проектов Банк организовал рассылку через личный кабинет расчётных листков сотрудникам организаций – корпоративных клиентов. Реализация проекта по автоматизации бизнес-процессов в

корпоративном блоке позволила повысить эффективность процессов привлечения клиентов и планирования продаж.

Однако при этом несмотря на наличие полного спектра всех инструментов, их разработка оставляет желать лучшего. Банк до сих пор не разработал современное мобильное приложение, не упростил подтверждение платежей в интернет-банке, а также карты банк невозможно занести в электронный кошелек. Услуги колл-центра тоже нуждаются в доработке. Причем стоит отметить, что остальные продукты банка находятся в более чем конкурентных условиях: процентные ставки по потребительским и ипотечным кредитам ниже, чем у конкурентов, льготный период по кредитным картам составляет два месяца (среднестатистический льготный период 50 дней). Но все плюсы существенно осложняются достаточно громоздкими и непрактичными способами обслуживания. При усовершенствовании уже имеющихся инструментов дистанционного банковского обслуживания, банк выйдет на новый уровень клиентоориентированности, и это позволит ему конкурировать с такими лидерами рынка розничного обслуживания физических лиц.

2.3. Анализ платежного оборота в области безналичных расчетов физических лиц в АО «АБ «РОССИЯ»

На данный момент дистанционные каналы обслуживания имеют высокий уровень влияния при выборе банка. В условиях совершенствования дистанционного банковского обслуживания зачастую клиенты могут предпочесть тот банк, который имеет более развитую сеть услуг, предоставляемых дистанционно. Именно поэтому очень важно коммерческим банкам уделять внимание не только классическим банковским продуктам, но и совершенствовать условия их предоставления, не говоря уже о сотрудничестве с другими организациями, в целях предоставления

клиентам возможности расплачиваться за ежедневные услуги через один и тот же канал без необходимости посещения отделения банка.

АО «АБ «РОССИЯ» имеет широкую сеть дистанционных каналов обслуживания, которая позволяет его клиентам осуществлять операции по своим банковским счетам, не выходя из собственного дома.

Белгородский филиал имеет широкую сеть обслуживания пластиковых карт, которые включают в себя три основных категории обслуживания: зарплатные карты, карты, оформляемые клиентами к срочному депозиту, карты, оформляемые частными лицами для безналичного оборота.

Таблица 2.3

Количественный состав выпущенных карт Белгородским филиалом АО «АБ «РОССИЯ» физическим лицам за 2013-2017 гг., шт.

Показатели	По состоянию на 01.01.					Темп прироста, %			
	2014	2015	2016	2017	2018	2014/2013	2015/2014	2016/2015	2017/2016
Банковская карта	703	638	644	503	1069	-9,2	0,9	-21,9	112,5
в т.ч.									
Зарплатные карты	127	189	313	280	899	48,8	65,6	-10,5	221,1
Карты ко вкладу	22	28	43	62	67	27,3	53,6	44,2	8,1
Сторонние лица	554	421	288	161	103	-24,0	-31,6	-44,1	-36,0

Таблица 2.3 наглядно отражает спад в выпуске банковских карт: с 2013 по 2014 года объем выпуска сократился на 9,2%. При этом уровень объема выпуска карт в 2015 году остался на уровне 2014 года, то есть увеличился не более, чем на 0,9%. Также можно судить о некотором спаде в выпуске карт с 2015 по 2016 года: темп прироста был отрицательным и составил -21,9%. К концу 2017 года показатели выпуска резко возросли: общее количество карт выпустили на 112,5% больше, чем в предыдущем периоде. В большей степени это заслуга выпуска зарплатных карт, так как именно в 2017 году Филиал АО «Газпром газораспределение Белгород» в таких городах, как

Белгород и Шебекино, а также АО «Корпорация «Гринн» перешли на зарплатный проект в Банк «РОССИЯ», что в свою очередь и повлияло на расширение клиентской базы.

Ниже расположен рисунок, наглядно отражающий удельный вес того или иного типа карт за рассматриваемый период:

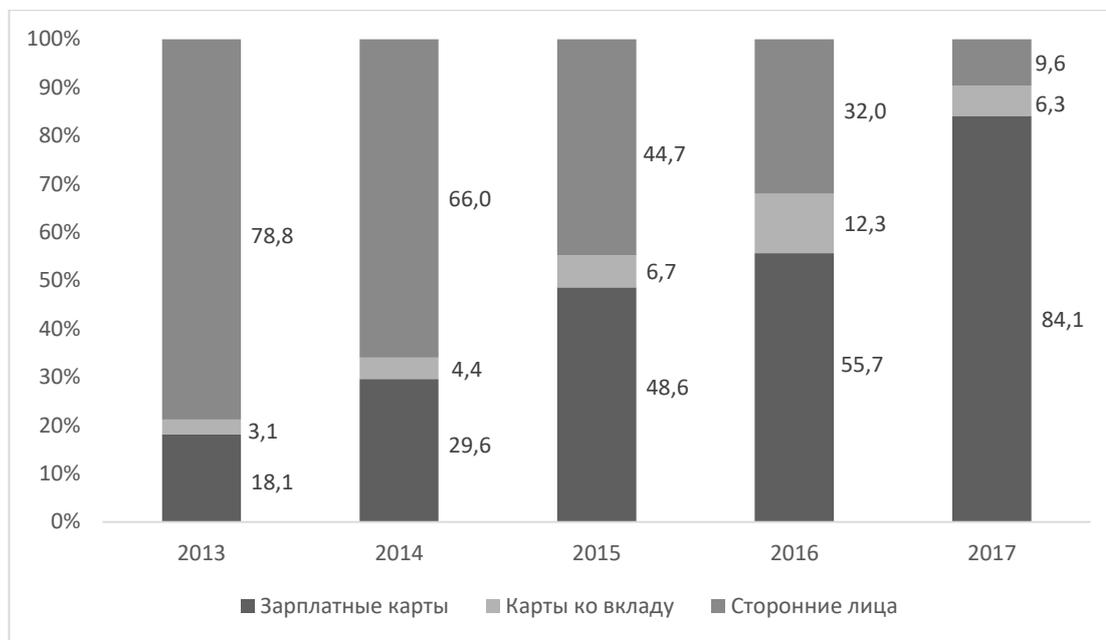


Рис. 2.5. Банковские карты, выпущенные Белгородским филиалом АО «АБ «РОССИЯ» физическим лицам в зависимости от типа карт, 2013-2017 гг., %

На основании рис. 2.5 можно сделать вывод о том, что в течение всего рассматриваемого периода база зарплатных клиентов филиала существенно увеличилась, о чем нам говорит возрастание удельного веса зарплатных карт: в 2013 году она составляли 18,1% от всего объема выпущенных карт, когда в 2017 году они составляли уже 84,1%. Наиболее крупными новыми зарплатными клиентами стали, как говорилось выше, филиалы «Газпрома газораспределение Белгород» и сотрудники ТЦ «МегаГРИНН». При этом еще в 2013 году существенный объем выпускаемых карт были карты сторонним лицам. Но уже к 2017 году вследствие ужесточения политики банка в рисковом аспекте, выпуск карт сократился до 9,6%. Карты, открываемые клиентами к действующим вкладам, оставались

приблизительно на одном уровне с 2013 по 2017 года: 2013 – 3,1%, 2014 – 4,4%, 2015 – 6,7%, 2016 – 12,3%, 2017 – 6,3%.

Для клиентов банка имеет высокое значение количество установленных банкоматов и их удаленность от места проживания либо места работы. В таблице 2.4 представлена динамика пользования банкоматами и информационно-платежными терминалами, а также их количество.

Таблица 2.4

Динамика изменения количественного состава установленных банкоматов и информационно-платежных терминалов Белгородского филиала АО «АБ «РОССИЯ» за 2013-2017 гг.

№ п/п	Показатели	По состоянию на 01.01.					Темп прироста, %			
		2014	2015	2016	2017	2018	2014/2013	2015/2014	2016/2015	2017/2016
1. Банкоматы										
1.1	Количество банкоматов, шт.	8	9	11	11	13	62,5	12,5	22,2	0,0
1.2	Количество операций, тыс. шт.	98,6	101,2	122,7	146,8	254,2	157,9	2,7	21,2	19,6
1.3	Обороты млн. руб.	1 893,6	2 051,7	2 379,2	2 416,5	3 169,4	67,4	8,3	16,0	1,6
1.3.1	Выдача, млн. руб.	1 722,5	1 998,6	2 236,7	2 232,4	3 278,5	90,3	16,0	11,9	-0,2
2. Информационно-платежные терминалы										
2.1	Количество ИПТ, шт.	0	0	0	0	23	-	-	-	-
2.2	Количество операций, тыс. шт.	0	0	0	0	29,3	-	-	-	-
2.3	Обороты взнос, млн. руб.	0	0	0	0	181,2	-	-	-	-

Так из таблицы 2.4 видно, что за исследуемый период количество банкоматов осталось приблизительно на том же уровне: с 2013 года по 2017 года их количество увеличилось на 5 ед., на данный момент на территории Белгородской области всего обслуживают 13 банкоматов. Следует отметить их достаточно малое количество, из-за чего зачастую у клиентов возникают трудности, если они хотят провести какую-то операцию по своему карточному счету дистанционно. Но несмотря на данный факт, количество операций в банкоматах к 2017 году по сравнению с 2016 вырос на 19,6%. При всем при этом банкоматы на прием наличных на территории Белгородской области не установлены, что существенно осложняет пользование картой банка, заставляя клиента приходить в отделение.

Информационно-платежные терминалы Банк запустил в оборот в 2017 году, к концу года их количество составило 23 шт., при этом через ИПТ было совершено 29 272 операций на сумму 181 207 тыс. руб.

Рис.2.6 наглядно демонстрирует динамику роста количества операций, совершенных в банкоматах Белгородского филиала АО «АБ «РОССИЯ» с 2013 по 2017 гг.:

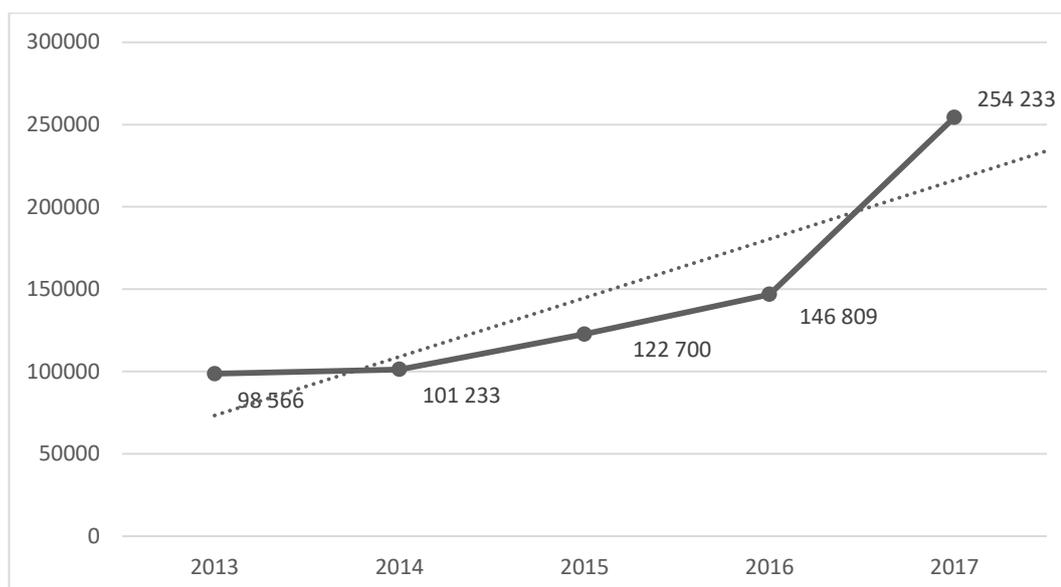


Рис. 2.6. Количество операций, совершенных физическими лицами при помощи банкоматов Белгородского филиала АО «АБ «РОССИЯ» в 2013-2017 гг., шт.

В 2013 году количество операций в банкоматах едва доходило до 100 000 шт. К 2017 году количество операций возросло на 158% и составило 254 233 шт. В 2019 году планируется размещение трех дополнительных банкоматов с функцией приема наличных. Предполагается, что данная тактика увеличить количество операций как минимум в 2 раза при наихудшем прогнозе.

При необходимости проведение операций, находясь дома или на работе, клиент может воспользоваться системой «Интернет-Банк» или «SMS-сервис», в зависимости от категории операции.

Таблица 2.5

Количественный состав клиентской базы физических лиц системы «Интернет-Банк» и «SMS-сервис» за 2013-2017 гг., шт.

Показатели	По состоянию на 01.01.					Темп прироста, %
	2014	2015	2016	2017	2018	2017/2013
Число действующих пользователей интернет-банком	48	51	59	248	997	1977,08
Число пользователей СМС-информирования (стандартное)	554	788	998	2560	3079	455,78
Число пользователей СМС-информирования (расширенное)	55	78	102	478	902	1540,00

За рассматриваемый период количество пользователей, как системой «Интернет-Банк», так и услугой «SMS-сервис» постоянно возрастало. При этом к концу 2017 года количество клиентов, предпочитающих проводить операции дистанционно, возросло более чем в 20 раз (на 1977,08%). Это

связано с большим количеством подключения новых зарплатных клиентов. Что касается услуги «SMS-сервис», динамика также положительная, однако расширенный пакет сообщений подключают не все держатели карт, в преобладающем большинстве пользователи предпочитают получать бесплатную рассылку, содержащую в себе только факт оплаты, на конец 2017 года таких людей составило 3079 человек. Количество людей, согласившихся на платное смс-информирование, которое содержит в себе дополнительную информацию об остатке по счету, составило 902 человека, что в три раза меньше. В большинстве случаев люди отказываются от подключения платной услуги и используют бесплатный интернет-офис для контроля собственных расходов.

Помимо контроля расходов, в системе «Интернет-Банк» пользователь может также оформлять вклады. Отдельным плюсом открытия вкладов дистанционно является повышенная процентная ставка по депозиту – годовая процентная ставка повышается на 0,2%. Динамика открытия вкладов через систему «Интернет-Банк» представлена ниже на рисунке 2.7.

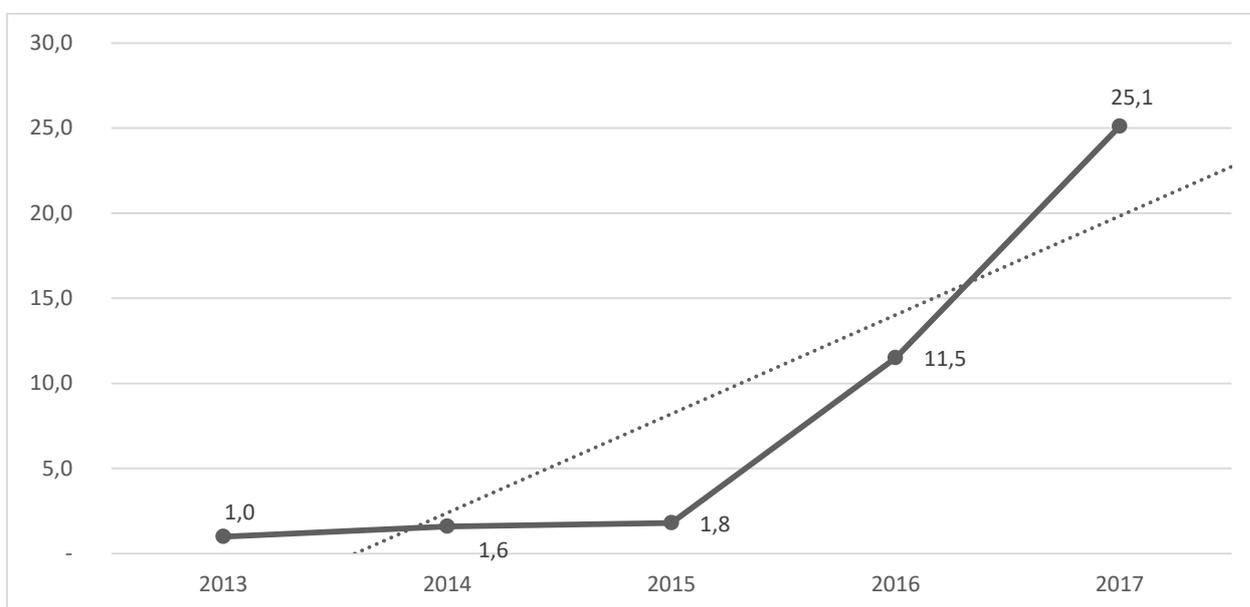


Рис. 2.7. Динамика открытия вкладов физическими лицами через дистанционные каналы обслуживания Белгородского филиала «АО «АБ «РОССИЯ», 2013-2017 гг., млн. руб.

Очевидно, что данная услуга постепенно приобретает все большую популярность среди населения. Если в 2013 году было открыто 28 вкладов на общую сумму 1 млн. руб., то к 2017 году количество вкладов увеличилось на 82 ед., а общая сумма составила 25,1 млн. руб. Есть основания предполагать, что данная услуга в 2019 году будет еще более актуальна нежели в 2017 и 2018 году, об этом свидетельствует восходящая линия тренда, именно поэтому банку требуется постоянное развитие дистанционных каналов обслуживания, в целях повышения их качества и удобства для клиентов.

Отдельными продуктами, позволяющими клиентам расплачиваться в магазинах розничной сети, а также в режиме «Онлайн», являются кредитная карта и овердрафт. Основное отличие овердрафта от кредитной карты заключается в том, что первый подключается в формате дополнительного лимита к уже действующей зарплатной карте и не имеет льготного периода, в то время как в кредитную карту в обязательном порядке включена данная опция и она выпускается в виде отдельного пластикового носителя. Ниже представлена таблица, наглядно демонстрирующая динамику оформления данных продуктов.

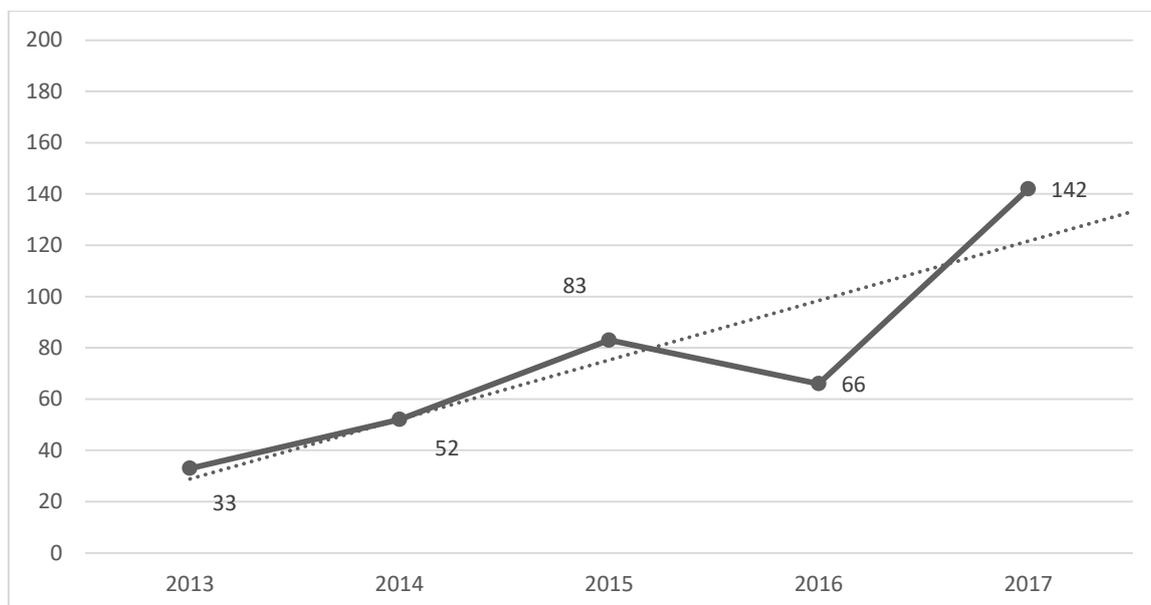


Рис. 2.8. Динамика оформления кредитных карт и овердрафтов физическим лицам в Белгородском филиале АО «АБ «РОССИЯ» 2013-2017 гг., шт.

Очевидно, что в определенный промежуток времени наблюдался спад пользования таким продуктом, как овердрафт: в 2016 году количество открытия договоров сократилось на 20,5%. Но уже к 2017 году темп прироста стал положительным и составил 115,2% по сравнению с предыдущим периодом. В первую очередь это связано, как уже говорилось, с подключением новых зарплатных клиентов, которые повлекли за собой выпуск новых карт.

Также помимо овердрафтов, клиента АО «АБ «РОССИЯ» могут оформить себе кредитную карту. Выпуск данного продукта начался с 2017 года и уже на 01.01.2018 г. в Белгородском филиале числилось 15 действующих договоров на кредитные карты. К концу 2018 года их количество увеличилось до 35 штук, темп прироста составил 133,33%.

Одним из ключевых элементов управления Банка является многоуровневая система риск-менеджмента, от которого зависят репутация и эффективность деятельности Банка, безопасность и стабильность развития его бизнеса.

Банк признаёт, что принятие рисков является сущностью финансового бизнеса, и подверженность рискам является ключевым условием присутствия в данном бизнесе. Исходя из этого, Банк не ставит своей целью исключить все риски, которым подвержена кредитная организация, а стремится достичь оптимального соотношения между доходностью и риском операций.

В целях обеспечения устойчивого функционирования Банка на непрерывной основе органами управления Банка устанавливается склонность к риску (аппетит к риску) – предельный уровень рисков, который Банк готов принять в процессе осуществления своей деятельности (исходя из целей, устанавливаемых стратегией развития и/или плановыми показателями развития бизнеса).

Управление рисками в Банке реализуется на основе системного, комплексного подхода, который включает процедуры идентификации

значимых для Банка рисков, качественные и количественные методы оценки рисков, контроль рисков (в том числе установление лимитов риска, ценообразование с учётом рисков, применение мер снижения рисков, мониторинг рисков). Управление рисками реализуется посредством эффективного функционирования системы принятия управленческих решений, обмена информацией и реализации независимой от бизнес-подразделений функции экспертизы и мониторинга рисков.

Банк принимает во внимание все возможные риски, негативным образом воздействующие на финансовые результаты, при этом на регулярной основе осуществляя процедуру выявления (идентификации) значимых рисков. С учётом текущей специфики, характера и масштабов проводимых операций основными направлениями работы Банка по анализу и управлению рисками выступают кредитный и рыночный риски, операционный риск, риск ликвидности, процентный риск структуры баланса (процентный риск банковского портфеля).

Кроме того, Банк принимает во внимание и устанавливает отдельные ограничения в отношении риска концентрации, возникающего в связи с подверженностью Банка крупным рискам, реализация которых может привести к значительным убыткам, способным создать угрозу для платёжеспособности Банка и возможности продолжать свою деятельность.

В качестве одной из первостепенных задач риск-менеджмента Банк рассматривает управление кредитным риском, поскольку кредитование и осуществление операций кредитного характера продолжают оставаться приоритетными направлениями деятельности Банка.

Ограничение кредитного риска в Банке «РОССИЯ» реализуется через установление лимитов на отдельных заёмщиков, эмитентов, контрагентов, диверсификацию кредитного портфеля в разрезе отраслевых и географических сегментов, а также групп взаимосвязанных лиц, организацию многоуровневой системы распределения полномочий в части принятия решений по сделкам, несущим кредитный риск.

Банк ставит перед собой задачу сдержанного роста кредитного портфеля, сохраняя при этом консервативный подход при оценке рисков и высокие требования к надёжности заёмщиков и предоставляемого обеспечения. Большое внимание уделяется процедурам мониторинга структуры и качества кредитного портфеля. В связи с развитием розничного направления Банк придаёт особое значение оценке и управлению кредитным риском розничных портфелей в разрезе продуктов.

Банк «РОССИЯ» управляет рыночным риском, исходя из принципа поддержания оптимального соотношения между доходностью проводимых операций и уровнем сопровождающего их риска. Основными видами рыночных рисков, с учётом характера проводимых операций, для Банка являются процентный риск торгового портфеля, валютный риск и фондовый риск.

Управление процентным риском торгового портфеля осуществляется путем мониторинга процентных ставок на рынках по аналогичным видам инструментов, анализа их волатильности, установления лимитов риска на операции с финансовыми инструментами, чувствительным к изменению процентных ставок на рынке.

Управление процентным риском структуры баланса (процентным риском банковского портфеля) производится путём регулярной оценки уровня процентного риска Банка, мониторинга структуры активов и пассивов по срокам погашения/пересмотра процентных ставок, а также за счёт установления и оперативного пересмотра ставок размещения/привлечения ресурсов в разрезе сроков, видов валют, инструментов и категорий клиентов.

Для управления операционным риском в Банке проводится анализ бизнес-процессов и банковских технологий на предмет выявления факторов риска. Осуществляется постоянная работа по совершенствованию внутренних нормативных документов, унификации договорной базы Банка, стандартизации технологий совершения операций и управления банковскими рисками, профилактике сбоев и отказов в функционировании оборудования и

программного обеспечения Банка, организации информационных потоков и обеспечения информационной безопасности деятельности.

Организационная структура управления Банка базируется на принципах чёткости распределения обязанностей и полномочий, согласованности действий на различных уровнях, коллегиальности и прозрачности принятия решений, исключения конфликта интересов. В целях минимизации операционного риска Банк уделяет особое внимание подбору, повышению профессионального уровня и развитию персонала, укреплению внутренней корпоративной культуры.

На основании проведенного анализа можно сделать вывод о том, что АО «АБ «РОССИЯ» в целом и его Белгородский региональный филиал в частности имеют огромный потенциал в плане развития дистанционных каналов обслуживания. На данный момент положение банка в сфере дистанционного обслуживания физических лиц существенно улучшилось. Несмотря на отток клиентской базы, ключевые, такие как объем операций в банкоматах в количественном и денежном выражении, эмиссия банковских карт, в том числе виртуальных карт, динамика открытия вкладов через дистанционные каналы обслуживания, а также использование данных каналов с целью обслуживания собственных счетов, к 2017 году существенно возросли. При сохранении данной тенденции существенно снизится нагрузка операционного зала, а также повысится качество обслуживания клиентов. Основной задачей перед банком на данный момент стоит совершенствование каналов дистанционного обслуживания, с целью дальнейшего перевода клиентов на частичное самообслуживание. Именно поэтому Банком предлагаются более выгодные процентные ставки по вкладам при открытии через информационно-платежный терминал либо интернет-офис, постепенно расширяется перечень услуг, предоставляемых дистанционно. При проведении соответствующих мероприятий по повышению качества и защиты дистанционного обслуживания физических лиц, Банк сможет выйти на новый уровень взаимодействия с клиентами.

ГЛАВА 3. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ БЕЗНАЛИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ

3.1. Проблемы развития безналичного обслуживания физических лиц в отечественных коммерческих банках

Одной из важнейших проблем, которую сегодня необходимо разрешить отечественным коммерческим банкам, является слабое развитие системы дистанционного банковского обслуживания в розничном банковском секторе на фоне увеличивающейся конкуренции со стороны небанковских платежных интернет-систем. Данная проблема поддается разрешению только усиленным инвестированием и развитием системы ДБО.

Серьезным препятствием на пути разработки и внедрения интернет-банкинга является кадровой проблемой. Качество и оперативность решения любой поставленной задачи напрямую зависит от квалификации специалистов, которые берутся за ее разрешение. С точки зрения разработки и сопровождения систем интернет-банкинга сегодня необходимо привлечение грамотных специалистов определенных отраслей, а именно: программисты (причем работающие не только в области интернет-технологий), системные администраторы, веб-дизайнеры, веб-программисты, эксперты по компьютерной и коммуникационной защите, экономисты, маркетологи, юристы. Так как формирование штата для подразделения интернет-банкинга в случае отсутствия кадров должной квалификации предлагается решать посредством проведения профессиональной переподготовки. Стоит отметить, что проведение переквалификации рекрутов-IT-специалистов эффективнее, нежели переобучать работников банка.

На пути развития интернет-банкинга стоит и психологическая проблема – финансовая неграмотность населения страны. Многие люди до сих пор не понимают специфику деятельности того или иного коммерческого банка, не разбираются в предлагаемых банками продуктах, а использование интернет-банкинга и мобильного банкинга еще сильнее усугубляет эту ситуацию [53, с. 264-267].

По данным исследовательской компании ComScore в 2017 г. в России процент пользователей, которые не понимают или опасаются использовать услугу интернет-банкинга, составил 43 %. В целях повышения привлекательности банка в глазах клиентов банка предлагается проводить бесплатные консультации и обучающие семинары по использованию дистанционных банковских услуг, а также оказание клиентам помощи специалистов по программному обеспечению в целях повышения защиты во избежание доступа злоумышленников к их счетам. Данная практика, в свою очередь, должна способствовать существенному снижению мошеннических операций со счетами клиентов и, следовательно, значительному снижению появления в СМИ сообщений о хищениях средств в банковском секторе, что способствует повышению доверия клиентов, а также пользователей интернет-банкинга конкурентов [43, с. 104-105].

Кроме того, еще одной актуальной проблемой ДБО в России является вопрос безопасности систем интернет-банкинга и мобильного банкинга – аутентификация клиента в системе. Необходимо отметить, что сегодня не существует единого универсального способа обеспечения надежности компьютеризованной банковской деятельности, критериями которой выступают: надежная и устойчивая методология выявления, оценивания и анализа рисков. На данный момент большинство отечественных кредитных организаций уделяют недостаточно большое количество внимания вопросам управления банковскими рисками, которые связаны с их деятельностью в рамках интернет-банкинга, и не имеют методик. Основными технологиями обеспечения безопасности в современных платежных системах выступают:

- шифрование данных при помощи SSL-протокола;
- использование виртуальной клавиатуры в системах интернет-банкинга;
- использование электронной цифровой подписи, удостоверяющей личность владельца счета;
- использование системы временных паролей для подтверждения финансовых операций.

По данным компании «Лаборатория Касперского», с атаками на онлайн-счета в 2017 году сталкивается 62 % пользователей интернет-банков во всем мире. В России эта цифра выше — 72 %. В настоящее время популярным является использование двухфакторной аутентификации с помощью USB-токенов (физическое устройство, используемое для упрощения авторизации) или смарт-карт. В такие устройства программ злоумышленников проникнуть очень сложно, так как они хранятся отдельно от компьютера. В случае необходимости совершения сделки данное устройство подключается к компьютеру, и в нем генерируется нужный разрешающий код для доступа к банковскому счету. В данных устройствах защищенное хранение ключей и сертификатов реализовано на аппаратном уровне. Но тем не менее данный метод не гарантирует стопроцентную защиту от потерь. Можно рекомендовать коммерческим банкам внедрять многофакторную систему аутентификации, использующую помимо смарт-карт, еще одноразовые пароли.

Эффективное использование системы дистанционного банковского обслуживания невозможно без четкой и прозрачной экономической проработанности проектов по внедрению и продвижению интернет-услуг. Тут особое значение имеет правильное понимание роли и места системы ДБО, а именно интернет-банкинга и мобильного банка для конкретного банка. Интернет-банкинг — это виртуальный автоматизированный офис банка, который может приносить существенную прибыль, соответственно банку необходимо иметь стратегию развития своего виртуального офиса.

Важно включить стратегию развития удаленного банковского сервиса в список ключевых направлений развития бизнеса банка. Причем данная мера будет оправдана, поскольку интернет-банкинг — это чрезвычайно важная на сегодняшний день услуга, качество которой будет определяющим для клиентов при принятии решения о выборе банка. Чем шире функциональные возможности дистанционной системы банка, тем более полноценна и востребована такая система. Ограничение функциональности банковского интернет-сервиса снижает привлекательность подобных систем, так как за некоторыми из банковских услуг клиенту необходимо посетить банк, а это несет в себе временные и денежные затраты. В связи с этим банки, пытаясь сделать систему интернет-банкинга конкурентоспособной, стараются наделить ее практически всем спектром услуг [23, с. 42-48].

Нельзя не отметить проблему непроработанного законодательного регулирования систем ДБО и нестабильность правовой системы. Одна из наиболее явных проблем — отсутствие проработанного закона об электронной цифровой подписи (ЭЦП). На сегодняшний день российское законодательство предусматривает возможность при работе с банками использовать аналог собственноручной подписи или ЭЦП (сертификата). Принятие Закона об ЭЦП выдвинуло новые требования к технологиям, в том числе и банковским. Аутентификация субъектов при их дистанционном взаимодействии получила значительный толчок в результате принятия этого закона. Во многих реализациях банковского программного обеспечения аутентификация пользователя реализуется по ЭЦП или при помощи цифрового сертификата. Это означает, что появилась необходимость в удостоверяющих центрах, которые замыкают цепочку сотрудничества. Закон РФ «Об электронной цифровой подписи» вступил в силу несколько лет назад, но публичные удостоверяющие центры так и не вступили в свое действие. В результате суды РФ столкнулись с исками, в которых требовали признать использование ЭЦП не имеющим юридической силы. Сегодня коммерческим банкам необходимо не только своевременное

реагировать на принимаемые Центральным Банком положения, но и активно способствовать ему в их разработке, с целью обеспечения успешного развития и повышения эффективности деятельности систем ДБО.

Основные проблемы отечественного интернет-банкинга и способы их решения систематизированы в таблице 3.1.

Таблица 3.1

Основные проблемы ДБО в России и пути их решения

Проблема	Способ решения
Конкуренция со стороны небанковских платежных интернет-систем	Усиленное инвестирование и развитие системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО)
Отсутствие кадров должной квалификации	Повышение квалификации работников — переподготовка кадров
Финансовая неграмотность населения	Бесплатные консультации и обучающие семинары по использованию услуг интернет-банкинга
Безопасность систем интернет-банка и мобильного банкинга	Внедрение многофакторной системы аутентификации, использующей одноразовые пароли
Непроработанное законодательное регулирование	Своевременное принятие указов Банка России

В российских интернет-банке и мобильном банкинге можно выделить следующие тенденции:

- большинство действующих систем не способно охватывать весь спектр банковских операций, причем некоторые дистанционные системы урезаны до исключительно информационного уровня, без возможности проведения клиентом каких-либо транзакций;

- системы электронного банкинга недостаточно интегрированы: имеются примеры, когда в коммерческом банке действуют системы Интернет-банкинга и Интернет-трейдинга, но между собой они практически никак не связаны;

– большинство банков не желают вводить в действие комплексные системы интернет-банкинга, где была бы возможность одновременного обслуживания как физических, так и юридических лиц.

Вышеуказанные проблемы являются отражением чисто российской специфики. В основном же тенденции развития российских систем схожи с общемировыми. Одна из ключевых проблем практического внедрения — обеспечение информационной безопасности.

Система дистанционного банковского обслуживания создает новые возможности для клиентов коммерческих банков по работе с перечисленными ниже финансовыми инструментами:

– оперативное управление своими счетами с помощью банковских карт, которое обеспечивает развитие новых финансовых схем и повышает эффективность управления; в результате этого существенно упрощается организация расчетов клиентов системы интернет-банкинга с любыми интернет-магазинами во всемирной сети, обеспечивается интеграция системы интернет-банкинга с существующими системами Интернет-торговли и происходит интеграция банков в мировую банковскую систему;

– обслуживание расчетных и текущих счетов для комплексного обслуживания юридических лиц, включая практически все возможные операции;

– развитие депозитарных операций в режиме реального времени - в интеграции с другими блоками интернет-банка;

– работа с ценными бумагами на биржевом и внебиржевом рынках; речь идет не об отдельной системе Интернет-трейдинга, а о единой системе интернет-банкинга, в которую органично интегрирован соответствующий блок для работы и на вексельном рынке с организацией, торговыми площадками, работающими в режиме online;

– привлечение дополнительных средств и кредитование населения.

Большое внимание для такой системы должно уделяться простоте, доступности и привлекательности пользовательского интерфейса, обеспечению «естественности» всех операций [41, с. 188-189].

Таким образом, на основе вышесказанного, можно сделать вывод о том, что в России развитие интернет-банкинга сдерживают следующие проблемы:

- во-первых, несовершенство законодательной базы (чем успешно пользуются банки на данный момент);
- во-вторых, недоверие клиента к услугам, предоставляемым через Интернет. Основные опасения связаны с обеспечением безопасности электронных платежей и сохранением конфиденциальной информации;
- в-третьих, недостаточный уровень компьютерной грамотности, не позволяющий активно работать с новым программным обеспечением;
- в-четвертых, ограниченный спектр банковских услуг, используемых населением, слабое оперирование современными финансовыми инструментами.

Разрешение вышеизложенных проблем позволит российскому рынку дистанционных банковских услуг свободно функционировать без опасения клиентов за безопасность операций, которые они осуществляют самостоятельно в дистанционном режиме. А это в свою очередь повысит надежность банковской структуры в глазах потребителя, и даст новый толчок для развития систем ДБО и других секторов в банках.

3.2. Пути повышения эффективности осуществления дистанционного банковского обслуживания в АО «АБ «РОССИЯ»

Развитие системы удаленного получения банковских услуг является приоритетным и стратегически важным направлением бизнеса любого банка. В целях увеличения масштабов бизнеса на рынке банковских услуг и

повышения уровня его рентабельности, а также с учетом современных аспектов модели поведения клиента, характеризующейся очевидным желанием обеспечить комфортный уровень мобильности, важным конкурентным качеством банка должна стать реализация эффективного, максимально доступного и функционального дистанционного канала продаж банковских продуктов и услуг. Более того, существует ряд операций, которые клиент может выполнить исключительно через дистанционные каналы обслуживания. Анализ фактических данных свидетельствует, что Россия имеет большой потенциал развития электронных банковских услуг: подавляющая часть населения уже является владельцами банковских карт; представители наиболее активной группы зачастую являются пользователями нескольких финансовых продуктов и услуг. В том числе и консервативная доля населения, привыкшая к наличным платежам и расчётам, вовлечены в этот глобальный процесс благодаря подключению организаций к зарплатным проектам, осуществлению пенсионных выплат «на карту» и т.д. При этом важно формировать культуру взаимодействия банков с различными сегментами рынка. Необходимо повышать финансовую грамотность населения, демонстрировать преимущества ДБО, бороться со стереотипами и барьерами восприятия, а банкам – предоставлять качественные и безопасные услуги для клиентов.

С целью повышения качества дистанционного банковского обслуживания в АО «АБ «РОССИЯ» необходимо проведение следующих мероприятий по оптимизации дистанционных систем:

1. Отсутствие современного интернет-банка и мобильного приложения на смартфон. Необходима разработка и внедрение современного программного обеспечения, которое позволит модифицировать два данных ключевых инструмента пользования дистанционными услугами банка.

2. Неосведомленность населения о преимуществах по сравнению с другими участниками рынка. Необходима разработка и проведение качественной рекламной кампании, которая будет акцентировать внимание

среднестатистического потребителя именно на дистанционном обслуживании, так как зачастую потенциальные клиенты могут не быть в курсе того, что банк предлагает использовать дистанционные каналы обслуживания.

3. Очень узкая сеть распространения разнотипных банкоматов. В целях снятия наличных денежных средств у клиента в целом нет трудностей. Есть банкоматов достаточно широкая, стоит только разместить их в труднодоступных местах, т.е. на территории по всей области, так как основные зарплатные клиент территориально не сосредоточены в центре. Однако при этом остается очень актуальной проблема внесения денежных средств. Количество банкоматов с функцией приема наличных в некоторых регионах существенно сокращено, а в некоторых полностью отсутствуют (Белгородская область в частности). В связи с этим у клиента имеется лишь две возможности внесения наличных: через кассу банка, соблюдая режим его работы, и через перевод онлайн с комиссией и определенной задержкой по времени. С целью устранения данной проблемы предлагается размещения банкоматов cash-in в территории города, чтобы минимизировать расходы банка на перемещение и обслуживание.

4. Достаточно узкая линейка карточных продуктов, а также низкая информированность граждан о пластиковых картах данного банка. Как правило даже клиенты банка не осведомлены о возможностях карт Банка «РОССИЯ». Это связано в первую очередь с отсутствием каких-либо дебетовых карт, имеющих бонусные программы. Среднестатистический потребитель в настоящее перед тем, как остановиться на той или иной пластиковой карте, должен иметь в первую очередь возможность выбирать среди их многообразия. Банку «РОССИЯ» для того, чтобы находиться в конкурентной среде необходимо выпускать дополнительные кредитные и дебетовые карты с различными бонусами и плюсами. Однако даже при наличии нескольких типов карт с достаточно выгодными условиями обслуживания, население о них ничего не знает. Требуется проведение

маркетинговой кампании с целью информирования граждан об их потенциальных выгодах при выборе именно этого банка.

5. Ограниченный перечень услуг, которые можно оплатить дистанционно. В условиях современной информатизации общества население стремится оплачивать ежедневные нужды как можно быстрее, не отрываясь от повседневных занятий. С целью этого большинство банков предлагает оплачивать данные услуги через интернет-банк или мобильный-банк. АО «АБ «РОССИЯ» имеет достаточно узкий перечень организаций, в адрес которых возможно осуществлять платежи, в режиме онлайн. Требуется расширения данного списка, это позволит привлечь новых клиентов и укрепить свое положение среди уже имеющих.

б. Отсутствие возможности досрочного погашения кредита через «Интернет-офис». Зачастую клиент при наличии кредита время от времени имеет возможность досрочного погашения, но для этого ему требуется лично явиться в отделение банка и подписать заявление, что требует дополнительных временных затрат, и добавляет работу сотрудникам офиса банка, что для самого банка также не рационально. Данных трудностей можно избежать, при наличии функции досрочного погашения в дистанционном режиме через интернет-офис, либо мобильный банк. Данная опция позволила бы клиенту самостоятельно и более свободно распоряжаться собственными денежными средствами, и банк избавился бы от лишней отягчающей нагрузки на сотрудниках офиса.

На 2019-2020 года в программе улучшения системы работы дистанционного канала обслуживания АО «АБ «РОССИЯ» заявлено внедрение новых технологий и реализация значимых проектов в различных сферах банковского обслуживания:

- сервис денежных переводов по номеру мобильного телефона;
- внедрение новых версий Интернет-банка и Мобильного банка для частных клиентов.

- внедрение новых продуктов на базе платёжных карт «Мир» и увеличение объёмов эмиссии;
- развитие дистанционных каналов продаж посредством Интернет-банка, сайта Банка и через партнёрские компании;
- работа над автоматизацией клиентского обслуживания;
- развитие банкоматной и POS-терминальной сетей, расширение эквайринга.

При решении вышеуказанных проблем, которые были выявлены в ходе научного исследования, а также реализации действующего плана развития банка, АО «АБ «РОССИЯ» выйдет на новый уровень банковского обслуживания. Данные проблемы являются ключевыми факторами, тормозящими его развитие. У банка имеется хорошая сетка продуктов, которую необходимо расширить и разнообразить, чтобы заинтересовать потребителя. Вся его политика на данном этапе должна быть нацелена на зарождение интереса у потребителя.

Практикой было выявлено, что банк «РОССИЯ» является достаточно малоизвестным банком, а значит и о его преимуществах перед конкурентами тоже мало что знают. В первую очередь банку необходимо наладить контакт с клиентами через совершенствование коммуникации – населению должно быть удобно и комфортно работать с той или иной кредитной организацией. Это связано и с банкоматами, и с пластиковыми картами, и с дистанционными каналами (интернет-банк, мобильный банк, колл-центр). После реализации мер по устранению проблем ДБО, АО «АБ «РОССИЯ» сможет конкурировать с лидерами рынка в плане современности технологий и занять свое место на рынке банковских продуктов и услуг.

3.3. Использование информационных технологий в розничном сегменте обслуживания в условиях цифровизации банковского сектора

В современных условиях инновационного развития банковского сектора одной из тенденций развития является цифровизация банковского сектора. Цифровизация дает значительные преимущества, что является существенным преимуществом с точки зрения развития банковских технологий и систем. Финтех-компании постепенно отвоевывают часть рынка традиционного банковского сектора. Они предлагают передовые цифровые сервисы, формируют у клиентов новые ожидания, а также влияют на динамику изменений выручки и затрат, связанных с уже существующими и только появляющимися услугами.

Несмотря на это, лишь небольшое число поставщиков финансовых услуг полностью приняли новый цифровой тренд. И хотя большинство из них предлагают некоторые банковские услуги в режиме онлайн или на мобильных устройствах, сервисный функционал зачастую не организован должным образом и ограничен клиентскими приложениями. На самом деле, системная цифровизация какого-либо конкретного процесса осуществляется в среднем лишь одним банком из пяти. Например, клиент может подать заявку на ипотечный кредит через простой онлайн-интерфейс. Но все последующие процедуры — от проверки его кредитоспособности до утверждения кредита — по-прежнему выполняются вручную и требуют личного присутствия в отделении банка, оформления дополнительных документов и гораздо больших временных затрат. Очень редко весь процесс выстроен и оптимизирован от начала до конца. При этом процедура приобретения банковских продуктов (за исключением проверки баланса, снятия наличных и других базовых услуг) в среднем может занимать несколько дней или даже недель. Банки пытаются сократить циклы обслуживания, но требования клиентов продолжают повышаться, и им все чаще нужна возможность получить услугу в режиме реального времени [49, с. 590-591].

С целью повышения качества клиентского опыта, банкам необходимо осуществить следующие действия:

1. Переориентироваться на клиента при разработке продуктов и услуг;
2. Полностью модернизировать свои процессы;
3. Провести цифровизацию и роботизацию для повышения их эффективности и скорости;
4. Оптимизировать организационную структуру, чтобы внедрить принципы клиентоориентированности в масштабе всего бизнеса.

Согласно исследованиям, в банках, где осуществили указанные меры, выручка увеличилась на 25%, а рост производительности составил от 20 до 40%.

И хотя большинство организаций в секторе финансовых услуг считают, что в их процессах клиент поставлен на первое место, сами клиенты не оценивают обслуживание с точки зрения процессов. Они руководствуются только собственными потребностями и желаниями. То, как они удовлетворяют эти потребности и желания, а также какие способы для этого выбирают, и называется «клиентским путем» (customer journey).

Клиентский путь включает в себя все стадии принятия решений клиентами, а также все процессы, системы и каналы, которые они используют в ходе изучения различных вариантов покупки, продажи и инвестирования. Это включает в себя анализ, оценку и подготовку «короткого списка» заинтересовавших их продуктов и услуг, а также все этапы взаимодействия как в онлайн-, так и в офлайн-режиме в течение всего цикла приобретения и периода после совершения покупки. Например, процедуры открытия банковского счета или заключения кредитного договора могут состоять из десятков банковских процессов, в которых участвуют различные подразделения, поставщики и партнеры. При этом клиенту нужно, чтобы все эти стадии взаимодействия воспринимались как единый, хорошо налаженный и интуитивно понятный процесс. Доказано, что качество клиентского пути наряду с простотой, скоростью и индивидуальным

подходом заметно влияет на уровень удовлетворенности клиента, его лояльность и готовность рекомендовать организацию другим людям.

Клиентский путь охватывает все этапы взаимодействия для выполнения той или иной задачи и построен так, чтобы вся цепочка от начала до конца была хорошо организована, эффективна, последовательна и персонализирована с максимальным удобством для клиента. Чтобы преуспеть в конкурентной борьбе, поставщики финансовых услуг должны пересмотреть все свои основные процедуры с первого до последнего этапа. Им необходимо устранить проблемные вопросы, вызывающие у клиентов основные затруднения, найти новые варианты предложения клиентам дифференцированных услуг и активно внедрять передовые технологии на базе масштабируемой и надежной цифровой ИТ-платформы, которая позволит модернизировать и упростить всю процедуру обслуживания, как показано в таблице 3.2.

Для создания такого клиентского пути, который позволит выйти на качественно новый уровень обслуживания, необходимы комплексная клиентоориентированная концепция цифровизации, интегрированная аналитика данных, дематериализация (т. е. замена материальных активов умными технологиями) и постепенное внедрение машинного обучения и роботизации. При этом для получения этих функциональных возможностей финансовым организациям вовсе не требуется масштабная трансформация в области ИТ.

Напротив, им нужно сконцентрироваться на самых важных клиентских путях, где они будут внедрять точечные инновации. Действительно, небольшая группа из 20–30 услуг (клиентских путей), наиболее востребованных в большинстве банков, открывает превосходные возможности для индивидуализации и повышения эффективности. Для новых клиентов, например, такие услуги могут включать в себя открытие текущего счета или перевод на новый бизнес-счет.

Тактика изменения клиентского пути в процессе предоставления
безналичных банковских электронных услуг

Номер этапа	Наименование этапа	Описание этапа	Пример
1.	Технологии	Интеллектуальные средства, оптимизирующие процесс принятия решений	Системы машинного обучения прогнозируют результаты андеррайтинга, даже при отсутствии части данных в заявке
2.	Пользовательский интерфейс	Стандартизированный удобный визуальный интерфейс на всех платформах	Самостоятельная подача заявки на кредит
3.	Ценностное предложение	Улучшенное предложение в результате быстрого поэтапного внедрения продуктов с минимальным функционалом	Различного рода индивидуализированные варианты расчета ставок по частным кредитам
4.	Организация	Скорректированная структура, обеспечивающая маневренность при формировании команд и выполнении операций	Онлайн-приложение, где можно узнать передовые методики и рекомендации по проекту
5.	Риск и соблюдение стандартов	Качественное проектирование процессов повышает уровень контроля за соблюдением нормативных требований и эффективность управления рисками	Оповещения предупреждают о проблемах, связанных с соблюдением нормативных требований, и позволяют своевременно на них отреагировать
6.	Последовательность действий в рамках процесса	Автоматизированная последовательность действий в реальном времени на основе данных	Надбавка за риски начисляется в тот отрезок времени, когда они существовали

В рамках обслуживания может также предлагаться помощь в рефинансировании ипотечного кредита или урегулировании претензии,

связанной с мошенничеством. Финансовое планирование может включать в себя определение целевого уровня пенсионных накоплений, решение финансовых проблем или формирование оптимального инвестиционного портфеля.

Ниже описаны четыре конкретных шага, которые помогут поставщикам финансовых услуг значительно повысить качество клиентских путей.

Чтобы по-настоящему понять потребности и желания клиентов, банкам необходимо делать гораздо больше, чем просто собирать исторические и демографические данные и проводить анализ сегментов потребителей. Нужно наблюдать за поведением клиентов в характерных для них условиях и ситуациях.

Этнографические исследования, в ходе которых группы аналитиков изучают поведение клиентов в различных ситуациях, позволяют выявить их потребности, желания и предпочтения и определить не только то, что заставляет их выбирать те или иные продукты и услуги, но и то, что их не устраивает [66].

Самые действенные клиентские пути создаются на основе амбициозных практик и помещения группы разработчиков в ситуацию, подходящую под того или иного клиента. Необходимо искать нестандартные решения, брать на заметку лучшие практики, применяемые в смежных секторах, и задействовать передовые технологии. Например, при переосмыслении процесса покупки жилья с точки зрения клиента, перед коллективом разработчиков стоит задача изучить технологические инновации и то, как их можно применить в банковском бизнесе. Вероятно, приложение для потокового видеовещания позволит потенциальному покупателю осмотреть дом вместе с супругом, задержавшимся на работе. Или робот, оценивая и сравнивая записи о муниципальной собственности с другими данными по недвижимости, может приблизительно подсчитать стоимость недвижимости быстрее и с меньшими затратами, нежели человек.

После того как цель определена, кросс-функциональные группы, состоящие из менеджеров по продуктам, проектировщиков, специалистов по клиентскому опыту, программистов и других сотрудников, приступают к созданию MVP с использованием методик «гибкой разработки» (agile). Их задача — добиться оптимального баланса между требуемым функционалом и необходимым объемом капиталовложений, существующими навыками и ожидаемой общей выгодой. Затем группы запускают продукт в работу и совершенствуют его, вновь и вновь внося улучшения быстрыми последовательными циклами до тех пор, пока все элементы клиентского пути не будут соответствовать заранее определенным требованиям. Функционал бэк-офиса разрабатывается параллельно, чтобы обеспечить отлаженную и бесперебойную работу всего процесса. Компоненты операций и сервисов также необходимо модернизировать, чтобы привести структуру организации и базовые принципы бизнеса в соответствие друг с другом.

Во многих случаях такой тип комплексной трансформации процессов позволяет компаниям, работающим в секторе финансовых услуг, сократить процесс разработки нового функционала с нескольких месяцев до нескольких недель. Банк способен полностью перестроить свой процесс кредитования, и как следствие вдвое сократить период от момента подачи заявки клиентом до выдачи денежных средств. Автоматизировав многие этапы, банк смог на 30% уменьшить расходы, а клиентам теперь требуется гораздо меньше времени на предоставление бумажных документов, что позволило значительно повысить уровень их удовлетворенности. Кроме того, внедрив систему управления очередью и другие цифровые процессы в отделах сопровождения операций, банк сократил количество случаев, которые требовали ручной обработки, благодаря чему ему удалось на 100% выполнить поставленные цели по повышению качества обслуживания [16].

Когнитивные инструменты, способные обрабатывать большие объемы данных и выполнять сложные анализы практически в режиме реального времени, позволяют финансовым организациям разрабатывать более

персонализированные клиентские пути и использовать высокоточные выводы и прогнозы для принятия более информированных решений при работе с клиентами.

В банковском секторе такие инструменты помогают существенно повысить качество взаимодействия в различных подразделениях, будь это кол-центр, отдел оценки кредитоспособности или же отдел по управлению частными активами. Многие из этих инструментов были разработаны для выполнения заранее определенных процедур на базе продвинутых технологий оценки и принятия решений. А поскольку эти инструменты способны обучаться, то чем чаще они используются, тем точнее становятся решения и выводы.

Для комплексной трансформации всего цикла обслуживания клиентов необходимо наладить сотрудничество между технологическими, операционными и бизнес-подразделениями в рамках одной компании. Из-за разницы в иерархии отчетности в рамках кросс-функциональных групп, а также быстрых циклов адаптивных изменений компании могут потребоваться новые навыки, специалисты, системы вознаграждения, количественные показатели, которые могут значительно отличаться от традиционных. Для обеспечения сотрудничества и наращивания масштаба инновации во всей организации финансовые компании могут использовать различные ресурсы: центры передового опыта, инновационные лаборатории, венчурные фонды, службы, осуществляющие активное руководство реализацией программ. Они также должны заручиться поддержкой высшего руководства [73].

Концепция клиентского пути подразумевает кардинальные изменения в образе мышления и подходах к работе в банковском секторе. Причем эти изменения уже давно перешли в разряд обязательных. Лидеры цифровизации в финансовом секторе и в других отраслях осуществляют разработку продуктов и услуг на базе клиентского пути, чтобы радикальным образом повысить качество клиентского опыта, дифференцировать собственный

бренд и стимулировать рост. И на это выделяются значительные инвестиции. Чтобы начать трансформацию, финансовым учреждениям необходимо выполнить четыре шага.

1. Рассчитать потенциальную выгоду. Чрезвычайно важно поставить амбициозную цель, а затем обосновать ее, детально рассчитав объем потенциальной выгоды. В рамках такой оценки следует проанализировать все возможности для роста, включая увеличение перекрестных продаж, новые сервисы с добавленной стоимостью и расширение присутствия на рынке благодаря более эффективному использованию данных, оптимизации затрат и операционной деятельности посредством сокращения временных циклов, большей автоматизации и перераспределению кадров.

2. Провести объективную оценку. Финансовые организации должны критично оценить имеющиеся у них инструменты и технологии и проанализировать, насколько эффективны они будут в достижении поставленной цели по модернизации клиентского пути. С помощью диагностики, анализа имеющихся данных и ИТ-систем, подготовки квалификационного перечня знаний и навыков, сравнительного анализа с конкурентами и других оценок можно определить сегменты цифровой ИТ-платформы, которые нуждаются в инвестициях, а также области, для улучшения которых финансовой компании потребуется сотрудничество с другими организациями, чтобы быстро наработать необходимые навыки и ресурсы.

3. Визуализировать успех. Определить видение — это одно, совсем другое — интернализировать его и быстро реализовать. При внедрении клиентоориентированного подхода меняются методы отчетности, контрольные показатели и система поощрения по результатам работы. Необходимо адаптировать к преобразованиям внутреннюю политику и соответствующим образом изменить корпоративную культуру компании. Для успешной трансформации руководители должны четко определить задачи и

полномочия в области цифровизации, согласовать систему контрольных показателей и цели, а также разработать эффективную структуру управления и операционную модель [66].

Концепция клиентского пути подразумевает кардинальное изменение образа мышления и способов работы в банковском секторе. Тем, кто решается на такую трансформацию, переосмысливает основные клиентские пути, внедряет цифровые инструменты и принципы клиентоориентированной разработки для повышения уровня удовлетворенности потребителей на всех этапах обслуживания и оптимизирует методы работы внутри организации для поддержки этих преобразований, удастся превзойти своих конкурентов.

По словам представителей компании Avaya, индустрия финансовых услуг постепенно переходит на открытую, интегрированную и перспективную технологическую экосистему, которая при должной организации процессов сулит финансовым учреждениям многочисленные преимущества с точки зрения клиентского опыта, обещает конкурентные результаты деловой активности, а также открывает широкие возможности для дифференциации сервисов. 2 августа 2018 года Avaya опубликовала список шести различных опций, которые, по мнению представителей компании, помогут поставщикам финансовых услуг сохранить свою конкурентоспособность в условиях умного цифрового мира:



Рис. 3.1. Иновационные опции дистанционного банковского обслуживания

Рассмотрим каждую опцию в отдельности:

1. Интеграция видео - благодаря возможности создавать или встраивать пользовательские инструменты для коммуникаций, поставщики финансовых услуг могут, в частности, встраивать поддержку видео в режиме реального времени в онлайн- и мобильные терминалы для того, чтобы создавать еще более персонифицированные интерактивные сервисы. Интеграция видео позволит, например, упростить процедуру подачи отчетности о повреждениях в результате ДТП в страховую компанию. Или с минимальными затратами оптимизировать процесс взаимодействия пользователя с банкоматом. Неудивительно, что около 80% поставщиков финансовых услуг рассматривают видео-банкинг в качестве инструмента, который позволит улучшить клиентский опыт и сократить расходы.

2. Применение чат-ботов и виртуальных помощников - данные решения способны поддерживать разговор с клиентами практически на любую тему, начиная с информации об их счетах и заканчивая историей расходов. Более того, эти решения позволяют давать персонализированные рекомендации и предложения, опираясь на исторические данные и на информацию, поступающую в режиме реального времени. По мнению отраслевых экспертов, по мере оптимизации технологий экосистема чат-ботов будет только расширяться. Это даст возможность поставщикам финансовых услуг без особых усилий автоматизировать такие задачи, как обнаружение вторжений, перевод средств, сравнение программ страхования, оплата и др. По оценкам экспертов, европейские финансовые учреждения могут добиться экономии издержек до 90% за счет автоматизации рабочих процессов с помощью решений, подобных чат-ботам.

3. Использование роботов-консультантов - с учетом того, что две трети клиентов финансовых учреждений в США находят привлекательными функции, предлагаемые роботами-консультантами, не вызывают удивления прогнозы, согласно которым рынок цифровых систем консультирования

достигнет к 2020 году \$500 млрд. С помощью технологий искусственного интеллекта банки могут создавать интеллектуальные механизмы, которые будут способны предлагать консультации практически по всем вопросам, начиная с инвестиционных возможностей и заканчивая персонализированными подходами к накоплению сбережений. Это достигается за счет использования открытой интегрированной архитектуры, которая позволяет добиться единого унифицированного представления всей банковской информации клиента.

4. Создание виртуальной реальности - по оценкам Gartner, к 2020 году порядка 100 млн человек будут осуществлять покупки в виртуальной реальности. По мнению Avaya, банковскими услугами также будут пользоваться в виртуальной реальности. Согласно результатам исследования, почти половине поколения миллениалов интересны инструменты для анализа расходов в режиме реального времени, а это означает, что VR-технологии являются идеальным решением для визуализации расходов и прогнозирования накоплений. Точно таким же образом для оптимизации сбережений можно использовать и технологии дополненной реальности. Исследование, проведенное специалистами из Стэнфорда, показало, что потребители, увидевшие с помощью цифровых технологий свое будущее в пенсионном возрасте, готовы откладывать вдвое больше денег на долгосрочные накопления.

5. Возможности биометрии в банковской сфере - будущее технологии аутентификации в банковской сфере может быть описано одним словом — биометрия. Хотя пока и не повсеместно, но многие лидеры рынка уже активно внедряют использование физических характеристик (отпечатки пальцев, голос, лицо, способ нажатия на клавиши) для автоматического распознавания. Биометрия является одним из важнейших шагов в направлении цифровой трансформации для ПФУ, сталкивающихся с сегодняшними реалиями в области безопасности мобильных услуг. Более 90% клиентов считают, что их банки недостаточно защищают мобильные

приложения, а 41% уверены, что они будут взломаны. Поэтому порядка 80% клиентов использовали бы голосовую биометрию, если бы это обеспечивало повышение безопасности. В целом аналитики ожидают достижения рынком биометрии объема в \$17 млрд к концу 2017 года с впечатляющим темпом среднегодового роста (CAGR) в 18,5% в течение последних 7 лет.

б. Работа на опережение при взаимодействии с клиентами - таким образом, клиенты финансовых учреждений стремятся получить таргетированный и персонализированный опыт. Они хотят, чтобы поставщики услуг на уровне интуиции чувствовали и понимали их желания и устраняли потенциальные проблемы еще до их возникновения. Благодаря возможности комплексно отслеживать и собирать данные и обмениваться ими в масштабах всей организации, поставщики финансовых услуг могут использовать обучающие алгоритмы, что позволит обеспечить необходимые интеллектуальные возможности на последнем этапе выбора ресурсов и естественным образом оптимизировать любые взаимодействия. В то же время, комплексный анализ всех аспектов соприкосновения потребителя с компанией и ее сервисами позволит поставщику финансовых услуг работать на опережение и устранять любые потенциальные проблемы [66].

Тема цифровизации банковского сектора обсуждается в последние годы в мире очень широко, прежде всего в применении к розничному сегменту. Однако зачастую фактором, тормозящим процесс цифровизации, является как раз не технология, а традиционная банковская культура, из-за которой многие банки опаздывают с внедрением прорывных цифровых инноваций. В этом смысле одним из наиболее критичных звеньев для цифровой оптимизации банка является именно процесс клиентского взаимодействия (так называемый *customer journey*, или «клиентский путь»). Современный потребитель хочет, чтобы цифровой банк предлагал ему целостный, настраиваемый, интерактивный функционал, позволяющий быстро, удобно и легко управлять финансами.

Этот вызов особенно актуален для текущего состояния банковской сферы России. Несмотря на активное усиление тренда цифровизации в российском банковском секторе в последние годы (например, появление полностью виртуальных банков без офисов и банкоматов, объединение традиционных банков с кредитными онлайн-сервисами), говорить о настоящей комплексной цифровизации бизнес-процессов пока сложно. Многие банки пока не могут предложить модули полноценного управления личными финансами, инвестирования и многие другие инструменты (каналы связи), с помощью которых современные финансовые организации взаимодействуют с клиентом.

Если посмотреть на другие B2C-отрасли в глобальном масштабе, то планку качества клиентского сервиса сейчас устанавливают такие лидеры «новой экономики», как Amazon, Uber, Airbnb. Этим компаниям удается в наиболее полной мере соответствовать потребностям современного клиента, потому что они выстраивают взаимодействие с ним в рамках целостного и интуитивно понятного процесса. Несмотря на то что в России эти изменения пока не достигли уровня и объема, сравнимого с глобальными, позитивные примеры на местном рынке уже есть. Например, такие локальные компании, как популярная платформа для онлайн-покупок Chocolife, сеть ресторанов AV Restaurants, местное подразделение Uber, используют интегрированный подход в области клиентского обслуживания, обеспечивая высокое качество сервиса и формируя новый уровень ожиданий клиентов.

В банковском секторе России подобные изменения также происходят, но пока недостаточными темпами: большая часть коммерческих операций по-прежнему осуществляется банками в филиалах и связана с продажами отдельных продуктов. Тем не менее новые локальные финтех-компании, появляющиеся на рынке, уже демонстрируют успешные примеры целостного взаимодействия с клиентами (хотя ажиотаж вокруг финтех-сферы уже пошел на некоторый спад, и никто не ожидает, что финтех полностью заменит собой традиционный банкинг). Эти новые игроки предлагают клиентам те же

продукты, что и классические банки, но уже в рамках полностью интегрированного процесса, а значит, в разы быстрее и (или) дешевле.

Таким образом, на данном этапе развития рынка финансовых услуг России его участникам (в основном банкам и страховым компаниям) стоит задуматься о том, чтобы перенять модель взаимодействия с клиентами у инновационных B2C-компаний и перейти от продаж отдельных продуктов к комплексному предоставлению услуг. Первоочередное внимание должно уделяться розничным клиентам, а также предприятиям малого и среднего бизнеса, но, по существу, те же самые принципы применимы и в работе с корпоративными клиентами. Те игроки рынка финансовых услуг, которые первыми решат эту задачу, получат устойчивое конкурентное преимущество.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, проанализировав организацию безналичного обслуживания физических лиц в коммерческом банке, были сделаны следующие выводы.

Развитие и организация денежного оборота с использованием безналичных денежных средств дает возможность экономить на издержках во время обращения, и позволяет государству регулировать макроэкономические процессы, что является их существенным преимуществом. В связи с этим необходимо уделять как можно больше внимание развитию системы безналичных платежей в Российской Федерации, стабилизировать безналичный платежный оборот, реформировать расчётную систему путем внедрения новых форм расчетов и совершенствовать уже существующие формы безналичного платежного оборота.

Акционерное общество «АБ «РОССИЯ» является одним из ключевых представителей на рынке банковских товаров и услуг. Основными целями деятельности Банка является: поддержка важнейших предприятий ведущих отраслей российской экономики, представленных в различных регионах страны, реализаций масштабных инвестиционных проектов, внедрение самых высоких стандартов клиентского обслуживания, а также развитие ключевых отраслей отечественной экономики. Кроме этого АО «АБ «РОССИЯ» предоставляет полный перечень услуг для розничных клиентов. В целом динамика его деятельности за последние года свидетельствует о стабильном финансово-экономическом положении Банка, что позволяет его отнести к одному из самых прогрессивных и устойчивых коммерческих банков России.

Исследование процесса организации безналичного обслуживания физических лиц в АО «АБ «РОССИЯ» показало, что в данном коммерческом

банке безналичный платежный оборот происходит через его основные инструменты: банкоматы, банковские карты и интернет-банк. Отличительными особенностями продуктов банка, которые реализуются через дистанционные каналы обслуживания, являются повышенная процентная ставка по вкладам, увеличенный льготный период обслуживания кредитной карты, повышенный cash-back по определенным категориям карт.

Белгородское отделение является филиалом АО «АБ «РОССИЯ». Большое внимание филиал уделяет развитию розничного направления бизнеса. Количество действующих платежных карт АО «АБ «РОССИЯ» в Белгородской области в настоящее время составляет 1 069 штук. Данный показатель превышает аналогичный в предыдущем периоде на 112%.

Что касается безналичного обслуживания физических лиц в Белгородском филиале АО «АБ «РОССИЯ», на данный момент положение банка существенно улучшилось. Не смотря на отток клиентской базы, ключевые, такие как объем операций в банкоматах в количественном и денежном выражении, эмиссия банковских карт, динамика открытия вкладов через дистанционные каналы обслуживания, а также использование данных каналов с целью обслуживания собственных счетов, к 2017 году существенно возросли.

Основными направлениями развития безналичного обслуживания розничных клиентов в данном коммерческом банке являются: проведение рекламной компании, увеличение количества банкоматов по всей территории Белгородской области, расширение перечня услуг, осуществляемые через дистанционные каналы обслуживания, в частности через интернет-офис, совершенствование мобильного банка.

Проведение данных мероприятий позволит Банку выйти на новый уровень, привлечь новых клиентов, а также составить конкуренцию лидерам среди коммерческих банков, осуществляющих дистанционное банковское обслуживание физических лиц.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории Российской Федерации [Электронный ресурс]: положение Банка России от 16 июля 2012 г. N 385-П. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_132831/
2. О правилах осуществления перевода денежных средств [Электронный ресурс]: положение Банка России от 19 июня 2012 г. N 383-П. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_131829/
3. О порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации [Электронный ресурс]: положение Банка России от 24 апреля 2008 г. N 318-П. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/12160805/>
4. О порядке приема к исполнению поручений владельцев счетов, подписанных аналогами собственноручной подписи, при проведении безналичных расчетов кредитными организациями [Электронный ресурс]: временное положение ЦБР от 10 февраля 1998 г. N 17-П. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17856/
5. Об электронной подписи (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]: федеральный закон от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_112701/
6. Обеспечение информационной безопасности организаций банковской системы Российской Федерации. Общие положения [Электронный ресурс]: стандарт Банка России СТО БР ИББС-1.0-2014. – Режим доступа: http://www.cbr.ru/credit/gubzi_docs/main.asp?Prtid=Stnd
7. О Рекомендациях по информационному содержанию и организации Web-сайтов кредитных организаций в сети Интернет

[Электронный ресурс]: письмо Банка России от 23 октября 2009 г. N 128-Т. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_93100/

8. Об исполнении Федерального закона "О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма" в части идентификации клиентов, обслуживаемых с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания (включая интернет-банкинг) [Электронный ресурс]: письмо ЦБР от 30 августа 2006 г. N 115-Т. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_32834/

9. Об особенностях обслуживания кредитными организациями клиентов с использованием технологии дистанционного доступа к банковскому счету клиента (включая интернет-банкинг) [Электронный ресурс]: письмо ЦБР от 27 апреля 2007 г. N 60-Т. – Режим доступа: http://www.cbr.ru/press/PR.aspx?file=070507_1738343.htm

10. О Рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга [Электронный ресурс]: письмо ЦБР от 31 марта 2008 г. N 36-Т. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru/PSystem/P-sys/36-T.pdf>

11. О Рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания [Электронный ресурс]: письмо ЦБР от 26 октября 2010 г. N 141-Т. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_106206/

12. Бабич, А.М. Финансы, денежное обращение, кредит [Текст]: учебник / под ред. Бабич А.М. - М.: Проспект, 2017. – 320 с.

13. Белоглазова, Г. Н. Банковское дело: Розничный бизнес [Текст]: учебное пособие / под ред. Г. Н. Белоглазовой, Л. П. Кроливецкой. - М.: КНОРУС, 2016. – 414 с.

14. Иванов, В. В. Деньги, кредит, банки [Текст]: учеб. пособие., переработ. и доп / под ред. В. В. Иванова, Б. И. Соколова. – М.: ТК Велби, Изд - «Прспект», 2018. – 848 с.
15. Колпакова, Г.М. Финансы. Денежное обращение. Кредит. [Текст]: учебник / под ред. Колпаковой Г.М. - М.: Финансы и статистика, 2017. – 246 с.
16. Коротаева, Н.В. Тенденции развития российского банковского сектора и направления повышения эффективности его функционирования [Текст] / Н.В. Коротаева// Развитие финансовой системы в условиях модернизации экономики России. – 2016. - С. 59-78.
17. Лаврушин, О.И. Банковское дело [Текст]: учебник / О. И. Лаврушин, Н. И. Валенцева [и др.]. - 11-е изд., стереотип. - М.: КНОРУС, 2017. - 800 с.
18. Катасонов, В. Ю. Деньги. Кредит. Банки [Текст]: учебник для бакалавров / В.Ю. Катасонов, В.П. Битков.- М.: Изд-во «Юрайт», 2015.- 500 с.
19. Костерина, Т. М. Банковское дело [Текст]: учебник для СПО / Т.М. Костерина.- 3-е изд. перераб. и доп. - М.: Изд-во «Юрайт», 2016.- 332 с.
20. Боровкова, В. А. Банки и банковское дело [Текст]: учебник для бакалавров / В.А. Боровкова.- 3-е изд. перераб. и доп. - М.: Изд-во «Юрайт», 2016.- 623 с.
21. Стародубцова, Е. Б. Банковские операции [Текст]: учебник / Е.Б. Стародубцева, А. В. Печникова, О. М. Маркова. - 2-е изд. перераб. и доп. - М.: Изд-во «Форум», 2017. - 336 с.
22. Ермаков, С.Л. Основы организации деятельности коммерческого банка [Текст]: учебник / С. Л. Ермаков, Ю. Н. Юденков. -М.: КНОРУС, 2016. - 646 с.
23. Пак, М.И. Банковские инновации для частных клиентов: проблемы и перспективы развития [Текст] / М.И. Пак // Банковские технологии. – 2017. – №2(4). – С. 42–48.

24. Гадисова, Т.М. Банковские инновации: российский и зарубежный опыт внедрения пластиковых карт [Текст] / Т.М. Гадисова // Международный научный журнал Вопросы Экономики. – 2017. – №3. – С. 10–14.
25. Вареникова, Е.С. Банковские пластиковые карты как платежный инструмент этапа электронных денег [Текст] / Е.С. Вареникова, А.В. Абышева // Современные тенденции в экономике и управлении. – 2018. – №15. – С. 200–204.
26. Эзрох, Ю.С. Банковские пластиковые карты: экономическая эволюция и конкуренция [Текст] / Ю.С. Эзрох // Вестник сибирского университета потребительской кооперации. – 2017. – №3(6). – С. 53–56.
27. Хмеляк, А.С. Безналичные расчеты в Российской Федерации: анализ состояния и причины развития мошенничества [Текст] / А.С. Хмеляк // Наука и современность – 2017. – №30. – С. 196–199.
28. Лыткина, А.Ю. Интернет–банкинг и мобильный–банкинг как форма дистанционного банковского обслуживания [Текст] / А.Ю. Лыткина, К.И. Пастухова // Science time. – 2015. – №12(24). – С. 486–493.
29. Теняева, М.Е. Исследование развития банкоматов в России [Текст] / М.Е. Теняева // Модели, системы, сети в экономике, технике, природе и обществе. – 2017. – № 3 (7). – С. 95–99.
30. Ермоленко, О.М. Критерии развития банковских карт на современном этапе функционирования банковского сектора [Текст] / О.М. Ермоленко // Ермоленко // Научный вестник ЮНМ. – 2016. – №1. – С. 49–55.
31. Воронина, Е.В. Мобильный банкинг в РФ [Текст] / Е.В. Воронина, Н.В. Береза // Электронный научный журнал. – 2016. – №2. – С. 381–385.
32. Борисова, И.В. Мобильный банкинг на рынке банковских услуг [Текст] / И.В. Борисова // Академические чтения: проблемы и перспективы современной экономики: материалы Международной научно-практической студенческой конференции «Академические чтения: проблемы и перспективы студенческой науки» (г. Барнаул, 15 октября 2018 г.). – Изд-во Алтайская академия экономики и права, 2018. – С. 10–15.

33. Расторгуева, Е.А. Мобильный банкинг [Текст] / Е.А. Расторгуева, Т.Г. Долгова // Актуальные проблемы авиации и космонавтики. Информационные технологии. – 2017. – номер или том. – С. 435–436.
34. Кудрявцева, С.С. Моделирование безналичных расчётов в экономических системах при организации производства технологических инноваций [Текст] / С.С. Кудрявцева, А.И. Шинкевич, Г.А. Ганеева // Вестник технологического университета. – 2018. – том 18, №5. – С. 189–193.
35. Махонина, И.Н. Мониторинг развития банка банковских пластиковых карт в России [Текст] / И.Н. Махонина // Вестник ТГУ. – 2017. – №11(115). – С. 113–121.
36. Рудов, Д.Н. Некоторые аспекты развития института банковского вклада в период формирования инновационного пространства России [Текст] / Д.Н. Рудов, А.В. Максименко, Р.М. Шевцов // Научные форумы. – 2018. – №2(1). – С. 137–140.
37. Панова, Г.С. Оптимальное соотношение наличных и безналичных платежей [Текст] / Г.С. Панов // Банки, денежное обращение и кредит. – 2017. – №1. – С. 114–126.
38. Сиденко, Н.Н. Перспективы внедрения электронных платежных средств [Текст] / Н.Н. Сиденко // Актуальные проблемы экономики в условиях реформирования современного общества: III Междунар. науч.-практ. конф. (Пермь, 25 ноября 2017 г.) / под науч. ред. Е.В. Тимохиной. – Пермь: ИПК НИУ ПГУ, 2017 – С. 274-279.
39. Лосевская, С.А. Перспективы развития интернет-банкинга с помощью мобильного банка [Текст] / С.А. Лосевская, К.В. Семилякова // Стратегия экономического развития России с учетом влияния мирового сообщества: материалы VII Международной научно-практической конференции (пос. Персиановский, 21–22 октября 2018 г.). – Изд-во Донского ГАУ, 2018. – том 2. – 176–179.
40. Мельникова, И.Н. Проблемы и перспективы развития технологий безналичных расчётов с помощью банковских пластиковых карт [Текст] /

И.Н. Мельникова // Вестник Брянского государственного университета. – 2018. – №3. – С. 216-2019.

41. Ситникова, С.Ю. Проблемы использования электронных денег в условиях перехода к инновационной экономике [Текст] / С.Ю. Ситникова, С.В. Осокина, Е.В. Афанасьев // Актуальные проблемы авиации и космонавтики. Социально–экономические и гуманитарные науки. – 2017. – том 2, №7. – С. 188–189.

42. Табаков, Н.В. Пути совершенствования безналичных расчётов по банковским картам [Текст] / Н.В. Табаков // Проблемы современной экономики. – 2018. – №2-3. – С. 117–121.

43. Каширина, М.В. Развитие интернет–банкинга в России [Текст] / М.В. Каширина // Экономика, социология, право. – 2018. – №4(27). – С. 104–110.

44. Мазина, Ю.Ю. Развитие кредитных продуктов на основе банковских карт в коммерческих банках: региональный аспект [Текст] / Ю.Ю. Мазина, Е.В. Коровкина // Инновационное развитие регионов в условиях глобализации: материалы конференции " Инновационное развитие регионов в условиях глобализации " (г. Иваново, 3-5 сентября 2017 г.). – Изд-во Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Ивановский государственный университет", 2017. – С. 89-94.

45. Черкашин, Е.А. Развитие российского рынка платежных карт [Текст] / Е.А. Черкашин, В.В. Чучалина // Актуальные проблемы авиации и космонавтики. Социально–экономические и гуманитарные науки. – 2016. – том 2, №7. – С. 55–57.

46. Лунькова, С.В. Роль финансовой грамотности населения в развитии электронных платежных операций [Текст] / С.В. Лунькова // Бизнес в законе. Экономико-юридический журнал. – 2018. – №5. – С. 301–304.

47. Рубцова, Д.С. Система безналичных расчётов в России [Текст] / Д.С. Рубцова, Л.В. Полуёфта // Теоретические и прикладные аспекты современной науки. – 2017. – №3-5. – С. 192–194.

48. Шакирова, Н. Совершенствование методов работы банка с предприятием путем использования систем электронных расчетов [Текст] / Н. Шакирова // Фундаментальные и прикладные исследования кооперативного сектора экономики. – 2018. – том 15, №2. – С. 143–147.

49. Никитина, Ю.В. Современные технологии мобильного банкинга [Текст] / Ю.В. Никитина, А.П. Багаева // Актуальные проблемы авиации и космонавтики. – 2018. – том 1. – 590–591.

50. Васильева, И.А. Тенденции развития дистанционного банковского обслуживания [Текст] / И.А. Васильева // Экономика сферы сервиса: проблемы и перспективы: материалы Научно-практической конференции "Экономика сферы сервиса: проблемы и перспективы" (г. Омск, 3-4 декабря 2017 г.). – Изд-во Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Омский государственный институт сервиса. – 2017. – №3 – С. 9-12.

51. Коровяковский, Д.Г. Экономико–правовая безопасность в сфере безналичных расчетов пластиковыми(банковскими) картами [Текст] / Д.Г. Коровяковский // Банковские услуги. – 2018. – №1(289). – 8–15.

52. Гладкова, С.Б. Электронные банковские услуги населения на основе пластиковых карт [Текст] / С.Б. Гладкова // Актуальные вопросы экономических наук. – 2017. – №1. – С. 328–333.

53. Маркарян, М.В. Электронные деньги: понятие, способы и проблемы их использования [Текст] / М.В. Маркарян // Молодежь и XXI век. – 2016. – том 1. – 264–267.

54. Дмитриенко, Р.О. Юридическая природа пластиковых (банковских) карт [Текст] / Р.О. Дмитриенко // Правовое регулирование. – 2017. – №33(273). – 77–84.

55. Акционерное общество «Акционерный Банк «РОССИЯ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://abr.ru/about/corporate-reporting>

56. Аудиторское заключение о годовой бухгалтерской (финансовой отчетности) акционерного общества «Акционерный Банк «РОССИЯ» за 2013 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://abr.ru/about/corporate-reporting>

57. Аудиторское заключение о годовой бухгалтерской (финансовой отчетности) акционерного общества «Акционерный Банк «РОССИЯ» за 2014 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://abr.ru/about/corporate-reporting>

58. Аудиторское заключение о годовой бухгалтерской (финансовой отчетности) акционерного общества «Акционерный Банк «РОССИЯ» за 2015 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://abr.ru/about/corporate-reporting>

59. Аудиторское заключение о годовой бухгалтерской (финансовой отчетности) акционерного общества «Акционерный Банк «РОССИЯ» за 2015 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://abr.ru/about/corporate-reporting>

60. Аудиторское заключение о годовой бухгалтерской (финансовой отчетности) акционерного общества «Акционерный Банк «РОССИЯ» за 2015 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://abr.ru/about/corporate-reporting>

61. Годовой отчет о деятельности акционерного общества «АБ «РОССИЯ» за 2017 год [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://abr.ru/about/corporate-reporting>

62. Ежеквартальный мониторинг тарифов на онлайн-обслуживание частных лиц в российских банках 2013 [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://markswebb.ru>

63. Ежеквартальный мониторинг тарифов на онлайн-обслуживание частных лиц в российских банках 2014 [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://markswebb.ru>

64. Ежеквартальный мониторинг тарифов на онлайн-обслуживание частных лиц в российских банках 2015 [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://markswebb.ru>

65. Ежеквартальный мониторинг тарифов на онлайн-обслуживание частных лиц в российских банках 2016 [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://markswebb.ru>

66. Ежеквартальный мониторинг тарифов на онлайн-обслуживание частных лиц в российских банках 2017 [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://markswebb.ru>

67. Информационное агентство BANKIR.RU [Электронный ресурс]: электронные данные. - Режим доступа: <http://bankir.ru>

68. Национальная платежная система: итоги 2015 года [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://nps.ru>.

69. Обзор о несанкционированных переводах денежных средств за 2014 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.cbr.ru/fincert>

70. Обзор о несанкционированных переводах денежных средств за 2015 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.cbr.ru/fincert>

71. Обзор о несанкционированных переводах денежных средств за 2016 год [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.cbr.ru/fincert>

72. Исследование эффективности сервисов интернет-банкинга физических лиц, 2017 год [Электронный ресурс]: аналитическое агентство Markswebb Rank&Reports. - Режим доступа: <http://markswebb.ru>

73. Исследование эффективности сервисов мобильного банкинга физических лиц, 2017 год [Электронный ресурс]: аналитическое агентство Markswebb Rank&Reports. - Режим доступа: <http://markswebb.ru>

74. Центральный банк Российской Федерации [Электронный ресурс]: электронные данные.– Режим доступа: <http://www.cbr.ru>

ПРИЛОЖЕНИЯ