

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Южно-Уральский государственный университет  
(национальный исследовательский университет)»  
Высшая школа экономики и управления  
Кафедра «Финансы, денежное обращение и кредит»

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Заведующий кафедрой,  
д.э.н., профессор,  
\_\_\_\_\_ И. А. Баев  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

Повышение конкурентоспособности банка в современных условиях развития  
дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «ВТБ»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
ЮУрГУ – 38.03.01.2018.406.ВКР

Руководитель работы,  
ст. преподаватель каф. ФДОиК  
Т.П. Колющенко  
\_\_\_\_\_ 2018 г.

Автор работы  
студент группы ЭУ-451  
Т.А. Рвачева  
\_\_\_\_\_ 2018 г.

Нормоконтролер,  
ст. преподаватель каф. ФДОиК  
И.А. Бочкарева  
\_\_\_\_\_ 2018 г.

Челябинск 2018

## АННОТАЦИЯ

Рвачева Т.А. Повышение конкурентоспособности банка в современных условиях развития дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «ВТБ». – Челябинск: ЮУрГУ, ЭУ – 451, 2018. –128 с., 25 ил., 31 табл., библиографический список – 50 наим.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью разработки рекомендаций по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания ПАО «ВТБ».

В теоретической части рассмотрены вопросы дистанционного банковского обслуживания, понятия и характеристики электронных банковских услуг, классификация, преимущества и недостатки дистанционного банковского обслуживания, а также нормативно-правовая база, регулирующая дистанционную деятельность банка.

В практической части проанализировано дистанционное банковское обслуживание на примере ПАО «ВТБ», дана общая характеристика ПАО «ВТБ».

В завершение предложены рекомендации по совершенствованию ПАО «ВТБ» и рассчитана эффективность инвестиций банка.

## ANNOTATION

Rvacheva T.A. Increase of bank's competitiveness in the current conditions of development of remote banking services on the example of PJSC «VTB». – Chelyabinsk: SUSU, EU –451, 2018. – 128 pp., 25 ill., 31 tables, the bibliographic list –50 n.

The final qualification work was carried out with the aim of developing recommendations for improving the remote banking services of PJSC «VTB».

In the theoretical part, the issues of remote banking services, concepts and characteristics of electronic banking services, the classification, advantages and disadvantages of remote banking services, as well as the regulatory and legal framework governing the bank's remote activities are considered.

In the practical part, remote banking services were analyzed using the example of PJSC «VTB», a general characteristic of PJSC «VTB» is given.

In the end, recommendations were proposed for improving PJSC «VTB» and the efficiency of the bank's investments was calculated.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|  |    |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ .....   | 9  |
| 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....  | 10 |
| 1.1 Понятие и характеристики электронных банковских услуг .....  | 10 |
| 1.2 Классификация, преимущества и недостатки дистанционного банковского обслуживания .....   | 20 |
| 1.3 Нормативно-правовая база, регулирующая дистанционную деятельность банка .....  | 30 |
| 2 АНАЛИЗ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ПАО «ВТБ» .....  | 36 |
| 2.1 Общая характеристика ПАО «ВТБ» .....   | 36 |
| 2.2 Анализ финансового состояния ПАО «ВТБ» .....   | 46 |
| 2.3 Обзор рынка электронных банковских услуг на примере ПАО «ВТБ» ...  | 66 |
| 3 ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ПАО «ВТБ».....   |    |
| 3.1 Рекомендации по повышению дистанционного банковского обслуживания ПАО «ВТБ» .....  |    |
| 3.2 Расчет экономической эффективности предложенной рекомендации по повышению дистанционного банковского обслуживания ПАО «ВТБ»... |    |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....   | 80 |
| БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК .....   | 82 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ.....  |    |

## ВВЕДЕНИЕ

В современном мире происходит развитие информационных технологий, с помощью которых возможно совершать операции с минимальными материальными, а также временными затратами.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы обуславливается перспективами развития дистанционного банковского обслуживания.

Целью данной работы является разработка рекомендаций по повышению конкурентоспособности банка в современных условиях развития дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «ВТБ».

Для достижения цели поставлены следующие задачи:

- рассмотреть теоретические аспекты дистанционного банковского обслуживания, рассмотреть нормативно-правовые акты, регулирующие сферу дистанционного банковского обслуживания;

- провести оценку эффективности дистанционного банковского обслуживания ПАО «ВТБ»;

- разработать рекомендацию по повышению эффективности дистанционного обслуживания для ПАО «ВТБ».

Объект исследования квалификационной работы – ПАО «ВТБ». Предмет исследования – дистанционное банковское обслуживание.

В ходе исследования были проанализированы законодательные и нормативные акты РФ; материалы Банка России; данные экономических исследований и анализов; данные бухгалтерской отчетности и внутренней отчетности ПАО «ВТБ»; данные экономического и аналитического анализа, учебная литература. Изучены научные труды Е.П. Жарковской, Г.В. Савицкой, А.А. Тедеева, А.М. Тавасиева, Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой, О. И. Лаврушина.

Структура выпускной квалификационной работы представляет собой введение, три главы, заключение, библиографический список и приложения.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

## 1.1 Понятие и характеристики электронных банковских услуг

В настоящее время происходит непрерывное развитие информационных технологий, с помощью которых возможно совершать операции с минимальными материальными, а также временными затратами. Для банковского сектора открываются новые перспективы развития, возможность предоставлять банковские услуги клиентам не только лично, но и дистанционно.

Кредитные организации предлагают разнообразные условия и виды дистанционного банковского обслуживания, что приводит к увеличению конкуренции между банками за прибыль. Борьба за клиентскую базу, стимулирует банки внедрять новые банковские услуги, повышать качество обслуживания, максимально быстро реагировать на постоянно изменяющиеся экономические условия.

Но следует выделить и факторы, затрудняющие полноценное развитие банков в сфере дистанционного банковского обслуживания. К таким факторам можно отнести:

- 1) общее положение российской экономики;
- 2) неразвитость инфраструктуры;
- 3) покупательную способность клиентов;
- 4) неусовершенствованную нормативную базу.

Впервые банк, обслуживающий клиентов через Интернет, появился в 1995 г. Им был Security First Network Bank.

Основателем виртуального банкинга в России следует считать «Автобанк», который уже в мае 1998 г. предложил своим клиентам данный вид услуг [16].

В России активное внимание уделялось дистанционному банковскому обслуживанию с начала 2000-х годов. В данный период ненасыщенности рынка удаленного банкинга возникла необходимость к внедрению систем дистанционного банковского обслуживания, появилась необходимость исследований и разработок. Изучались не только характеристики интернет-банкинга, пути его внедрения и распространения среди клиентов, но и ставились задачи по его усовершенствованию.

Дистанционное банковское обслуживание можно рассмотреть с разных точек зрения. Наибольшее внимание данной теме уделяют такие ученые как А.А. Тедеев, А.И. Гинзбург, В.В. Трофимов. Изучив научные труды разных авторов, проанализируем определения дистанционного банковского обслуживания и оформим результаты в таблице 1.

Таблица 1 – Определения дистанционного банковского обслуживания

| Автор                                    | Определение  |
|--|--|
| Письмо Банка России от 31.03.2008 N 36-Т | Способ дистанционного банковского обслуживания клиентов, осуществляемого кредитными организациями в сети Интернет (в том числе через WEB-сайт(ы) в сети Интернет) и включающего информационное и операционное взаимодействие с ними [3].   |
| Тедеев А.А.                              | Интернет-банкинг – это деятельность в области предоставления кредитно-банковскими институтами электронных финансовых услуг, в том числе деятельность кредитных организаций в области осуществления электронных расчетов с использованием банковских карт и систем электронных денег, а также биржевые операции с фондовыми ценностями и финансовое посредничество иных участников электронной экономической деятельности [38]. |
| Коробова Галина Григорьевна              | Дистанционное банковское обслуживание – это предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк с использованием различных каналов телекоммуникации[5].   |

Продолжение таблицы 1

| Автор                              | Определение   |
|------------------------------------|---|
| Гентиджана Гджино                  | Клиенты осуществляют множество операций онлайн, без необходимости идти в банк. Все банки представляют свои собственные сайты в сети Интернет, где раскрывают общую информацию о банке и предлагаемых услугах. Онлайн банкинг позволяет иметь доступ к своему счету 24 часа в сутки 7 дней в неделю напрямую из своего дома или офиса и осуществлять необходимые банковские операции [48]. |
| Жарковская Елена Павловна          | Предоставления банковских услуг не в банковском офисе при непосредственном контакте клиента и банковского служащего, а на дому, в офисе клиента, то есть везде, где удобно последнему [16].   |
| Тавасиев А.М.                      | Предоставление банковских продуктов (оказание банковских услуг) на расстоянии, вне офиса банка, без непосредственного контакта клиента с сотрудниками банка [36].   |
| Масхуд Мухтар                      | Система, посредством которой физические и юридические лица могут получать доступ к своим счетам, осуществлять денежные переводы, оплачивать счета, получать информацию относительно своего банковского счета и пользоваться другими онлайн-услугами [50].   |
| Белоглазова Г.Н., Кроливецкая Л.П. | Предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникаций [6].  |
| Серегин А.Ю., Червонный К.И.       | Предоставление банковских продуктов/услуг осуществляется по запросу клиента без непосредственного взаимодействия клиента с сотрудником банка [34].  |
| Корнилова Ю.А.                     | Дистанционное банковское обслуживание – это общий термин технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей [25].   |
| А.И. Гинзбург                      | Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) — это предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникации [10].   |



## Окончание таблицы 1

| Автор         | Определение   |
|---------------|---|
| Лаврушин О.И. | Ведение банковских операций на дому представляет собой самостоятельную форму банковских услуг населению, основанных на использовании электронной техники. Перед началом каждой операции владелец счета получает ключ в коде защиты от неправомерного подключения к системе. Пользование данной системой позволяет управлять текущим счетом, вкладом, расчетами клиента с бюджетом, счетами платежей и сбережений [7]. |

Так, по мнению Г.Г. Коробовой «Дистанционное банковское обслуживание – это предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк с использованием различных каналов телекоммуникации», то есть ведение банковских операций на дому, самостоятельная форма банковских услуг населению, основанных на использовании электронной техники.

Кандидат наук и автор четырех учебников Е.П. Жарковская описывает дистанционное банковское обслуживание как «предоставление банковских услуг не в банковском офисе при непосредственном контакте клиента и банковского служащего, а на дому, в офисе клиента, то есть везде, где удобно последнему». Система полностью автоматизирована и чаще всего доступна круглосуточно в любой день недели, в отличие от самого банка, работающего по строгому расписанию.

Дистанционное банковское обслуживание представляет собой предоставление банковских услуг удаленным образом, без визита в офис банка, без непосредственного контакта клиента с сотрудниками банка, с использованием каналов телекоммуникаций.

Таким образом, рассмотрев значения понятия дистанционного банковского обслуживания, выявим основные характеристики и представим на рисунке 1.



Рисунок 1 – Основные черты дистанционного банковского обслуживания

Проанализировав результаты рейтингового агентства «Эксперт РА» было выявлено, что объем онлайн-транзакций физических лиц в первом полугодии 2017 года увеличился на 8% по сравнению с первым полугодием 2016 года и составил 1 трлн руб. Количество банковских операций, проведенных через SMS-сообщения увеличились на 4 млн и в первом полугодии 2017 года составили 15 млн.

Большинство банковских операций, совершаемых физическими лицами, составляют платежи за ЖКХ, оплата налогов и штрафов, погашение кредитов, оплата мобильной связи (рис.2).

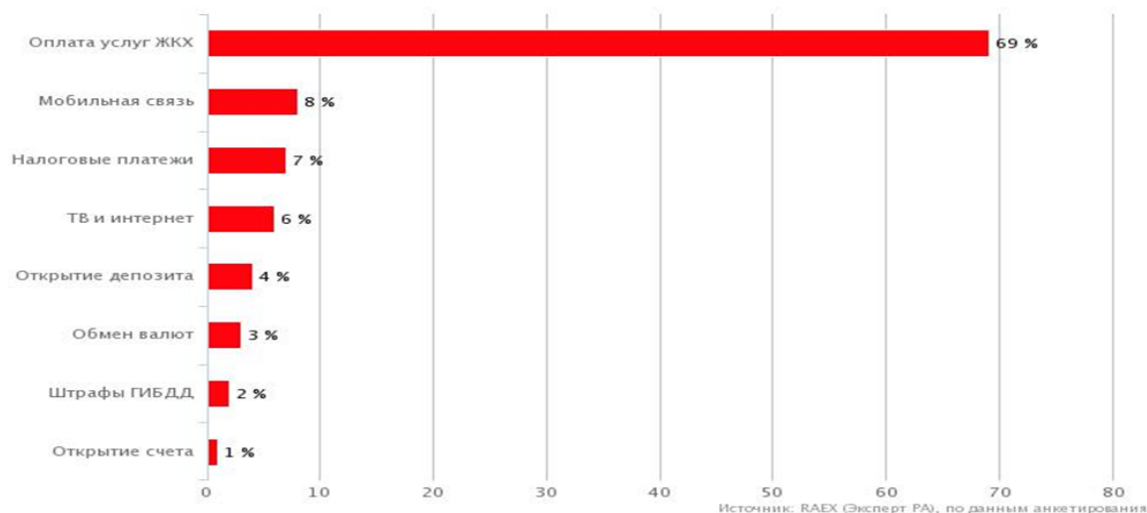


Рисунок 2 – Количество банковских операций физических лиц за 1 полугодие 2017 год, в %

Как видно из рисунка около 69% операций физических лиц составляет оплата услуг ЖКХ, на втором месте – оплата мобильной связи, которая составляет 8%.

Далее сравним, через какие виды обслуживания проводят платежи физические лица (рис.3).

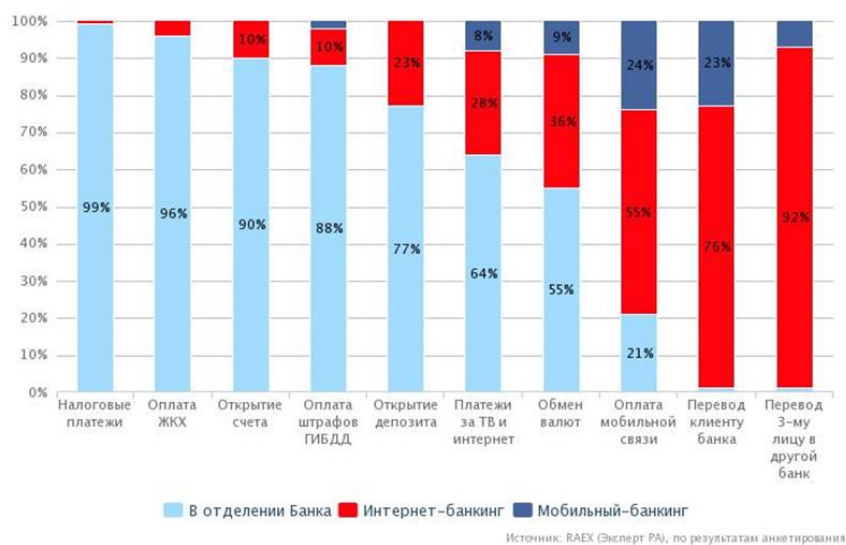


Рисунок 3 – Структура каналов платежей физических лиц за 1 полугодие 2017 год

Обобщив показатели, представленные на рисунке 3, можно сделать вывод, что более 90% основных платежей физических лиц проводится в отделениях банка. В свою очередь переводы денежных средств клиенту банка, а также 3-му лицу в другой банк переводится дистанционно.

Далее рассмотрим понятия неразрывно связанные с дистанционным банковским обслуживанием.

1. Информационные технологии – информационно-коммуникационные технологии, приёмы, способы и методы применения средств вычислительной техники при выполнении функций сбора, хранения, обработки, передачи и использования данных.

2. Каналы телекоммуникаций – система технических средств и среда распространения сигналов для односторонней передачи информации от источника к приёмнику.

Выделяют следующие виды телекоммуникаций:

- телеграфная связь;
- телефонная связь;
- радиосвязь;
- спутниковая связь;
- компьютерные сети.

3. Удаленный доступ – совокупность информационных систем, дающая возможность получения удаленного доступа к чему-либо через Интернет или другие виды телекоммуникации.

4. Банковская пластиковая карта – персонифицированный платёжный инструмент, предоставляющий пользующемуся карточкой лицу возможность безналичной оплаты товаров и услуг, а также получения наличных средств в отделениях банка и банкоматах [10].

5. Банкомат – электронный аппарат самообслуживания для операций с наличными денежными средствами с использованием пластиковой карты.

6. Телефонный банкинг – дистанционное банковское обслуживание, при котором клиент получает банковские услуги посредством использования возможностей телефона: управление средствами на счетах, оплата услуг, консультации.

7. Интернет-банкинг – комплекс средств для управления банковскими счетами через Интернет круглосуточно и в любой день недели.

Стоит отметить, что термин «дистанционное банковское обслуживание» имеет ряд синонимов: «интернет-банкинг», «электронный банкинг», «онлайн-банкинг». Данная система позволяет клиентам иметь доступ к счетам, получать необходимую информацию, производить платежи за услуги, а также товары, осуществление денежных переводов и другие банковские операции. Для того чтобы войти в систему используют компьютер или мобильный телефон с выходом в Интернет, банковские операции можно осуществлять из любого места присутствия клиента круглосуточно в любой день недели, без необходимости физического присутствия в банковском офисе.

Система ДБО – это удобная и выгодная форма взаимодействия с банком. Перечислим возможности использования ДБО:

- 1) возможность распоряжаться денежными средствами на своем банковском счете, не выходя из дома;
- 2) иметь доступ к информации по счету: текущему остатку, поступлениях, платежах в режиме on-line, 24 часа, 7 дней в неделю;
- 3) сокращение транспортных расходов на поездки в банк;
- 4) сокращение временных затрат рабочего времени клиентов;
- 5) сокращение временных затрат рабочего времени сотрудников бухгалтерии за счет отсутствия бумажного документооборота, а также сокращения количества ошибок при заполнении документов;
- 6) экономия на банковских комиссиях, так как тарифы при личном обслуживании персоналом банка выше;

7) канал связи с банком: возможность направлять в банк заявления на подключение дополнительных услуг, оставлять заявки на покупку/продажу валюты;

8) возможность оперативно получать информацию от банка о проводимых акциях, новых услугах;

9) возможность формировать документы по расчетным операциям: платежные поручения, заявления на перевод, покупку, продажу валюты;

10) возможность формировать документы валютного контроля: сведения о валютных операциях, справки о подтверждающих документах, заявления о постановке на учет и снятии с учета контрактов или кредитных договоров;

11) возможность формировать документы по депозитным сделкам: заявление на размещение депозита, заявление о продлении срока депозитной сделки, уведомление о согласии на размещение депозита, уведомление о согласии на продление срока депозитной сделки;

12) возможность формировать документы по аккредитивам в иностранной валюте и валюте РФ: заявления на открытие аккредитивов, заявления на изменение условий аккредитивов, заявления об акцепте/отказе от акцепта документов по аккредитивам.

В современном мире российский рынок дистанционных финансовых услуг предлагает множество различных решений. В их числе системы мобильного банкинга, интернет-банкинга, клиент-банки как для физических, так и для юридических лиц. Следовательно, особое внимание стоит уделить безопасности использования интернет-банкинга.

Далее более подробно рассмотрим систему биометрической идентификации.

Биометрическая идентификация – система распознавания людей по одной либо нескольким физическим характеристикам, использующая современные технологии распознавания изображения лица и голоса, а также проверки наличия живого человека, что делает невозможным подмену биометрических данных. Эта

технология может повысить доступность финансовых услуг и снизить стоимость их предоставления.

В настоящее время происходит активное внедрение в IT-инфраструктуру банковского сектора, так как двухфакторной проверки пароля или кодового слова является недостаточным.

В дистанционном банковском обслуживании, прежде всего, важна безопасность клиента, что обеспечивается обязательным прохождением клиентом персональной идентификации. Как правило, банки используют биометрические идентификационные карты, биометрические системы распознавания голоса, с помощью этого появляется возможность сократить время идентификации клиента, что в свою очередь приводит к повышению качества обслуживания клиента, ускоряется процесс решения проблемы и предоставления информации клиенту.

К методам биометрической идентификации относят:

- 1) статистические;
- 2) динамические.

В таблице 2 представлены примеры использования статистического или динамического метода биометрической идентификации.

Таблица 2 – Методы биометрической идентификации

| Статистические                              | Динамические                              |
|---|---|
| 1. Идентификация по отпечатку пальца        | 1. Идентификация по голосу                |
| 2. Идентификация по лицу                    | 2. Идентификация по рукописному почерку   |
| 3. Идентификация по радужной оболочке глаза | 3. Идентификация по клавиатурному почерку |
| 4. Идентификация по геометрии руки          | 4. Идентификация по походке               |
| 5. Идентификация по рисунку вен             | 5. Другие                                 |

Как видно из таблицы 2 статистические методы биометрии основаны на физиологических признаках человека, присутствующих с ним на протяжении всей его жизни.

Динамические методы биометрии основаны на поведенческих характеристиках людей, подсознательные движения в процессе повторения какого-либо обыденного действия: почерк, голос, походка.

Стоит заметить, что при применении минимальных правил безопасности использования дистанционного банковского обслуживания важно помнить, что банк никогда не осуществит следующие действия.

1. Не отправит сообщения с просьбой подтвердить, обновить или предоставить персональные данные (ФИО, данные документа, удостоверяющего личность, номер мобильного телефона, информацию банковской карты, кодовое слово);
2. Не отправит сообщения с формой для ввода персональных данных;
3. Не попросит зайти в личный кабинет системы по ссылкам в письмах.

Для того чтобы сократить количество хакерских атак при использовании интернет-банкинга каждый банк разрабатывает систему рекомендаций и советов для своих клиентов.

Средства информационной безопасности условно можно разделить на три основных направления:

- 1) организационно-правовые.
- 2) программно-аппаратные.
- 3) технические.

Таким образом, в условиях развития рынка банковских услуг дистанционное банковское обслуживание в современном мире является востребованным и актуальным. В высококонкурентной борьбе кредитным организациям важно соответствовать новым требованиям банковского сектора и современным информационным технологиям. На фоне совершенствования банковских технологий необходимо непрерывно увеличивать их эффективность и сокращать расход.



## 1.2 Классификация, преимущества и недостатки дистанционного банковского обслуживания

В эпоху развития интернет-технологий количество пользователей сети Интернет увеличивается, следовательно, повышается спрос на дистанционное банковское обслуживание, появляется спрос на единый электронный доступ ко всем своим ресурсам с возможностью отслеживать свои расходы и доходы круглосуточно и в любой день недели без необходимости физического присутствия в офисе.

Рассмотрим несколько классификаций дистанционного банковского обслуживания.

По типам используемых информационных систем дистанционное банковское обслуживание можно классифицировать следующим образом (рис. 4):

- 1) телефонный банкинг;
- 2) система «клиент-банк»;
- 3) интернет-банкинг;
- 4) мобильный банкинг.



Рисунок 4 – Виды дистанционного банковского обслуживания

Далее рассмотрим более подробно каждый вид ДБО.

#### 1. Телефонный банкинг. Системы, работающие на основе телефонной связи.

Уже с конца 70-х годов многие западные банки начали вводить услугу для физических лиц, связанную с управлением счетами по телефону [5].

Преимуществом данного вида взаимодействия клиента с банком является высокая мобильность, так как клиент не привязан к конкретной географической точке, удобство общения и возможность в кратчайшие сроки получить из банка необходимую информацию и различные банковские услуги.

Первоначально центры телефонного обслуживания в банковском секторе появились для решения задач авторизации пластиковых карт и в дальнейшем стали использоваться в качестве информационных систем: получение по телефону информации о банковских услугах, об обменных курсах валют, о процентных ставках по кредиту. Подобные операции можно осуществить следующими способами: путем звонка в контактный центр или отправки SMS, использование кнопочного стационарного телефона с переходом в тоновый режим или на голосовое меню.

Для защиты информации от несанкционированного доступа клиенту выдаются персональные пароли и таблица кодов.

Связь через телефонный банкинг возможна:

- 1) круглосуточно по телефону с тоновым набором;
- 2) в рабочее время банка по телефону через оператора-телефониста.

К недостаткам данного вида обслуживания отнесем:

- 1) плохое качество телефонных линий;
- 2) проблема обеспечения безопасности при высоком уровне мошенничества;
- 3) низкий уровень доверия населения к такому виду обслуживания;
- 4) трудность в восприятии информации на слух;
- 5) высокие затраты на связь.

Следующим видом рассмотрим систему «Клиент-Банк».

Первые подобные системы обслуживания удаленных юридических лиц появились на российском рынке в конце 80-х годов. Система «Клиент-Банк» предусматривает наличие программного обеспечения, установленного как у клиента, так и у банка. Таким образом, в клиентской части программы хранятся данные этого клиента, а в банковской – всех его клиентов.

Вся информационная база, включающая в себя данные о платежных документах, выписках по счетам, находится на устройстве клиента.

Перечислим услуги, которыми можно воспользоваться через систему «Клиент-Банк»:

- 1) получение выписок по счетам;
- 2) направление в кредитную организацию платежных поручений с цифровой подписью;
- 3) обмен информационными сообщениями с банком;
- 4) обмен информационными сообщениями с другими клиентами банка, подключенными к данному виду обслуживания;
- 5) покупка/продажа валюты;
- 6) покупка/продажа ценных бумаг;
- 7) получение информации: курс валют, котировка ценных бумаг;
- 8) консультирование;
- 9) автоматизированная подготовка платежных документов;
- 10) контроль над прохождением платежного документа, в случае допущения ошибки документ возвращается клиенту для исправлений.

Как правило, систему «Клиент-Банк» используют компании с большим документооборотом, которым необходимо резервировать и передавать большие объемы информации. Следовательно, данный вид дистанционного банковского обслуживания является наиболее распространенным среди юридических лиц.

К преимуществам данного вида обслуживания отнесем экономию времени и средств на посещение банка, также удобный интерфейс для работы со всеми платежными документами.

К недостаткам данного вида обслуживания отнесем необходимость хранения информационного обеспечения и базы данных на персональном компьютере клиента, что приводит к значительному снижению места на жестком диске, а также возможность пользоваться системой только с определенного персонального компьютера.

Защита подобного вида дистанционного банковского обслуживания осуществляется с использованием электронной цифровой подписи, а также криптографических методов шифрования информации. Кредитная организация постоянно обновляет программное обеспечение и обеспечивает техническую поддержку.

Преимуществом использования дистанционного обслуживания для банка является:

- 1) экономия времени персонала на прием и обработку документов;
- 2) разгружаются операционные залы, уменьшается наличие очередей;
- 3) возможность привлечь территориально удаленных клиентов;
- 4) доход от оплаты за дистанционное обслуживание.

Далее более подробно рассмотрим систему «Интернет банкинг», то есть предоставление банковских услуг посредством сети Интернет.

При использовании данной системы удаленного обслуживания клиенту нет необходимости устанавливать программное обеспечение и хранить базы данных на своем персональном компьютере. Появляется возможность обращаться к банковскому счету через сервер банка в сети Интернет с любого компьютера и с использованием одноразового пароля.

В режиме реального времени через интернет банкинг возможно совершить следующие операции:

- 1) покупать и продавать валюту;
- 2) оплачивать коммунальные услуги;
- 3) совершать покупки через Интернет;
- 4) оплачивать телефонную связь;

- 5) осуществлять переводы денежных средств;
- 6) иметь доступ к истории платежей;
- 7) возможность подачи заявления на кредит.

К преимуществам данного вида обслуживания относятся низкие тарифы на банковские операции, такие как перевод средств, оплата услуг, так как клиент сам совершает обслуживание, а не банковский персонал в офисе.

Следующим видом дистанционного банковского обслуживания рассмотрим мобильный банкинг.

Для того чтобы совершать необходимые банковские операции из любой точки мира необходимо иметь мобильные устройства, такие как мобильные телефоны, смартфоны, планшеты. Для удобства появляется возможность установить специальную программу на свое мобильное устройство для быстроты и безопасности входа в систему.

Через мобильное приложение возможно оплачивать следующие услуги:

- мобильную связь;
- коммунальные платежи;
- Интернет и телевидение;
- штрафы и налоги;
- интернет-кошельки;
- другие категории услуг.

К преимуществам данного вида отнесем оплату услуг без комиссии.

К недостаткам данного вида обслуживания относят хакерские атаки:

- 1) опровержение сообщений с ложными ссылками и вирусными файлами;
- 2) «взлом» личного пароля для входа в систему.

Для того чтобы предотвратить атаку мошенников необходимо соблюдать следующие правила:

- 1) хранение в тайне паролей, кодов для подтверждения операций и CVV-код (номер на обратной стороне карты);

2) в случае утери телефона необходимо временно заблокировать доступ в Онлайн Банк, связавшись с банком по телефону на обратной стороне карты;

3) использовать лицензионное программное обеспечение и актуальные антивирусы на компьютере и телефоне;

4) регулярно обновлять пароль для входа в Онлайн-Банк по требованию банка, направленному в автоматическом режиме.

Классификация по типам использования канала дистанционного банковского обслуживания представлена на рисунке 5.

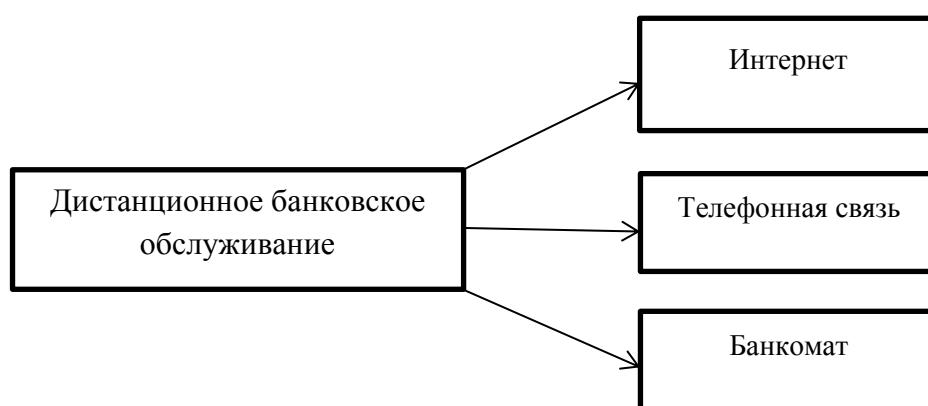


Рисунок 5 – Виды дистанционного банковского обслуживания

Развитие новых видов экономических отношений привело к реструктуризации банковской системы и внедрению новых видов банковского обслуживания.

Банковская пластиковая карта – персонифицированное платежное средство для оплаты товаров, услуг, получения наличных денежных средств в банкоматах. Гарантом выполнения платежных обязательств, возникающих в процессе обслуживания пластиковых карт, является выпустивший их банк-эмитент,

следовательно, карта – собственность банка, клиенты получают ее во временное пользование.

Рассмотри виды банковских карт по разным критериям классификации.

1. По способу записи информации на карту:

а) графическая запись;

Самая ранняя и простая форма записи информации на карту, которая до сих пор используется во всех картах, включая самые технологически изощренные. На банковскую карту наносится фамилия, имя держателя карты и информация об ее эмитенте.

б) эмбоссирование;

Механическое выдавливание персональных данных обладателя карты в виде рельефных знаков.

в) штрих-кодирование;

Пластиковые карты со штрих-кодированием, подобны тем, которые наносятся на товары. Данный вид карты популярен в специальных карточных программах, где не требуются расчеты. Это связано с относительно низкой стоимостью таких карточек и считывающего оборудования.

г) кодировка на магнитной полосе;

На обратной стороне пластиковой карты имеется магнитная полоса. Информация, нанесенная на магнитной полосе, имеет идентификационный характер.

Отметим недостатки использования карты с магнитной полосой:

- 1) возможность повредить информацию на магнитном носителе;
- 2) отсутствует возможность надежного обновления информации, что не позволяет хранить на карточке информацию о состоянии счета клиента;
- 3) необходимость обслуживания карточки в режиме on-line, что повышает издержки эксплуатации данной системы;
- 4) слабая защита от мошенничества, возможная кража, подделка;

5) низкий уровень и нерегулярность доходов клиентов делает невозможным поддерживать неснижаемые остатки, страховые депозиты на счетах;

б) низкое качество телекоммуникационных сетей.

д) чип.

Более надежным способом записи информации является чип (микросхема), данный вид карт называется смарт-карта.

Смарт-карта выполняет операции различной сложности по обработке информации.

К достоинствам данного вида карты отнесем:

- 1) надежность;
- 2) безопасность;
- 3) многофункциональность.

В зависимости от внутреннего устройства и выполняемых функций смарт-карты делятся на два вида, представленные на рисунке 6.

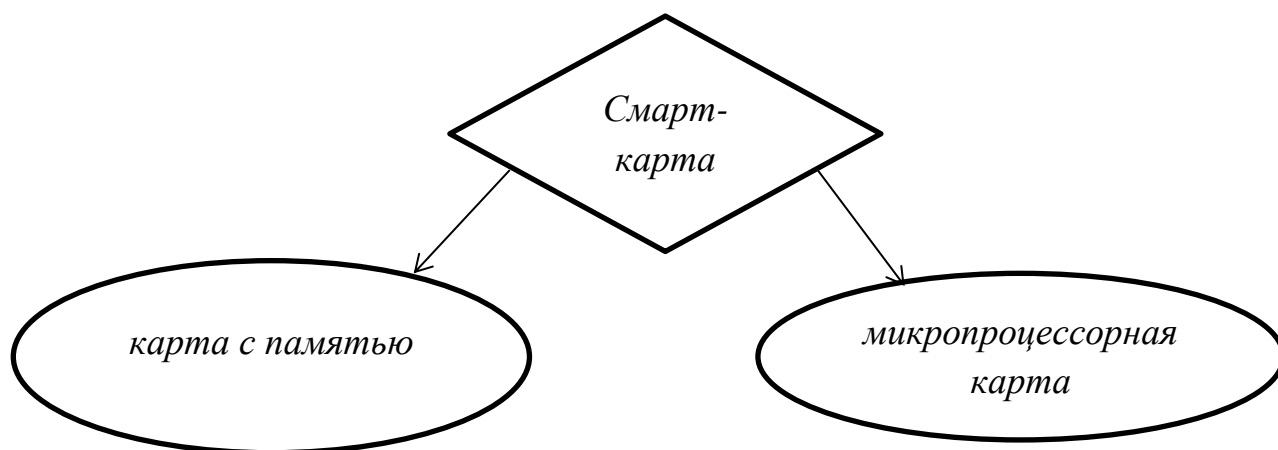


Рисунок 6 – Виды смарт-карт



2. По характеру взаимодействия со считывающим устройством:

- 1) контактные;
- 2) бесконтактные.

3. По эмитенту карты:

- 1) банковские;
- 2) частные, выпускаемые организациями для расчетов в торговой сети.

4. По экономическому содержанию:

- 1) дебетовая;

Дебетовые банковские карты предназначены для получения наличных денег через банкоматы или в офисе банка, а также для оплаты товаров и услуг через электронные терминалы. Также существует возможность производить покупки не выходя из дома через Интернет-магазины. При осуществлении платежа деньги списываются со счета клиента. Следует обратить особое внимание, что платежи осуществляются в пределах имеющихся денег на счете, дебетовые карты не позволяют производить расчеты при отсутствии денег на карте.

- 2) кредитная.

Кредитные карты предназначены для открытия клиенту кредитной линии. Появляется возможность производить платежи в кредит, при отсутствии денежных средств на карте.

5. По статусу владельца:

- 1) корпоративные – для юридических лиц;
- 2) розничные – для физических лиц.

Существуют многофункциональные карты, которые:

- 1) являются пропуском на территорию компании;
- 2) имеют зашифрованную информацию об истории болезни;
- 3) используются для расчетов.

Преимущества использования банковских пластиковых карт представлены на рисунке 7.

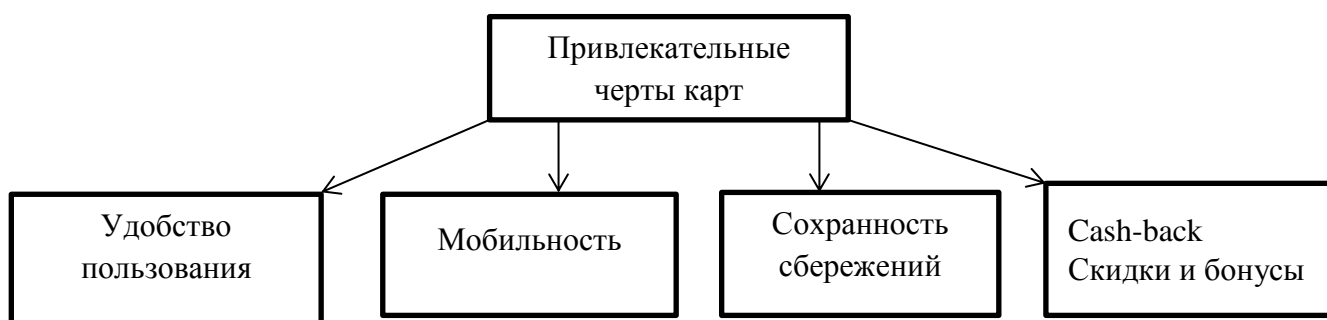


Рисунок 7 – Преимущества использования пластиковых карт

Далее сравним преимущества дистанционного банковского обслуживания и личного обслуживания клиентов в банке (таблица 3).

Таблица 3 – Сравнение видов обслуживания клиентов.

| Дистанционное банковское обслуживание  | Обслуживание клиентов в банке  |
|--|--|
| 1. Высокая скорость проведения операций.   | 1. Наличие очередей приводит к увеличению времени обслуживания клиента.  |
| 2. Удобство. Воспользоваться услугами можно в любое время, в любом месте.  | 2. Ограничение графиком работы банка, а также удобством расположения офисов банка.   |
| 3. Выполнение операций по выгодным тарифам.  | 3. Повышенные тарифы при обслуживании клиента в офисе.   |
| 4. Сокращение затрат на обслуживание помещений, ограничение расходов на заработную плату (возможность сокращения персонала). | 4. Расходы на обслуживание клиентов высоки: компьютерная и бухгалтерская обработка, персонал, задействованный на ежедневном обслуживании клиентов. |

Выявим преимущества и недостатки использования дистанционного банковского обслуживания для клиентов, банков и магазинов.

Плюсами для держателей банковских карт являются:

- 1) снижение риска кражи и потери крупной наличной суммы денег, так как нет необходимости носить с собой денежные средства;
- 2) возможность моментальной оплаты товаров и услуг;
- 3) возможность контролировать и отслеживать бюджет через интернет-банк;
- 4) при потере банковской карты существует возможность моментальной ее блокировки;
- 5) на остаток денежных средств на карте начисляются проценты (сберегательный счет).

К минусам использования пластиковых карт отнесем то, что не во всех торговых точках и сферах услуг принимаются карты.

Плюсами для магазинов являются:

- 1) снижается потребность в инкассировании выручки;
- 2) удобство расчета с клиентом (отсутствует необходимость выдавать сдачу);
- 3) повышается конкурентоспособность магазина, так как не во всех точках принимаются банковские карты.

Но для магазина возникают и дополнительные расходы на покупку, и обслуживание соответствующего оборудования.

Плюсами для кредитной организации являются:

- 1) увеличение объема привлеченных ресурсов;
- 2) комиссионные вознаграждения за проведенные безналичные операции;
- 3) повышается конкурентоспособность банка в современных условиях развития дистанционного банковского обслуживания.

К минусам использования интернет-технологий для кредитных организаций отнесем:

— нарушения режимов функционирования информационных систем кредитной организации, связанные с авариями, сбоями оборудования и программного обеспечения самой кредитной организации или ее провайдеров;

– действия в отношении кредитной организации в виде неправомерного доступа с применением Интернет-технологий к ее информационным ресурсам, в том числе при совершении преступных действий;

– ошибки служащих кредитной организации, ее клиентов или разработчиков программного обеспечения;

– недостаточный уровень контроля над возможностью совершения ошибок;

– невыполнение кредитной организацией обязательств перед клиентами из-за ненадлежащего качества аппаратно-программного обеспечения систем Интернет-банкинга;

– хищения денежных средств путем неправомерного использования ключа электронной цифровой подписи.

Проанализированные виды дистанционного банковского обслуживания являются взаимодополняющими друг друга с возможностью комбинирования их использования удобным для клиентов и обслуживающих их банков образом, что позволяет удовлетворить потребности рынка и повысить качество банковского обслуживания.

Рассмотрев особенности дистанционного банковского обслуживания, его преимущества и недостатки, можно сделать вывод о динамичном развитии рынка дистанционных банковских услуг. Важная особенность рынка ДБО состоит в конкурентной борьбе банков за клиентов, что приводит к снижению стоимости дистанционного обслуживания.

Таким образом, современные технологии влияют на конкурентоспособность банков, формируют их клиентскую базу и являются движущей силой прогресса на банковском рынке.

### 1.3 Нормативно-правовая база, регулирующая дистанционную деятельность банка

Дистанционное банковское обслуживание должно иметь четкую правовую основу, регулирующую данную сферу деятельности, учитывая специфику и приводящую к обеспечению безопасности операций.

В настоящее время в России существуют Федеральные Законы и нормативные акты, а также письма и инструкции Центрального Банка, регулирующие деятельность кредитных организаций.

Гражданский Кодекс РФ – перечень законов России, которые регулируют гражданско-правовые отношения и имеют приоритет перед другими Федеральными Законами и нормативно-правовыми актами в сфере гражданского права [1]. В данном кодексе описано возникновение гражданских прав и обязанностей.

Подробно рассмотрим статьи, описывающие дистанционную деятельность кредитных организаций.

В статье 845 описывается информация по договору банковского счета, который заключается между банком и клиентом. По данному договору банк обязуется принимать и зачислять на счет клиента денежные средства.

В статье 858 описывается арест денежных средств на счетах, то есть прекращение банковских операций с определенной денежной суммой на счете, их временное блокирование. Право наложения ареста есть только у суда и органов предварительного следствия.

Глава 46 полностью описывает безналичные расчеты, основные формы безналичных расчетов.

Безналичные расчеты – денежные расчеты путем записей по счетам в банках, деньги списываются со счета плательщика и зачисляются на счет получателя.

Рассмотрим основные формы безналичных расчетов:

а) при расчетах платежным поручением банк обязуется по поручению плательщика за счет средств, находящихся на его счете, перевести определенную денежную сумму на счет указанного плательщиком лица;

б) при расчетах по аккредитиву банк, действующий по поручению плательщика об открытии аккредитива и в соответствии с его указанием (банк-эмитент), обязуется произвести платежи получателю средств;

в) при расчетах по инкассо банк (банк-эмитент) обязуется по поручению клиента осуществить за счет клиента действия по получению от плательщика платежа;

г) чеком признается ценная бумага, содержащая ничем не обусловленное распоряжение чекодателя банку произвести платеж указанной в нем суммы чекодержателю.

Федеральный закон РФ «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 № 395-1-ФЗ.

В данном законе подробно описаны основные понятия банковской деятельности, представлен перечень банковских операций.

Федеральный закон «О национальной платежной системе» от 27.06.2011 N 161-ФЗ.

Настоящий Федеральный закон устанавливает правовые и организационные основы национальной платежной системы, регулирует порядок оказания платежных услуг. Также данный Федеральный закон определяет требования к организации и функционированию платежных систем, порядок осуществления надзора и наблюдения в национальной платежной системе.

Центральный банк проводит постоянное банковское регулирование и банковский надзор за соблюдением законодательства, за соответствием нормам обязательных резервов, а также соблюдением нормативов.

Письмо Банка России от 31.03.2008 N 36-Т «О Рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем Интернет-банкинга».

В данной нормативной базе описываются основные определения, используемые при дистанционном банковском обслуживании. А также прописаны рекомендации для надежного дистанционного банковского обслуживания с применением систем интернет-банкинга, которые должны быть доступными и защищенными.

Важно соблюдать соответствие дистанционного банковского обслуживания требованиям законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России.

Необходимо соблюдать контроль над банковскими операциями, осуществляемыми клиентами с применением систем интернет-банкинга, в рамках системы внутреннего контроля банка.

Особое внимание в данном письме Центрального Банка уделяется противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также исключению вовлечения кредитной организации в противоправную деятельность при использовании дистанционного банковского обслуживания с применением систем интернет-банкинга.

Описана важность поддержания уровней банковских рисков, связанных с дистанционным банковским обслуживанием с применением систем интернет-банкинга, в пределах, установленных кредитной организацией. К таким рискам относят: операционный, правовой, стратегический, риск потери деловой репутации и риск ликвидности.

Причинами возникновения правового риска при использовании дистанционного банковского обслуживания относят:

- а) нарушение банком требований законодательства Российской Федерации;

Нарушения могут привести к возникновению оснований для применения мер за нарушения валютного законодательства, банковской тайны, порядка организации и осуществления внутреннего контроля, правил осуществления

банковских операций, правил бухгалтерского учета, представления недостоверной отчетности.

б) несовершенство правовой системы;

в) непропорциональный доступ к конфиденциальной информации во время ее обработки;

г) несоответствие внутренних документов кредитной организации законодательству;

д) недостаточность проработки кредитной организацией правовых вопросов при заключении договоров с провайдерами на оказание услуг по выполнению функций обработки, передачи, хранения банковской и другой информации, в том числе определение ответственности провайдеров при невыполнении обязательств по обслуживанию в рамках интернет-банкинга;

е) недостаточность проработки кредитной организацией правовых вопросов при заключении договоров с клиентами на оказание услуг интернет-банкинга, в том числе определение ответственности сторон при невыполнении обязательств.

При организации управления дистанционным банковским обслуживанием в кредитной организации рекомендуется учитывать:

1) высокие темпы инновационных процессов в технологиях интернет-банкинга;

2) рост зависимости банка от информационных технологий;

3) внедрение новых интернет-технологий в действующие внутрибанковские автоматизированные системы;

4) необходимость совершенствования процессов управления дистанционным банковским обслуживанием;

5) необходимость повышения квалификации служащих кредитной организации.

Письмо Банка России от 26.10.2010 N 141-Т «О Рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания».



Одной из целей осуществления внутреннего контроля является принятие мер по поддержанию на не угрожающем финансовой устойчивости кредитной организации и интересам ее кредиторов и вкладчиков уровне банковских рисков. Для этого Банк России направляет Рекомендации по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания, ориентированные на снижение уровней банковских рисков, связанных с использованием кредитными организациями аутсорсинга.

«Положение о правилах осуществления перевода денежных средств» (утв. Банком России 19.06.2012 N 383-П).

Кредитные организации осуществляют перевод денежных средств по банковским счетам и без открытия банковских счетов в соответствии с федеральным законом и нормативными актами Банка России.

Перевод денежных средств осуществляется в рамках следующих форм безналичных расчетов:

- расчетов платежными поручениями;
- расчетов по аккредитиву;
- расчетов инкассовыми поручениями;
- расчетов чеками;
- расчетов в форме перевода электронных денежных средств.

Формы безналичных расчетов избираются плательщиками, получателями средств самостоятельно и могут предусматриваться договорами, заключаемыми ими со своими контрагентами.

Следующим нормативно-правовым документом для изучения будут «Методические рекомендации о порядке действий в случае выявления хищения денежных средств в системах дистанционного банковского обслуживания, использующих электронные устройства клиента».

Рекомендации разработаны группой Ассоциации российских банков по предотвращению мошенничества в платежных системах с целью разъяснения

порядка действий в случае выявления хищения денежных средств в системах дистанционного банковского обслуживания.

Важно обеспечивать регистрацию и хранение информации, относящейся к работе клиентов в системах дистанционного банковского обслуживания не менее трех лет с момента последнего использования клиентом данной системы. Также необходимо размещать и регулярно обновлять контактную информацию для оперативной связи с сотрудниками, ответственными за расследование фактов хищения денежных средств и противодействие мошенничеству в системах ДБО.

Необходимо регулярно информировать клиентов о возможных рисках использования ДБО и рекомендованных мерах по их минимизации, которые должны осуществляться на постоянной основе.

Также в рекомендациях прописаны действия для пострадавших юридических и физических лиц при использовании интернет-банкинга.

Помимо рассмотренных нормативных документов существует ряд прочих законодательных актов, регулирующих дистанционную деятельность кредитных организаций:

1) Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

2) Федеральный закон от 06.04.2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;

3) Положение Банка России от 04.08.2005 № 274-П «Об Электронной информационной системе Банка России»;

4) Письмо Банка России от 30.08.2006 года № 115-Т «Об исполнении Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма» в части идентификации клиентов, обслуживаемых с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания (включая Интернет-банкинг)»;

5) Письмо Банка России от 27.04.2007 года № 60-Т «Об особенностях обслуживания кредитными организациями клиентов с использованием

технологии дистанционного доступа к банковскому счету клиента (включая интернет-банкинг)»;

6) Письмо Банка России от 07.12.2007 года № 197-Т «О рисках при дистанционном банковском обслуживании»;

7) Письмо Банка России от 30.01.2009 года № 11-Т «О рекомендациях для кредитных организаций по дополнительным мерам информационной безопасности при использовании систем Интернет-банкинга».

Проанализировав нормативно-правовую базу, регулирующую деятельность кредитных организаций, можно отметить, что Центральный Банк проводит достаточно жесткую политику в области деятельности банков через свои нормативно-правовые акты. Для усовершенствования системы дистанционного банковского обслуживания необходимо разработать терминологический аппарат и закрепить их на уровне нормативно-правовых документов, урегулировать вопросы взаимоотношений банков с клиентами и внутреннюю организацию работы банка.

## 2.1 Общая характеристика ПАО «ВТБ»

При участии Государственного банка РСФСР и Министерства финансов РСФСР в октябре 1990 года был учрежден Банк внешней торговли (Внешторгбанк).

Банк был создан для обслуживания внешнеэкономических операций России и содействия интеграции страны в мировое хозяйство.

Головной офис банка был открыт в Москве, а крупнейшим акционером банка с долей 96,8% стал Банк России.

Таблица 4 – История ПАО «ВТБ»

| Дата              | Событие   |
|-------------------|---|
| 2 января 1991 год | Выдана генеральная лицензия № 1000 на право совершения всех видов банковских операций в российских рублях и иностранной валюте.   |
| 1994 год          | Банк занял 425-е место в списке 1000 наиболее капитализированных банков мира журнала The Banker.  |
| 1997 год          | Государство приняло решение о преобразовании ВТБ из закрытого в открытое акционерное общество.  |
| 2002 год          | Главным акционером ВТБ стало Правительство РФ, выкупившее у Центрального банка РФ долю его участия в уставном капитале банка.   |
| 2004 год          | ВТБ стал владельцем Гута-банка.   |
| 2005 год          | Запуск успешного проекта в России – специализированного на рознице банка ВТБ 24.  |
| 2005 год          | Покупка Промышленно-строительного банка (Санкт-Петербург) позволила ВТБ укрепить свои позиции в Северо-Западном регионе и закрепить лидерские позиции на российском банковском рынке. |
| 2007 год          | Международное рейтинговое агентство Standard & Poor's признало ВТБ одним из наиболее информационно прозрачных российских банков.  |

#### Окончание таблицы 4

| Дата     | Событие  |
|----------|--|
| 2008 год | ВТБ стал первым российским банком, получившим лицензию на осуществление банковской деятельности в Китае и Индии и открывшим в этих странах свои филиалы. |
| 2008 год | Инвестиционный бизнес группы был консолидирован на базе «ВТБ Капитал» в России и «ВТБ Капитал плс» (ранее «ВТБ Европа») за рубежом.                      |
| 2010     | Приобретение «ТрансКредитБанка»  |
| 2011     | Приобретение «Банка Москвы».   |
| 2013     | «Лето Банк» признан одним из наиболее успешных новых российских брендов.   |

Уставный капитал ВТБ увеличился до 42,1 млрд рублей, а доля Центрального банка РФ в капитале анализируемой кредитной организации увеличилась на 3,1%, с 96,8% до 99,9%. А по размеру капитала банк поднялся на 222-е место в списке 1000 крупнейших банков мира журнала The Banker.

Таким образом, ВТБ стал самым капитализированным банком в России, СНГ, а также в Центральной и Восточной Европе.

Далее в 2002 году в рассматриваемом банке обновилась команда руководителей, в которую входил действующий президент – председатель правления Андрей Костин. На тот момент была поставлена стратегическая задача – превращение банка ВТБ в ведущий банковский институт страны, работающий во всех ключевых сегментах рынка банковских услуг, в том числе в розничном бизнесе.

В результате покупки Промышленно-строительного банка объем привлеченных средств в капитал ВТБ составил 8 млрд долларов, что в свою очередь привело к высокому спросу ведущих инвестиционных фондов США и Европы на ценные бумаги банка. А в России акционерами банка стали свыше 120 тыс. граждан.

С укрупнением банк реорганизовали в публичную компанию, и была реорганизована система управления кредитной организацией, были привлечены

независимые директоры, образован комитет по аудиту, было создано управление по работе с инвесторами.

В период радикального ухудшения положения на банковском рынке целью группы ВТБ стало сохранение устойчивости основных показателей и обеспечение стабильной работы, расширение источников фондирования и укрепление капитальной базы, а также сокращение издержек.

Была скорректирована кредитная политики банка, произошло совершенствование системы управления рисками и проведена работа с проблемной задолженностью.

В результате проделанной работы группа ВТБ благополучно преодолела кризис и совершила качественный скачек в своем развитии. Целевые показатели на 2009 год были перевыполнены:

- 1) по активам на 4%;
- 2) по кредитному портфелю – на 3%;
- 3) клиентским пассивам – на 21%;
- 4) по комиссионным и процентным доходам на 10%.

После кризиса группа ВТБ достигла рекордных показателей в своей деятельности. Так чистая прибыль составила:

- 1) в 2010 году – 54,8 млрд. рублей;
- 2) в 2011 году – 90,5 млрд.;
- 3) в 2012-м году – 90,6 млрд.;
- 4) в 2013-м году – 100,5 млрд.

Также, за 2010–2013 годы группа ВТБ увеличила активы в 2,4 раза, которые достигли 8,8 трлн рублей, кредитный портфель увеличился в 2,5 раза до 6,6 трлн рублей, средства клиентов – в 2,7 раза до 4,3 трлн рублей.

Необходимо отметить, что на рост итоговых показателей повлияло приобретение «ТрансКредитБанка» и «Банка Москвы», а также был создан «Лето Банк», специализированный на потребительском кредитовании в массовом клиентском сегменте.

В феврале 2011 года по итогам размещений ценных бумаг государство снизило свою долю в капитале ВТБ на 24,57%, с 85,5% до 60,93%.

На 2014-2016гг. банк занимает лидирующие позиции на российском банковском рынке, происходит повышение эффективности отношения к расходам, развивается модели управления банком. Доля на рынке кредитования населения выросла до 20%, на рынке привлеченных средств физических лиц – до 11%.

На протяжении 2014-2016 годов группа ВТБ реализовала крупные стратегические проекты:

- 1) создана Глобальная бизнес-линия «Средний бизнес», усилены позиции Группы в сегменте средних компаний и регионального бизнеса РФ;
- 2) проведена интеграция ОАО «Банк Москвы» – крупнейший проект по объединению банков на российском рынке, который позволил достичь существенной экономии расходов, и повысил качество управления;
- 3) совместно с Почтой России создан ПАО «Почта Банк». Доступ к сетевой инфраструктуре Почты России позволит Группе ВТБ построить розничный бизнес нового масштаба и значительно укрепить позиции в обслуживании массового розничного сегмента.

Таким образом, были укреплены рыночные позиции банка, и произошло повышение внутренней эффективности качества управления.

Краткую и точную информацию о банке представим в таблице 5.

Таблица 5 – Общая информация ПАО «ВТБ»

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Полное наименование   | Банк ВТБ (публичное акционерное общество)                              |
| Краткое название      | БАНК ВТБ (ПАО)   |
| Регистрационный номер | 1000   |
| Дата регистрации      | 17.10.1990   |
| Лицензия              | Генеральная лицензия на осуществление банковских операций (08.07.2015) |

На рисунке 8 представлен логотип ПАО «ВТБ».



Рисунок 8 – Логотип ПАО «ВТБ»

Главные цели деятельности банка на 2017-2019 гг. включают в себя:

- 1) повышение прибыли Группы до более 200 млрд руб. и развитие лидирующих позиций на российском рынке банковских услуг;
- 2) интеграция и оптимизация структуры Группы – построение единого универсального банка;

В рамках ее реализации будет обеспечен опережающий рост средств клиентов, снизится зависимость от привлеченных средств Центрального Банка Российской Федерации, уменьшится доля валютных ресурсов.

- 3) проведение масштабной технологической модернизации.

Проведение технологической модернизации приведет к получению дополнительных источников доходов, повысится внутренняя эффективность и производительность.

Стоит отметить, что присоединение ВТБ 24 к Банку ВТБ повысит эффективность деятельности группы ВТБ, повысится эффективность управления и взаимодействия бизнес-линий, а также образуется единая команда из лучших представителей банков.



Далее рассмотрим миссию и ценности банка.

Миссия ПАО «ВТБ» – предоставление финансовых услуг международного уровня для обеспеченного будущего клиентов банка, акционеров и общества в целом. Ценности банка представим в таблице 6.

Таблица 6 – Ценности ПАО «ВТБ»

| Ценность         | Описание ценности   |
|------------------|---|
| Доверие клиентов | «Мы работаем для того, чтобы сохранить нашу самую большую ценность – доверие клиентов» [44].  |
| Надежность       | «Мы сочетаем прочные позиции на финансовых рынках, международный опыт и масштаб. Это – гарантия нашей силы и надежности» [44].              |
| Открытость       | «Мы ориентированы на открытое партнерство и сотрудничество, мы прозрачны и понятны обществу» [44].  |
| Универсальность  | «Мы предлагаем комплексные решения любого уровня сложности благодаря присутствию в различных финансовых сегментах» [44].                    |
| Наша команда     | «Мы сильны единой командой профессионалов - знания, потенциал, энергия и творчество каждого делают нашу команду сильной и уникальной» [44]. |
| Идентичность     | «Группа ВТБ – ведущая международная финансовая группа российского происхождения» [44].  |

По анализу миссии и ценностей банка можно сделать вывод, что ПАО «ВТБ» стремится стать чемпионом на всех целевых рынках.

Далее опишем стратегию ПАО «ВТБ» на 2017-2019 гг, которая была утверждена Наблюдательным советом банка 14 декабря 2016 года (рис. 9).

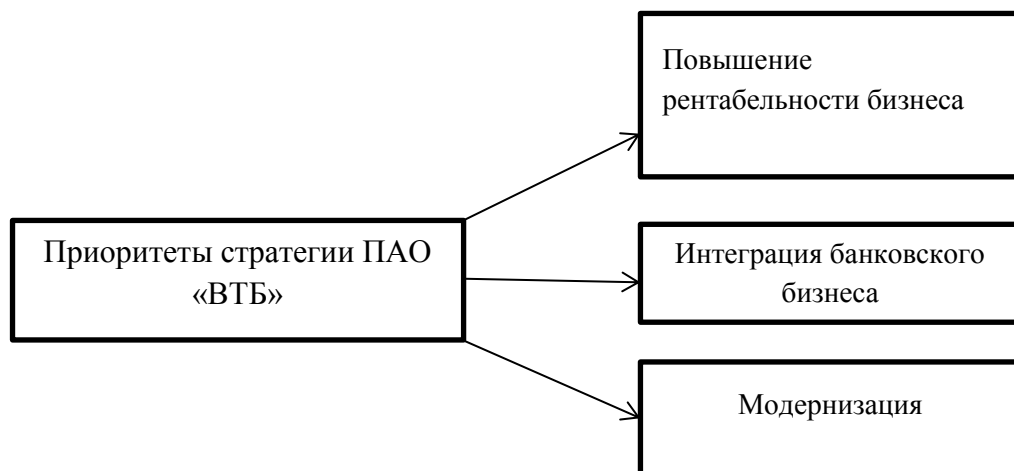


Рисунок 9 – Приоритеты стратегии ПАО «ВТБ»

Повышение рентабельности бизнеса подразумевает рост прибыли до 200 млрд. руб. на 01.01.2020. Интеграция банковского бизнеса представляет собой объединение Банка ВТБ и ВТБ24 за 2018 год и построение единого универсального банка, что в свою очередь повысит управляемость, создаст единую высококонкурентную структуру и приведет к оптимизации расходов и улучшению финансовых показатели Группы в целом.

Также важным приоритетом деятельности является модернизация, которая должна привести к развитию современного клиентоориентированного банка за счет масштабной технологической трансформации.

«В основу стратегии заложен умеренно-оптимистический прогноз развития экономики и банковского рынка, предполагающий постепенное восстановление темпов роста экономики до 2–2,4%, достижение целевого уровня инфляции в 4,5% и поэтапное снижение ключевой ставки Банка России до уровня 6% в 2019 году» [44].

ПАО «ВТБ» имеет право работать с Пенсионным фондом Российской Федерации, может привлекать его средства в доверительное управление, в

депозиты и накопления для жилищного обеспечения военнослужащих, также может работать с негосударственными пенсионными фондами. Кредитной организации присуща возможность открывать счета и вклады организациям, которые имеют стратегическое значение для оборонно-промышленного комплекса и безопасности России.

Далее следует оценить положение в рейтинге ПАО «ВТБ», представленное рейтинговым агентством «Эксперт РА».

Таблица 7 – Рейтинги ПАО «ВТБ»

(Составлено автором по данным рейтингового агентства «Эксперт РА»)

| Рейтинг кредитоспособности ПАО «ВТБ»                        |         |            |
|---|---------|------------|
| Дата  | Рейтинг | Прогноз    |
| 12.07.2017  | ruAAA   | Стабильный |
| 09.02.2017  | A++     | Стабильный |
| Место по объему выданных кредитов малому и среднему бизнесу |         |            |
| Год   | Место   |            |
| 2017  | 2       |            |
| 2010  | 5       |            |
| Место в списке крупнейших банков по активам                 |         |            |
| Год   | Место   |            |
| 2017  | 2       |            |
| 2016  | 2       |            |
| 2015  | 2       |            |

Таким образом, на положительную рейтинговую оценку кредитоспособности ПАО «ВТБ» повлияла значимость рассматриваемого банка для российской банковской системы. Банк кредитует ключевые предприятия Российской Федерации.

Также у банка имеется низкий уровень просроченной задолженности по кредитному портфелю юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (2,2% на 01.06.2017) и невысокий уровень концентрации активных операций на объектах крупного кредитного риска. Стоит отметить и высокое качество системы корпоративного управления, управления банковскими рисками. Из таблицы 7 видно, что уже более трех лет ПАО «ВТБ» стабильно занимает 2 место в списке крупнейших банков по активам.

По версии американского финансово-экономического журнала «Forbes» группа ВТБ занимает 7 место в рейтинге 100 надежных российских банков 2018 года [45].

Следовательно, Банк ВТБ (ПАО) является одним из крупнейших российских универсальных финансовых институтов. На 01.06.2017 размер активов банка по российскому стандарту бухгалтерского учета составил 9,0 трлн. руб. и занимает 2-е место в рэнкинге по активам по версии «Эксперт РА», величина собственных средств – 1,01 трлн руб., прибыль после налогообложения за 5 месяцев 2017 года – 21,9 млрд руб.

Группа ВТБ включает в себя более 20 кредитных и финансовых компаний, работающих во всех основных сегментах финансового рынка. Группа ВТБ построена по принципу стратегического холдинга, что предусматривает наличие единой стратегии развития компаний Группы, единого бренда, централизованного финансового менеджмента и управления рисками, унифицированных систем контроля.

## 2.2 Анализ финансового состояния ПАО «ВТБ»

В современном мире в условиях непрерывной конкурентной борьбы в банковской сфере руководителям важно обеспечить устойчивость кредитной организации, эффективно управлять деятельностью банка.

Следовательно, необходимо своевременно и точно проводить оценку реального финансового состояния банка, особенно в условиях жесткого контроля со стороны Центрального Банка Российской Федерации. Также информация о финансовом состоянии кредитной организации важна для клиентов банка, вкладчиков, кредиторов, акционеров.

Экспресс-анализ публикуемой отчетности предполагает проведение горизонтального и вертикального анализа активов, пассивов, источников собственных средств и финансовых результатов банка, а также расчёт основных

коэффициентов и обязательных нормативов, характеризующих деятельность банка, для оценки экономической эффективности.

На основании полученных результатов в процессе исследования делаются выводы относительно надежности кредитной организации. Целью анализа банковской деятельности является выявление резервов роста прибыльности банка, а также выявление рекомендаций руководству банка по проведению соответствующей политики в области пассивных и активных операций.

Основными методами анализа финансовой отчетности являются вертикальный и горизонтальный анализ. При проведении данного вида анализа употребляют следующие отчетные формы:

- 1) бухгалтерский баланс;
- 2) отчет о финансовых результатах.

Бухгалтерский баланс отражает имущественное и финансовое положение организации, состояние активов и пассивов на определенную отчетную дату.

Горизонтальный анализ представляет собой сравнение показателей текущего периода с теми же показателями прошлого периода, чтобы сделать необходимые выводы. Горизонтальный анализ – это анализ, который позволяет проанализировать динамику активов в целом и отдельных их видов во временном промежутке, выявить и изучить общие тенденции изменения активов. Результаты данного анализа оформляются в таблицы, графики и диаграммы.

Важным методом анализа является вертикальный анализ, который показывает причину изменения платежеспособности в рассматриваемом периоде анализируемой организации. Вертикальный анализ представляет собой расчет доли анализируемой статьи баланса в общем итоге баланса.

Вертикальный (структурный) анализ активов банка представляет собой определение удельного веса в зависимости от целевого использования, степени ликвидности активов, уровня доходности. Для того чтобы наиболее точно оценить финансовое состояние ПАО «ВТБ» проведем вертикальный анализ актива баланса, результаты представим в таблице 8.

Таблица 8 – Вертикальный анализ актива баланса ПАО ВТБ на 01.01.2015г., 01.01.2016г., 01.01.2017г., 01.01.2018г.

| Наименование  | Сумма, тыс. руб.   |                    |                    |                    | Удельный вес, в процентах |                    |                    |                    |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|   | на<br>01.01.2015г. | на<br>01.01.2016г. | на<br>01.01.2017г. | на<br>01.01.2018г. | на<br>01.01.2015г.        | на<br>01.01.2016г. | на<br>01.01.2017г. | на<br>01.01.2018г. |
| Денежные средства   | 104 536 727        | 74 423 040         | 154 050 645        | 269 017 303        | 1,260                     | 0,792              | 1,634              | 2,793              |
| Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации           | 58 786 109         | 131 980 937        | 83 352 985         | 107 043 542        | 0,709                     | 1,405              | 0,884              | 1,111              |
| Обязательные резервы  | 40 696 151         | 34 753 047         | 60 383 585         | 61 497 320         | 0,491                     | 0,370              | 0,640              | 0,639              |
| Средства в кредитных организациях   | 180 959 737        | 114 370 022        | 133 138 285        | 176 640 931        | 2,181                     | 1,217              | 1,412              | 1,834              |
| Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток | 885 563 729        | 591 253 172        | 439 176 327        | 426 672 412        | 10,675                    | 6,294              | 4,658              | 4,430              |
| Чистая ссудная задолженность  | 5 581 474 920      | 6 521 843 700      | 6 414 815 254      | 6 541 830 546      | 67,284                    | 69,421             | 68,033             | 67,923             |

## Окончание таблицы 8

|   |               |               |               |               |        |        |        |        |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|--------|--------|--------|--------|
| Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи | 1 019 496 757 | 1 249 972 433 | 1 188 816 321 | 1 347 174 873 | 12,290 | 13,305 | 12,608 | 13,988 |
| Инвестиции в дочерние и зависимые организации   | 773 870 559   | 867 165 170   | 819 041 596   | 889 028 225   | 9,329  | 9,230  | 8,686  | 9,231  |
| Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения                                  | 102 595 918   | 340 989 643   | 351 033 777   | 0             | 1,237  | 3,630  | 3,723  | 0,000  |
| Требования по текущему налогу на прибыль  | 50            | 50            | 50            | 57 205        | 0,000  | 0,000  | 0,000  | 0,001  |
| Отложенный налоговый актив  | 36 538 872    | 18 378 126    | 12 457 323    | 54 347 991    | 0,440  | 0,196  | 0,132  | 0,564  |
| Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы                              | 74 592 943    | 88 709 022    | 312 122 697   | 329 850 104   | 0,899  | 0,944  | 3,310  | 3,425  |
| Прочие активы   | 250 878 451   | 262 681 141   | 340 024 252   | 378 603 071   | 3,024  | 2,796  | 3,606  | 3,931  |
| Всего активов   | 8 295 424 213 | 9 394 601 286 | 9 428 987 916 | 9 631 237 978 | 100    | 100    | 100    | 100    |

По данным таблицы видно, что изменение денежных средств носит нестабильный характер. Так на 01.01.2015г. денежные средства составили 104 536 727 тыс. руб., удельный вес которых равен 1,260%.

На 01.01.2016г. произошло снижение денежных средств на 30 113 687 тыс. руб. до 74 423 040 тыс. руб. с удельным весом 0,792%, а на дату 01.01.2017г. произошло увеличение данной статьи до 154 050 645 тыс. руб. с удельным весом 1,634%.

На 01.01.2018г. также наблюдается увеличение на 114 966 658 тыс. руб. и составило 269 017 303 тыс. руб., удельный вес также увеличился до 2,793%.

В средствах кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации также наблюдается нестабильная тенденция. В 2014 году данная сумма составила 58 786 109 тыс. руб., а в 2015 увеличилась на 73 194 828 тыс. руб. и составила 131 980 937 тыс. руб.

В 2016 году произошло уменьшение до 83 352 985 тыс. руб., а в 2017 году снова рост на 23 690 557 тыс. руб. и равен 107 043 542 тыс. руб.

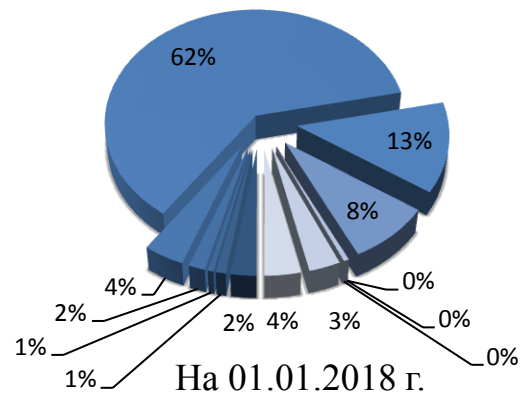
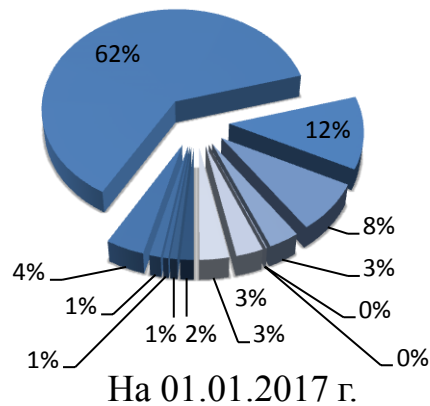
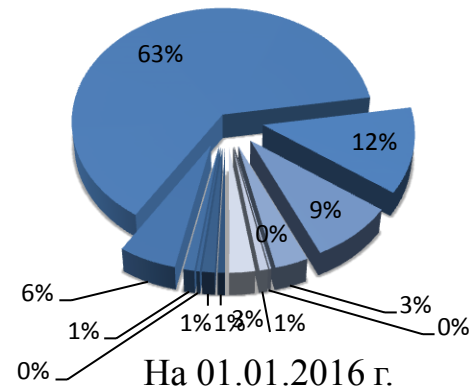
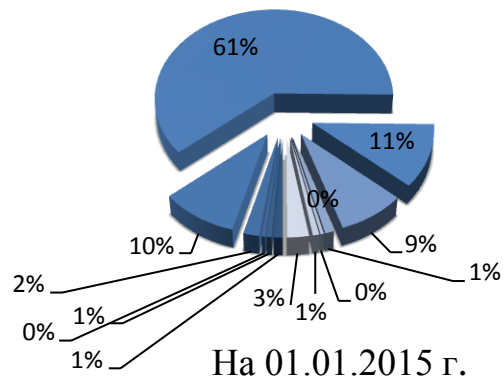
Наибольший удельный вес актива баланса ПАО «ВТБ» принадлежит статье чистая ссудная задолженность. На 2014 год данная статья составляет 67,284%, в 2015 году произошло увеличение доли до 69,421%. В 2016 году удельный вес чистой ссудной задолженности составил 68,033%, а в 2017 году – 67,923%.

Наименьший удельный вес принадлежит статье «Отложенный налоговый актив». На 2014 год составляет 0,440%, в 2015 году наблюдается снижение до 0,196%, в 2016 году доля анализируемого показателя также уменьшилась и составила 0,132%, в 2017 году мы видим рост доли отложенного налогового актива на 0,432% до 0,564%.

Общая сумма активов в течение рассматриваемого периода увеличивается. Увеличение активов произошло за счет роста денежных средств, чистых вложений в ценные бумаги, основных средств и материальных запасов, прочих активов.

Представим данные в виде диаграмм (рисунок 10).





- Денежные средства
- Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации
- Обязательные резервы
- Средства в кредитных организациях
- Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток
- Чистая ссудная задолженность
- Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи
- Инвестиции в дочерние и зависимые организации
- Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения
- Требования по текущему налогу на прибыль
- Опложенный налоговый актив
- Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы
- Прочие активы

Рисунок 10 – Структура активов ПАО «ВТБ»

С помощью рисунка 10 можно четко увидеть структуру активов, какие статьи занимают больший вес во всем объеме, а какие являются незначительными.

Круговая диаграмма представляет собой графическое изображение количественных данных, на которой отображаются процентные показатели частей по отношению к общему значению.

Круговая диаграмма – круг, разделенный на секторы, относительный размер которых пропорционален численным значениям.

Далее проведем вертикальный анализ пассива баланса ПАО «ВТБ» на 01.01.2015г., 01.01.2016г., 01.01.2017г., 01.01.2018г.

Пассив баланса банка представляет собой ресурсную базу кредитной организации, то, что можно разместить в активы, которые состоят из собственных средств банка, увеличенных на величину созданных резервов на возможные потери, и суммы обязательств перед клиентами.

К пассивам кредитной организации относят уставный капитал, эмиссионный доход, прибыль, фонды, также можно отнести кредиты, депозиты и прочие привлеченные средства, полученные от других банков и Банка России, средства клиентов на счетах и депозитах (в том числе вклады населения, предприятий и организаций), выпущенные ценные бумаги [46].

К пассивным операциям банка можно отнести следующие банковские операции:

- 1) образование собственного капитала банка путем первичной эмиссии (выпуска) ценных бумаг;
- 2) прием депозитов (банковских вкладов) от физических и юридических лиц;
- 3) получение кредитов от других банковских учреждений и иных институтов, в том числе и государственных.

Таблица 9 – Вертикальный анализ пассива баланса ПАО ВТБ на 01.01.2015г., 01.01.2016г., 01.01.2017г., 01.01.2018г.

| Наименование   | Сумма, тыс. руб.   |                    |                    |                    | Удельный вес, в процентах |                    |                    |                    |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|  | на<br>01.01.2015г. | на<br>01.01.2016г. | на<br>01.01.2017г. | на<br>01.01.2018г. | на<br>01.01.2015г.        | на<br>01.01.2016г. | на<br>01.01.2017г. | на<br>01.01.2018г. |
| Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального Банка Российской Федерации              | 1 731 883 564      | 1 519 255 171      | 1 054 370 634      | 69 267 204         | 23,572                    | 18,727             | 13,063             | 0,719              |
| Средства кредитных организаций   | 1 497 292 773      | 1 664 888 142      | 1 590 754 517      | 1 784 649 050      | 20,379                    | 20,522             | 19,708             | 18,530             |
| Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями                                | 3 524 407 151      | 4 520 889 043      | 5 108 689 354      | 5 975 144 672      | 47,970                    | 55,727             | 63,292             | 62,039             |
| Вклады (средства) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей            | 25 996 198         | 44 104 334         | 539 574 453        | 624 466 128        | 0,354                     | 0,544              | 6,685              | 6,484              |
| Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток | 141 248 517        | 87 480 967         | 80 068 328         | 83 682 104         | 1,922                     | 1,078              | 0,992              | 0,869              |

## Окончание таблицы 9

|   |               |               |               |               |        |        |        |        |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|--------|--------|--------|--------|
| Выпущенные<br>долговые<br>обязательства   | 239 673 930   | 202 425 150   | 105 711 719   | 154 239 037   | 3,262  | 2,495  | 1,310  | 1,601  |
| Обязательства по<br>текущему налогу на<br>прибыль   | 0             | 0             | 453 979       | 2 281 702     | 0,000  | 0,000  | 0,006  | 0,024  |
| Отложенное<br>налоговое<br>обязательство  | 34 788 821    | 21 358 145    | 7 848 520     | 9 618 261     | 0,473  | 0,263  | 0,097  | 0,100  |
| Прочие<br>обязательства   | 171 101 735   | 89 376 616    | 106 903 201   | 115 636 027   | 2,329  | 1,102  | 1,324  | 1,201  |
| Резервы на<br>возможные потери<br>по условным<br>обязательствам<br>кредитного характера<br>прочим возможным<br>потерям и операциям<br>с резидентами<br>офшорных зон | 6 772 695     | 6 899 352     | 16 794 693    | 16 342 785    | 0,092  | 0,085  | 0,208  | 0,170  |
| Всего обязательств  | 7 347 169 186 | 8 112 572 586 | 8 071 595 215 | 8 210 860 842 | 88,569 | 86,354 | 85,604 | 85,252 |

По данным таблицы 9 видно, что удельный вес наиболее крупной статьи в пассиве баланса принадлежит статье «Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями». Так в 2014 году удельный вес составил 47,970%, в 2015 году произошло увеличение удельного веса статьи до 55,727%, в 2016 году продолжается увеличение доли и составляет 63,292%, в 2017 году средства клиентов, не являющихся кредитными организациями, уменьшились на 1,253% и составили 62,039%.

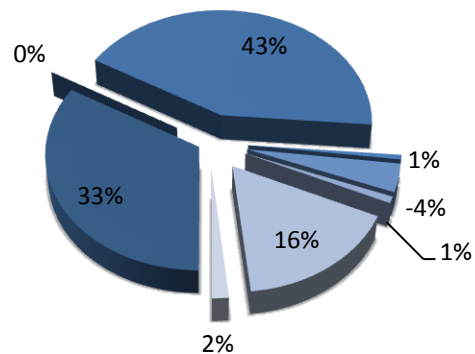
Второй по величине на 01.01.2015г. является статья «Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального Банка Российской Федерации» с удельным весом 23,572%. За рассматриваемый период происходит стремительное снижение данной статьи. На 01.01.2016г. удельный вес составляет 18,727%, на 01.01.2017г. произошло снижение удельного веса кредитов, депозитов и прочих средств Центрального Банка Российской Федерации на 5,664% и составило 13,063%. В 2017 году произошло снижение статьи на 12,344% и составило 0,719%.

В 2015 году удельный вес второй по величине статьи принадлежит средствам кредитных организаций и составляет 20,522%.

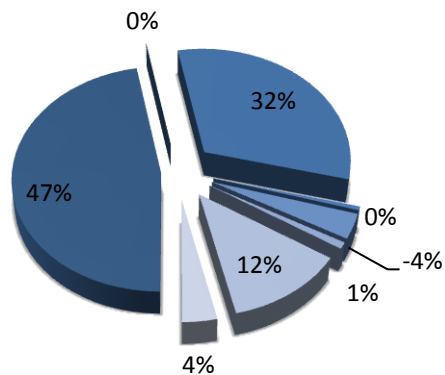
Наименьший удельный вес на 01.01.2015 г. принадлежит статье «Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон» и составляет 0,092%. На 01.01.2018г. наименьший удельный вес принадлежит статье «Обязательства по текущему налогу на прибыль» и составляет 0,024%.

Удельный вес всех обязательств на протяжении анализируемого периода, за последние четыре года снижается.

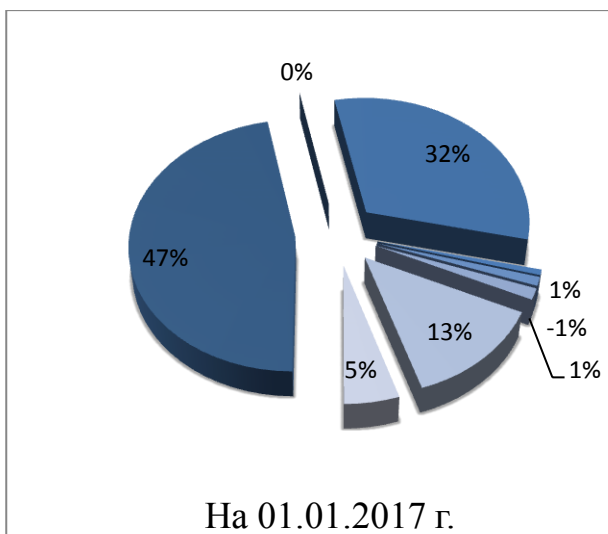
В 2014 году удельный вес обязательств составил 88,569%, в 2015 году произошло снижение статьи на 2,215% и составило 86,354%, в 2016 году также наблюдается снижение до 85,604%, а в 2017 году произошло незначительное уменьшение удельного веса обязательств и составило 85,252%. Далее на рисунке 11 для наглядного представления изобразим диаграммы.



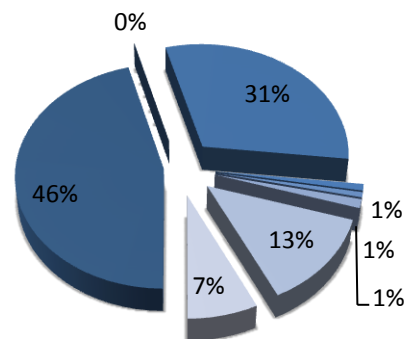
На 01.01.2015 г.



На 01.01.2016 г.



На 01.01.2017 г.



На 01.01.2018 г.

- Средства акционеров (участников)
- Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)
- Эмиссионный доход
- Резервный фонд
- Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)
- Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство
- Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток) прошлых лет
- Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период

Рисунок 11 – Структура источников собственного капитала ПАО «ВТБ»

Далее проведем вертикальный анализ источников собственных средств, результаты представим в таблице 10.

Таблица 10 – Вертикальный анализ источников собственного капитала баланса ПАО ВТБ на 01.01.2015г., 01.01.2016г., 01.01.2017г., 01.01.2018г.

| Наименование  | Сумма, тыс. руб.   |                    |                    |                    | Удельный вес, в процентах |                    |                    |                    |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|   | на<br>01.01.2015г. | на<br>01.01.2016г. | на<br>01.01.2017г. | на<br>01.01.2018г. | на<br>01.01.2015г.        | на<br>01.01.2016г. | на<br>01.01.2017г. | на<br>01.01.2018г. |
| Средства акционеров (участников)  | 343 643 384        | 651 033 884        | 651 033 884        | 651 033 884        | 36,240                    | 50,782             | 47,962             | 45,835             |
| Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)   | 0                  | 0                  | 0                  | 132 557            | 0,000                     | 0,000              | 0,000              | 0,009              |
| Эмиссионный доход   | 439 401 101        | 439 401 101        | 439 401 101        | 439 401 101        | 46,338                    | 34,274             | 32,371             | 30,936             |
| Резервный фонд  | 6 480 271          | 7 463 961          | 9 920 942          | 13 375 359         | 0,683                     | 0,582              | 0,731              | 0,942              |
| Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив) | - 40 391 756       | - 49 776 880       | - 15 648 369       | 10 608 685         | -4,260                    | -3,883             | -1,153             | 0,747              |

Окончание таблицы 10

|  |             |               |               |               |        |        |        |        |
|--|-------------|---------------|---------------|---------------|--------|--------|--------|--------|
| Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство | 9 312 139   | 12 931 107    | 20 178 785    | 18 006 928    | 0,982  | 1,009  | 1,487  | 1,268  |
| Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток) прошлых лет                       | 170 136 088 | 171 835 907   | 183 418 013   | 186 815 560   | 17,942 | 13,403 | 13,513 | 13,153 |
| Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период                           | 16 673 800  | 49 139 620    | 69 088 345    | 101 268 176   | 1,758  | 3,833  | 5,090  | 7,130  |
| Всего источников собственных средств   | 948 255 027 | 1 282 028 700 | 1 357 392 701 | 1 420 377 136 | 100    | 100    | 100    | 100    |

В пассиве баланса кредитной организации отражаются все источники формирования банковских ресурсов, которые аккумулируются банком для прибыльного использования в процессе осуществления банковской деятельности.

Структура собственных средств банка неоднородна по качеству и может, изменяться в течение года в зависимости от ряда факторов.

Собственные средства (капитал) банка определяются как сумма, состоящая из уставного капитала банка, фондов банка; нераспределенной прибыли.



По данным таблицы видно, что наибольший удельный вес источников собственного капитала баланса банка на 01.01.2015г. принадлежит статье «Эмиссионный доход» и равен 46,338%. А на 02.01. 2016г. – статье «Средства акционеров (участников)» и составляет 50,782%.

Наибольший удельный вес на 01.01.2017г. и на 01.01.2018г. также принадлежит данной статье 47,962% и 45,835% соответственно.

Наименьший удельный вес принадлежит статье «Резервный фонд». В 2014 году удельный вес данной статьи составил 0,683%, в 2015 году наблюдается снижение анализируемого показателя на 0,101% и составляет 0,582%. В 2016 году произошло увеличение удельного веса резервного фонда до 0,731%.

А в 2017 году наименьший удельный вес принадлежит статье «Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)».

Также в вертикальном анализе источников собственного капитала баланса банка в период с 2014 года по 2016 год наблюдается отрицательный удельный вес.

Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив) на 01.01.2015г. составляет -4,260%, на 01.01.2016г – -3,883%, на 01.01.2017г. также наблюдается отрицательный удельный вес -1,153%. Но в 2017 году произошло увеличение данной статьи до 0,747%.

Далее проанализируем горизонтальный анализ баланса ПАО «ВТБ» за 2014, 2015, 2016 и 2017 года, который показывает абсолютное и относительное отклонение показателей статей баланса, а также темп роста.

Абсолютное отклонение исчисляется в тысячах рублей, а относительное отклонение рассчитывается в процентах.

Темп роста показывает на сколько процентов увеличилась или уменьшилась анализируемая статья.

Таблица 11 – Горизонтальный анализ актива баланса ПАО ВТБ на 01.01.2015г., 01.01.2016г., 01.01.2017г., 01.01.2018г.

| Наименование  | Сумма, тыс. руб.   |                    |                    |                    | Отклонение              |               |             |                            |           |           | Темп роста, в процентах |           |           |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|---------------|-------------|----------------------------|-----------|-----------|-------------------------|-----------|-----------|
|   |                    |                    |                    |                    | абсолютное, в тыс. руб. |               |             | относительное, в процентах |           |           |                         |           |           |
|   | на<br>01.01.2015г. | на<br>01.01.2016г. | на<br>01.01.2017г. | на<br>01.01.2018г. | за 2015г.               | за 2016г.     | за 2017г.   | за 2015г.                  | за 2016г. | за 2017г. | за 2015г.               | за 2016г. | за 2017г. |
| Денежные средства   | 104 536 727        | 74 423 040         | 154 050 645        | 269 017 303        | - 30 113 687            | 79 627 605    | 114 966 658 | - 28,807                   | 106,993   | 74,629    | 71,193                  | 206,993   | 174,629   |
| Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации           | 58 786 109         | 131 980 937        | 83 352 985         | 107 043 542        | 73 194 828              | - 48 627 952  | 23 690 557  | 124,510                    | - 36,845  | 28,422    | 224,510                 | 63,155    | 128,422   |
| Обязательные резервы  | 40 696 151         | 34 753 047         | 60 383 585         | 61 497 320         | - 5 943 104             | 25 630 538    | 1 113 735   | - 14,604                   | 73,750    | 1,844     | 85,396                  | 173,750   | 101,844   |
| Средства в кредитных организациях   | 180 959 737        | 114 370 022        | 133 138 285        | 176 640 931        | - 66 589 715            | 18 768 263    | 43 502 646  | - 36,798                   | 16,410    | 32,675    | 63,202                  | 116,410   | 132,675   |
| Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток | 885 563 729        | 591 253 172        | 439 176 327        | 426 672 412        | - 294 310 557           | - 152 076 845 | -12 503 915 | - 33,234                   | -25,721   | - 2,847   | 66,766                  | 74,279    | 97,153    |
| Чистая ссудная задолженность  | 5 581 474 920      | 6 521 843 700      | 6 414 815 254      | 6 541 830 546      | 940 368 780             | - 107 028 446 | 127 015 292 | 16,848                     | -1,641    | 1,980     | 116,848                 | 98,359    | 101,980   |

## Окончание таблицы 11

|   |               |               |               |               |               |              |               |          |         |           |         |         |          |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|----------|---------|-----------|---------|---------|----------|
| Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи | 1 019 496 757 | 1 249 972 433 | 1 188 816 321 | 1 347 174 873 | 230 475 676   | - 61 156 112 | 158 358 552   | 22,607   | -4,893  | 13,321    | 122,607 | 95,107  | 113,321  |
| Инвестиции в дочерние и зависимые организации   | 773 870 559   | 867 165 170   | 819 041 596   | 889 028 225   | 93 294 611    | - 48 123 574 | 69 986 629    | 12,056   | -5,550  | 8,545     | 112,056 | 94,450  | 108,545  |
| Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения                                  | 102 595 918   | 340 989 643   | 351 033 777   | 0             | 238 393 725   | 10 044 134   | - 351 033 777 | 232,362  | 02,946  | - 100,0   | 332,362 | 102,946 | 0,000    |
| Требования по текущему налогу на прибыль  | 50            | 50            | 50            | 57 205        | 0             | 0            | 57 155        | 0        | 0       | 114 310,0 | 100,000 | 100,000 | 114410,0 |
| Отложенный налоговый актив  | 36 538 872    | 18 378 126    | 12 457 323    | 54 347 991    | - 18 160 746  | - 5 920 803  | 41 890 668    | - 49,703 | -32,217 | 336,273   | 50,297  | 67,783  | 436,273  |
| Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы                              | 74 592 943    | 88 709 022    | 312 122 697   | 329 850 104   | 14 116 079    | 223 413 675  | 17 727 407    | 18,924   | 251,850 | 5,680     | 118,924 | 351,850 | 105,680  |
| Прочие активы   | 250 878 451   | 262 681 141   | 340 024 252   | 378 603 071   | 11 802 690    | 77 343 111   | 38 578 819    | 4,705    | 29,444  | 11,346    | 104,705 | 129,444 | 111,346  |
| Всего активов   | 8 295 424 213 | 9 394 601 286 | 9 428 987 916 | 9 631 237 978 | 1 099 177 073 | 34 386 630   | 202 250 062   | 13,250   | 0,366   | 2,145     | 113,250 | 100,366 | 102,145  |

По данным таблицы 11 наблюдается рост денежных средств за период с 2015 по 2017 года. За 2016 год произошло увеличение на 79 627 605 тыс. руб., а за 2017 год денежные средства увеличились на 114 966 658 тыс. руб. В процентах данное увеличение составляет 106,993% и 74,629% соответственно.

В статье «Чистая ссудная задолженность» наблюдаются незначительные изменения.

Темп роста в 2015г, 2016г. и в 2017г. составляет 116,848%, 98,359% и 101,980% соответственно.

Изменение средств кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации носит нестабильный характер.

В 2015 году произошло увеличение статьи на 73 194 828 тыс. руб., относительное отклонение составило 124,510%, в 2016 году наблюдается снижение данных средств на 48 627 952 тыс. руб. с относительным отклонением -36,845%, в 2017 году происходит увеличение статьи на 23 690 557 тыс.руб., относительное отклонение которой 28,422%.

Всего активов на 01.01.2015г. составляет 8 295 424 213 тыс. руб., на 01.01.2016г. наблюдается увеличение на 13,250 % и на 1 099 177 073 тыс. руб. до 9 394 601 286 тыс. руб.

На 01.01.2017 произошло увеличение на 0,366% и на 34 386 630 тыс. руб. и составило 9 428 987 916 тыс. руб.

На 01.01.2018г. также наблюдается увеличение статьи на 2,145% до 9 631 237 978 тыс. руб.

Для наглядного представления динамики активов баланса рассмотрим рисунок 12, на котором представлена динамика активов ПАО «ВТБ» за четыре анализируемого года.

В целом наблюдается нестабильное уменьшение или увеличение активов банка.

## Динамика активов ПАО «ВТБ»

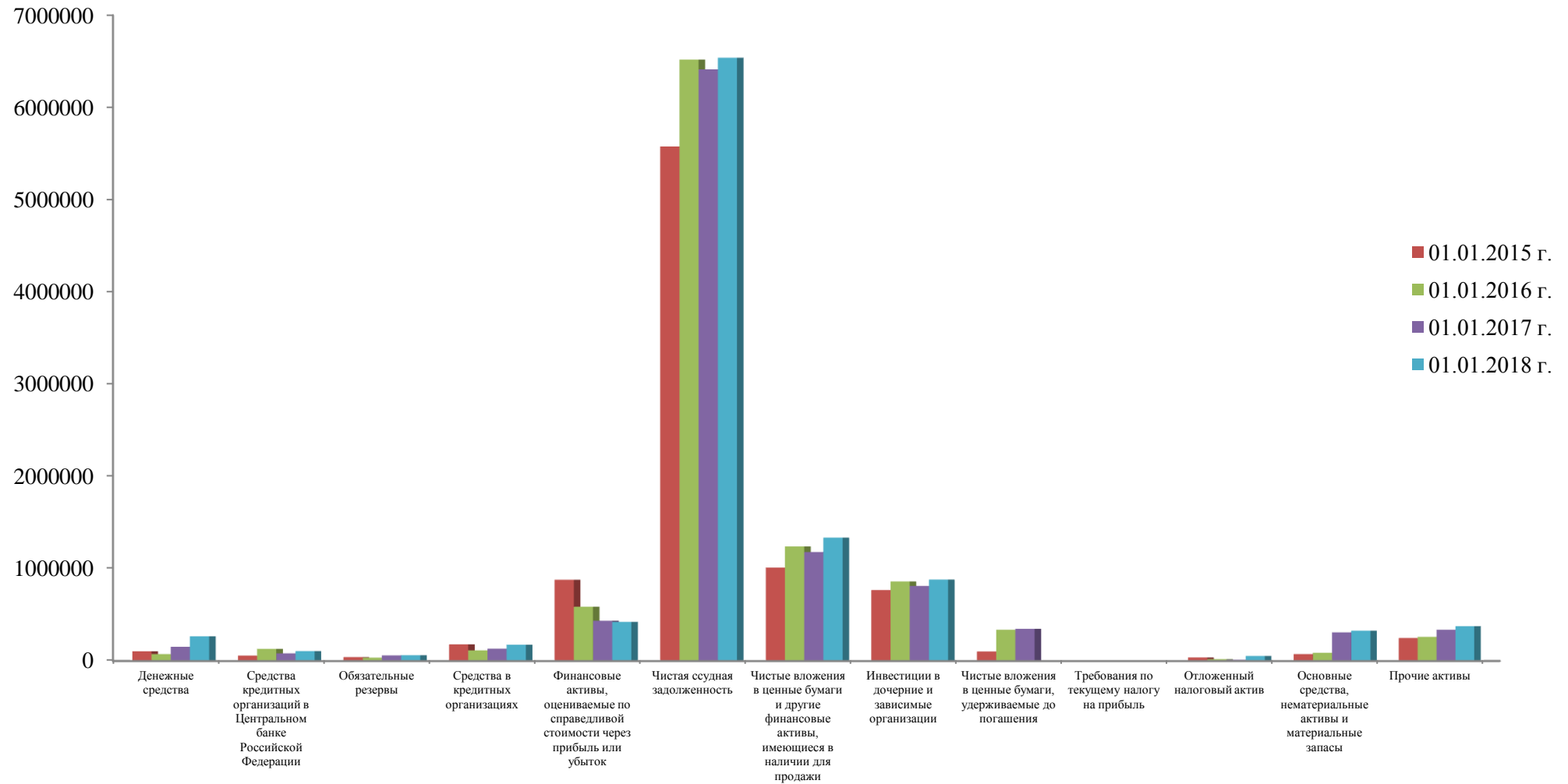


Рисунок 12 – Динамика активов ПАО «ВТБ»

Далее проведем горизонтальный анализ пассива баланса ПАО «ВТБ» (таблица 12).

Таблица 12 – Горизонтальный анализ пассива баланса ПАО ВТБ на 01.01.2015г., 01.01.2016г., 01.01.2017г., 01.01.2018г.

| Наименование   | Сумма, тыс. руб.   |                    |                    |                    | Отклонение              |               |               |                            |           |           | Темп роста, в процентах |           |           |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|---------------|---------------|----------------------------|-----------|-----------|-------------------------|-----------|-----------|
|  |                    |                    |                    |                    | абсолютное, в тыс. руб. |               |               | относительное, в процентах |           |           |                         |           |           |
|  | на<br>01.01.2015г. | на<br>01.01.2016г. | на<br>01.01.2017г. | на<br>01.01.2018г. | за 2015г.               | за 2016г.     | за 2017г.     | за 2015г.                  | за 2016г. | за 2017г. | за 2015г.               | за 2016г. | за 2017г. |
| Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации              | 1 731 883 564      | 1 519 255 171      | 1 054 370 634      | 69 267 204         | - 212 628 393           | - 464 884 537 | - 985 103 430 | - 12,28                    | - 30,60   | - 93,43   | 87,723                  | 69,400    | 6,570     |
| Средства кредитных организаций   | 1 497 292 773      | 1 664 888 142      | 1 590 754 517      | 1 784 649 050      | 167 595 369             | - 74 133 625  | 193 894 533   | 11,19                      | - 4,45    | 12,19     | 111,193                 | 95,547    | 112,189   |
| Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями                                | 3 524 407 151      | 4 520 889 043      | 5 108 689 354      | 5 975 144 672      | 996 481 892             | 587 800 311   | 866 455 318   | 28,27                      | 13,00     | 16,96     | 128,274                 | 113,002   | 116,960   |
| Вклады (средства) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей            | 25 996 198         | 44 104 334         | 539 574 453        | 624 466 128        | 18 108 136              | 495 470 119   | 84 891 675    | 69,66                      | 1 123,40  | 15,73     | 169,657                 | 1223,405  | 115,733   |
| Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток | 141 248 517        | 87 480 967         | 80 068 328         | 83 682 104         | - 53 767 550            | - 7 412 639   | 3 613 776     | - 38,07                    | - 8,47    | 4,51      | 61,934                  | 91,527    | 104,513   |
| Выпущенные долговые обязательства  | 239 673 930        | 202 425 150        | 105 711 719        | 154 239 037        | - 37 248 780            | - 96 713 431  | 48 527 318    | - 15,54                    | - 47,78   | 45,91     | 84,459                  | 52,223    | 145,905   |

## Окончание таблицы 12

|   |               |               |               |               |              |              |             |         |         |        |         |         |         |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|-------------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|
| Обязательства по текущему налогу на прибыль   | 0             | 0             | 453 979       | 2 281 702     | 0            | 453 979      | 1 827 723   | 0       | -       | 402,60 | 0       | -       | 502,601 |
| Отложенное налоговое обязательство  | 34 788 821    | 21 358 145    | 7 848 520     | 9 618 261     | - 13 430 676 | - 13 509 625 | 1 769 741   | - 38,61 | - 63,25 | 22,55  | 61,394  | 36,747  | 122,549 |
| Прочие обязательства  | 171 101 735   | 89 376 616    | 106 903 201   | 115 636 027   | - 81 725 119 | 17 526 585   | 8 732 826   | - 47,76 | 19,61   | 8,17   | 52,236  | 119,610 | 108,169 |
| Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон | 6 772 695     | 6 899 352     | 16 794 693    | 16 342 785    | 126 657      | 9 895 341    | - 451 908   | 1,87    | 143,42  | - 2,69 | 101,870 | 243,424 | 97,309  |
| Всего обязательств  | 7 347 169 186 | 8 112 572 586 | 8 071 595 215 | 8 210 860 842 | 765 403 400  | - 40 977 371 | 139 265 627 | 10,42   | - 0,51  | 1,73   | 110,418 | 99,495  | 101,725 |

На рисунке 13 представим динамику пассивов банка.

По данному рисунку можно четко увидеть динамику изменения пассивов анализируемой кредитной организации.

## Динамика пассивов ПАО «ВТБ»

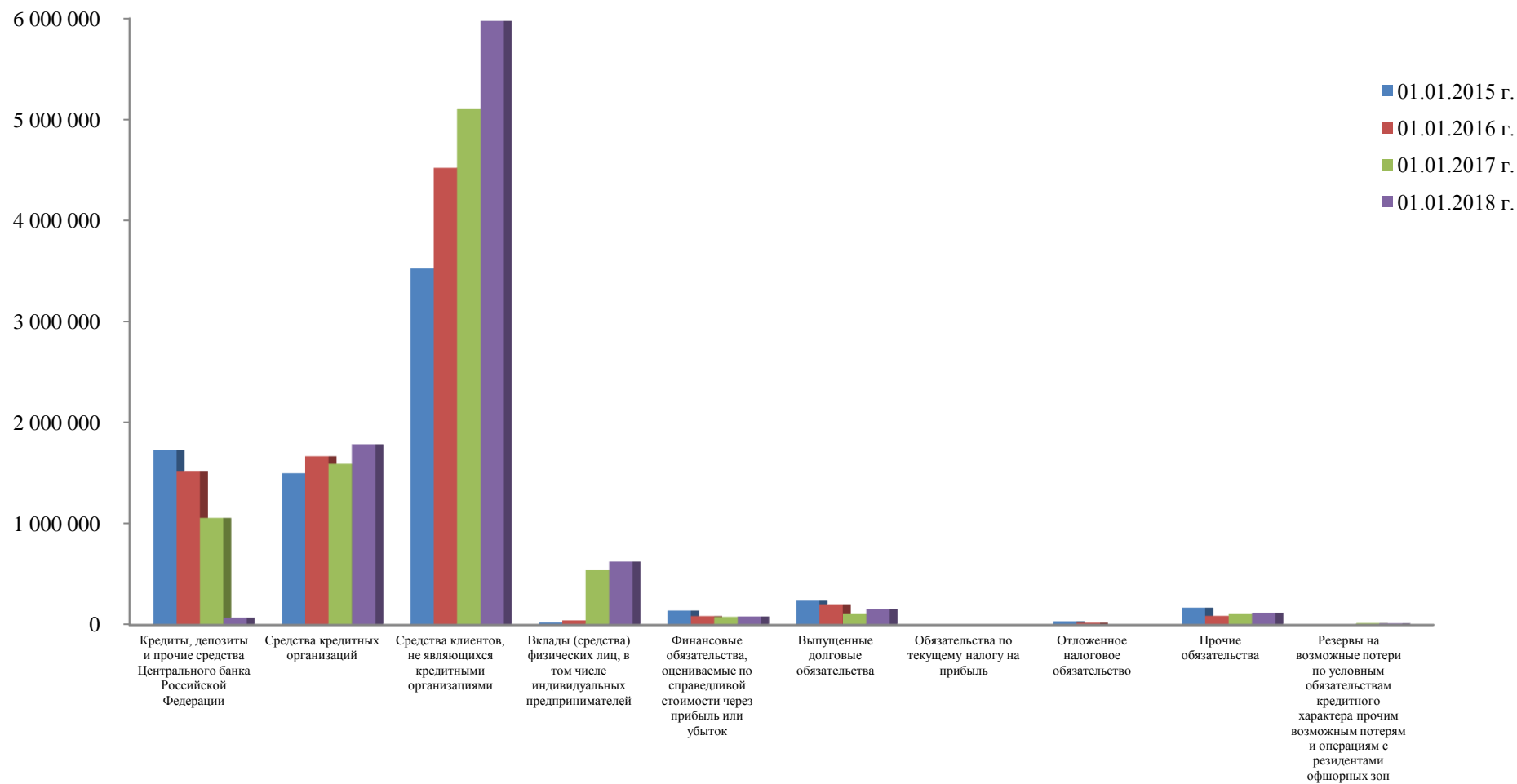


Рисунок 13 – Динамика пассивов ПАО «ВТБ»



По данным таблицы 12 и рисунка 13 видно, что динамика статьи «Средства кредитных организаций» имеет нестабильный характер.

Так в 2015 году произошло увеличение на 167 595 369 тыс. руб., в 2016 году наблюдается снижение средств кредитных организаций на 74 133 625 тыс. руб., а в 2017 году снова произошло увеличение на 193 894 533 тыс. руб.

Таким образом, изменение статьи в относительных величинах на 01.01.2016г. составляет 11,19%, на 01.01.2017г. составляет – 4,45%, а на 01.01.2018г. –12,19%.

Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями, за рассматриваемый период постепенно увеличиваются. В 2015 году данные средства увеличились на 996 481 892 тыс. руб. (28,27%), в 2016 году также наблюдается увеличение на 587 800 311 тыс. руб. (13,00%), а в 2017 году статья увеличилась на 866 455 318 тыс. руб.(16,96%).

Вклады (средства) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей в 2015 году увеличились на 69,66 %, в 2016 году увеличились на 1 123,40%, в 2017 году – 15,73%.

Подведем итоги, всего обязательств в 2015 году увеличились на 765 403 400 тыс. руб., в 2016 году обязательства уменьшились на 40 977 371 тыс. руб., в 2017 году наблюдается увеличение статьи на 139 265 627 тыс. руб.

Далее в таблице 13 представим горизонтальный анализ источников собственного капитала банка.

К собственным средствам банков относят:

- 1) уставный капитал;
- 2) резервный фонд;
- 3) специальный фонд;
- 4) нераспределенную прибыль;
- 5) добавочный капитал.

Таблица 13 – Горизонтальный анализ источников собственного капитала баланса ПАО ВТБ на 01.01.2015г., 01.01.2016г., 01.01.2017г., 01.01.2018г.

| Наименование  | Сумма, тыс. руб.   |                    |                    |                    | Отклонение              |            |            |                            |           |           | Темп роста, в процентах |           |           |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------------|------------|------------|----------------------------|-----------|-----------|-------------------------|-----------|-----------|
|   |                    |                    |                    |                    | абсолютное, в тыс. руб. |            |            | относительное, в процентах |           |           |                         |           |           |
|   | на<br>01.01.2015г. | на<br>01.01.2016г. | на<br>01.01.2017г. | на<br>01.01.2018г. | за 2015г.               | за 2016г.  | за 2017г.  | за 2015г.                  | за 2016г. | за 2017г. | за 2015г.               | за 2016г. | за 2017г. |
| Средства акционеров (участников)  | 343 643 384        | 651 033 884        | 651 033 884        | 651 033 884        | 307 390 500             | 0          | 0          | 89,45                      | 0         | 0         | 189,450                 | 100,000   | 100,000   |
| Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)   | 0                  | 0                  | 0                  | 132 557            | 0                       | 0          | 132 557    | 0                          | 0         | -         | 0                       | 0         | -         |
| Эмиссионный доход   | 439 401 101        | 439 401 101        | 439 401 101        | 439 401 101        | 0                       | 0          | 0          | 0                          | 0         | 0         | 100,000                 | 100,000   | 100,000   |
| Резервный фонд  | 6 480 271          | 7 463 961          | 9 920 942          | 13 375 359         | 983 690                 | 2 456 981  | 3 454 417  | 15,18                      | 32,92     | 34,82     | 115,180                 | 132,918   | 134,819   |
| Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив) | - 40 391 756       | - 49 776 880       | - 15 648 369       | 10 608 685         | - 9 385 124             | 34 128 511 | 26 257 054 | 23,24                      | - 68,56   | - 167,79  | 123,235                 | 31,437    | - 67,794  |

## Окончание таблицы 13

|  |             |               |               |               |             |            |             |        |       |         |         |         |         |
|--|-------------|---------------|---------------|---------------|-------------|------------|-------------|--------|-------|---------|---------|---------|---------|
| Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство | 9 312 139   | 12 931 107    | 20 178 785    | 18 006 928    | 3 618 968   | 7 247 678  | - 2 171 857 | 38,86  | 56,05 | - 10,76 | 138,863 | 156,048 | 89,237  |
| Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток) прошлых лет                       | 170 136 088 | 171 835 907   | 183 418 013   | 186 815 560   | 1 699 819   | 11 582 106 | 3 397 547   | 1,00   | 6,74  | 1,85    | 100,999 | 106,740 | 101,852 |
| Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период                           | 16 673 800  | 49 139 620    | 69 088 345    | 101 268 176   | 32 465 820  | 19 948 725 | 32 179 831  | 194,71 | 40,60 | 46,58   | 294,712 | 140,596 | 146,578 |
| Всего источников собственных средств   | 948 255 027 | 1 282 028 700 | 1 357 392 701 | 1 420 377 136 | 333 773 673 | 75 364 001 | 62 984 435  | 35,20  | 5,88  | 4,64    | 135,199 | 105,878 | 104,640 |

На рисунке 14 представим динамику источников собственных средств ПАО «ВТБ».

Собственный капитал кредитной организации представляет собой совокупность различных по назначению элементов, которые обеспечивают стабильность и устойчивость банку. Обязательным условием для включения в состав собственного капитала средств является их способность выполнять роль страхового фонда для покрытия непредвиденных убытков, возникающих в процессе деятельности банка, позволяя тем самым банку продолжать проведение текущих операций в случае их появления.

## Динамика источников собственных средств ПАО «ВТБ»

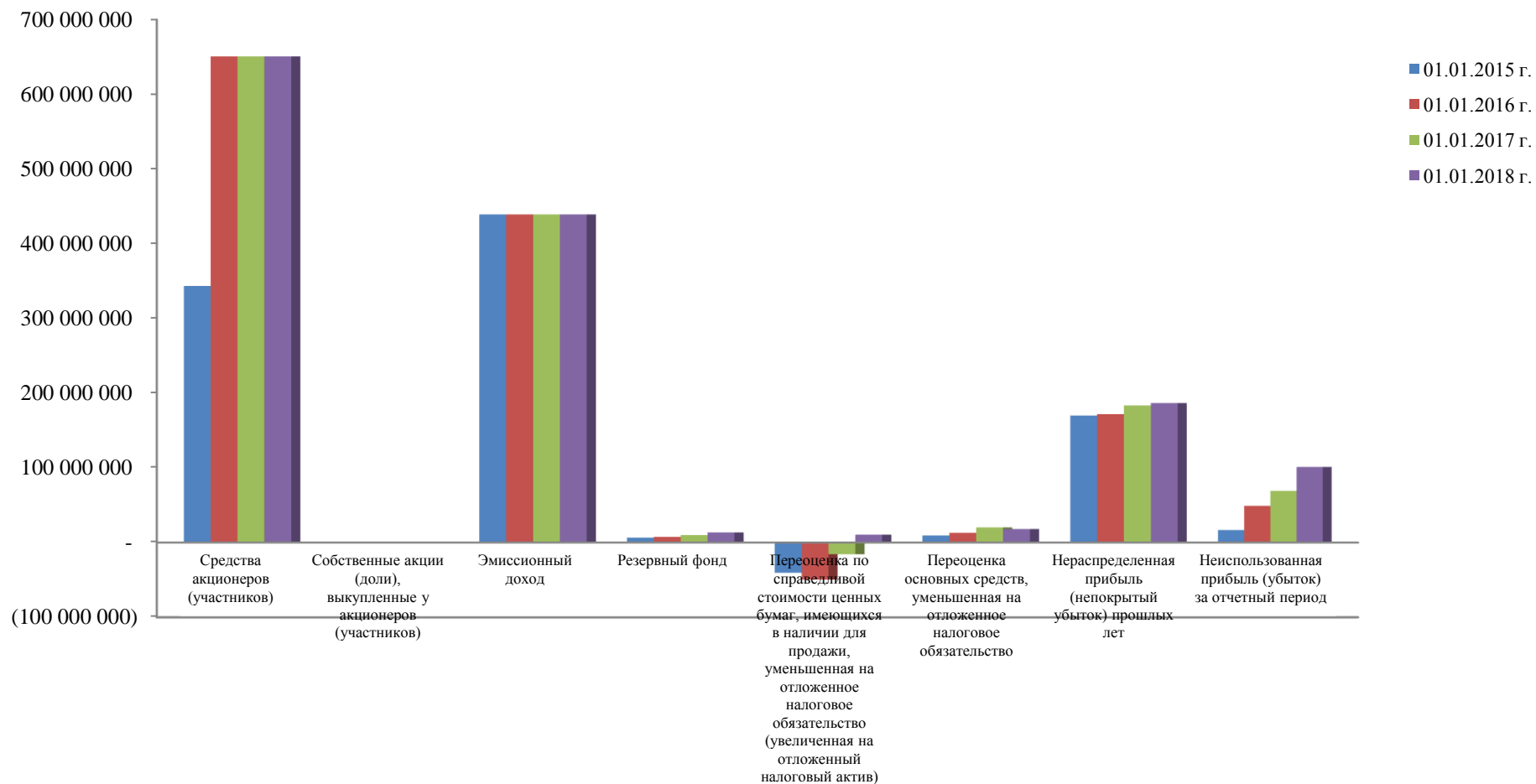


Рисунок 14 – Динамика источников собственных средств ПАО «ВТБ»

Собственный капитал выполняет важные функции, такие как:

- 1) защитная;
- 2) оперативная;
- 3) регулирующая.

Проанализировав горизонтальный анализ источников собственного капитала баланса ПАО «ВТБ», можно сделать вывод, что резервный фонд банка в 2015 году увеличился на 983 6902 тыс. руб., в 2016 году также наблюдается увеличение на 456 981 тыс. руб., в 2017 году статья увеличилась на 3 454 417 тыс. руб.

Средства акционеров (участников) и эмиссионный доход за анализируемый период носят стабильный характер.

Средства акционеров (участников) на 01.01.2018г. составляют 651 033 884 тыс. руб., эмиссионный доход на 01.01.2018г. составляет 439 401 101 тыс. руб.

Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток) прошлых лет в 2015 году увеличилась на 1,00%, в 2016 году увеличилась на 6,74%, а в 2017 году произошло увеличение статьи на 1,85%.

Источники собственных средств на 01.01.2016г. увеличились на 333 773 673 тыс. руб., на 01.01.2017г. произошло увеличение статьи на 75 364 001 тыс. руб., а на 01.01.2018г. наблюдается увеличение на 62 984 435 тыс. руб.

Еще одним видом финансовой отчетности банка является отчет о финансовых результатах.

Проведем вертикальный и горизонтальный анализ отчета о финансовых результатах.

С помощью отчета о финансовых результатах руководители, кредиторы, инвесторы, кредитные организации, аудиторы, а также финансовые аналитики получить информацию о текущем финансовом положении банка и сравнить его с результатами за прошлый отчетный период.

Таблица 14 – Вертикальный анализ отчета о финансовых результатах ПАО ВТБ за 2015г., 2016г., 2017г.

| Наименование   | Сумма, тыс. руб. |             |             | Удельный вес, в процентах |            |            |
|--|------------------|-------------|-------------|---------------------------|------------|------------|
|  | за 2015 г.       | за 2016 г.  | за 2017 г.  | за 2015 г.                | за 2016 г. | за 2017 г. |
| Процентные доходы, всего, в том числе:                                     | 636 297 161      | 721 941 130 | 672 431 066 | 920,99                    | 1 469,16   | 664,01     |
| от размещения средств в кредитных организациях                             | 88 075 146       | 63 582 544  | 45 243 860  | 13,842                    | 8,807      | 6,728      |
| от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями  | 445 967 290      | 560 629 657 | 553 887 442 | 70,088                    | 77,656     | 82,371     |
| от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)                           | 0                | 0           | 0           | 0                         | 0          | 0          |
| от вложения в ценные бумаги  | 102 254 725      | 97 728 929  | 73 299 764  | 16,070                    | 13,537     | 10,901     |
| Процентные расходы, всего, в том числе:                                    | 534 652 203      | 540 589 538 | 468 588 653 | 773,87                    | 1 100,11   | 462,72     |
| по привлеченным средствам кредитных организаций                            | 215 817 831      | 148 879 539 | 110 333 561 | 40,366                    | 27,540     | 23,546     |
| по привлеченным средствам клиентов, не являющихся кредитными организациями | 301 659 982      | 381 476 280 | 348 938 403 | 56,422                    | 70,567     | 74,466     |
| по выпущенным долговым обязательствам                                      | 17 174 390       | 10 233 719  | 9 316 689   | 3,212                     | 1,893      | 1,988      |

Продолжение таблицы 14

|  |             |             |               |         |          |          |
|--|-------------|-------------|---------------|---------|----------|----------|
| Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)  | 101 644 958 | 181 351 592 | 203 842 413   | 147,12  | 369,05   | 201,29   |
| Изменение резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего, в том числе: | -54 928 299 | -61 795 081 | - 117 939 342 | - 79,50 | - 125,75 | - 116,46 |
| изменение резерва на возможные потери по начисленным процентным доходам  | 5 308 055   | -8 957 889  | - 23 270 656  | 7,68    | - 18,23  | - 22,98  |
| Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери   | 46 716 659  | 119 556 511 | 85 903 071    | 67,62   | 243,30   | 84,83    |
| Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток  | 54 855 565  | -68 205 904 | 9 195 312     | 79,40   | - 138,80 | 9,08     |

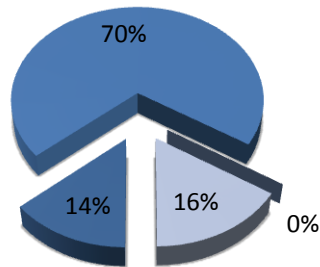
Продолжение таблицы 14

|  |             |              |              |         |          |         |
|--|-------------|--------------|--------------|---------|----------|---------|
| Чистые доходы от операций с финансовыми обязательствами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток | -121 703    | -523 512     | - 385 368    | - 0,18  | - 1,07   | - 0,38  |
| Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи   | 2 898 393   | 3 188 086    | 24 014 187   | 4,20    | 6,49     | 23,71   |
| Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения   | 574         | 0            | 78 170       | 0,00    | -        | 0,08    |
| Чистые доходы от операций с иностранной валютой  | -26 034 135 | -139 732 053 | - 50 146 933 | - 37,68 | - 284,36 | - 49,52 |
| Чистые доходы от переоценки иностранной валюты   | -25 799 412 | 190 261 448  | - 6 389 968  | - 37,34 | 387,19   | - 6,31  |
| Чистые доходы от операций с драгоценными металлами   | 12 195 707  | -22 228 649  | 14 448 219   | 17,65   | - 45,24  | 14,27   |
| Доходы от участия в капитале других юридических лиц  | 50 599 744  | 46 402 014   | 53 238 141   | 73,24   | 94,43    | 52,57   |
| Комиссионные доходы  | 21 302 908  | 29 225 107   | 32 489 815   | 30,83   | 59,47    | 32,08   |
| Комиссионные расходы   | 3 984 120   | 4 177 962    | 4 631 386    | 5,77    | 8,50     | 4,57    |

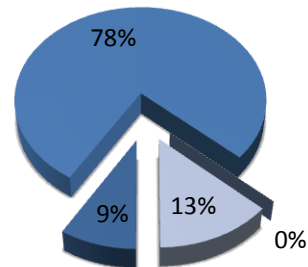


## Окончание таблицы 14

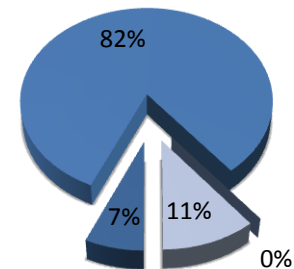
|  |             |             |              |         |         |         |
|--|-------------|-------------|--------------|---------|---------|---------|
| Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи | -11 137 808 | -11 646 758 | 20 898 120   | - 16,12 | - 23,70 | 20,64   |
| Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения       | -49 255     | 148 263     | 66 503       | - 0,07  | 0,30    | 0,07    |
| Изменение резерва по прочим потерям  | -6 093 266  | 195 860     | 3 331 274    | - 8,82  | 0,40    | 3,29    |
| Прочие операционные доходы   | 14 802 484  | 22 320 210  | 19 428 034   | 21,43   | 45,42   | 19,18   |
| Чистые доходы (расходы)  | 130 152 335 | 164 782 661 | 201 537 191  | 188,39  | 335,34  | 199,01  |
| Операционные расходы   | 71 418 441  | 82 906 315  | 128 588 605  | 103,37  | 168,72  | 126,98  |
| Прибыль (убыток) до налогообложения  | 58 733 894  | 81 876 346  | 72 948 586   | 85,01   | 166,62  | 72,04   |
| Возмещение (расход) по налогам   | 9 594 274   | 12 788 001  | - 28 319 590 | 13,89   | 26,02   | - 27,96 |
| Прибыль (убыток) от продолжающейся деятельности  | 69 088 345  | 49 139 620  | 101 268 176  | 100,00  | 100,00  | 100,00  |
| Прибыль (убыток) за отчетный период  | 69 088 345  | 49 139 620  | 101 268 176  | 100     | 100     | 100     |



За 2015 г.



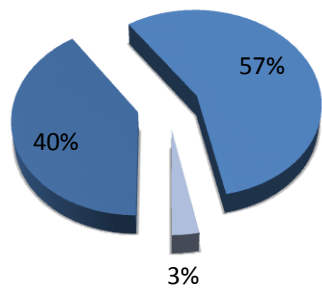
За 2016 г.



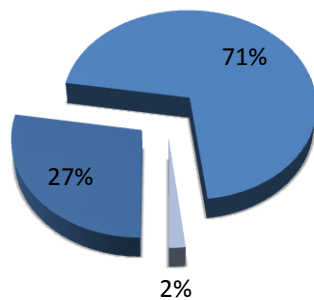
За 2017 г.

- От размещения средств в кредитных организациях
- От ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями
- От оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)
- От вложения в ценные бумаги

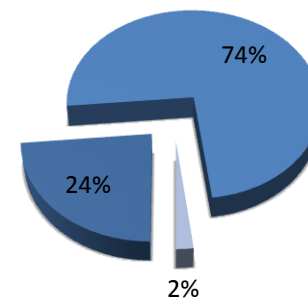
Рисунок 15 – Структура процентных доходов ПАО «ВТБ»



За 2015 г.



За 2016 г.



За 2017 г.

- По привлеченным средствам кредитных организаций
- По привлеченным средствам клиентов, не являющихся кредитными организациями
- По выпущенным долговым обязательствам

Рисунок 16 – Структура процентных расходов ПАО «ВТБ»

Таблица 15– Горизонтальный анализ отчета о финансовых результатах ПАО ВТБ за 2015г., 2016г., 2017г.

| Наименование  | Сумма, тыс. руб. |             |             | Отклонение              |                      |                            |                      | Темп роста, в процентах |                      |
|---|------------------|-------------|-------------|-------------------------|----------------------|----------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|
|   |                  |             |             | абсолютное, в тыс. руб. |                      | относительное, в процентах |                      |                         |                      |
|   | за 2015 г.       | за 2016 г.  | за 2017 г.  | 2016 г. /<br>2015 г.    | 2017 г. /<br>2016 г. | 2016 г. /<br>2015 г.       | 2017 г. /<br>2016 г. | 2016 г. /<br>2015 г.    | 2017 г. /<br>2016 г. |
| Процентные доходы, всего, в том числе:                                    | 636 297 161      | 721 941 130 | 672 431 066 | 85 643 969              | - 49 510 064         | 13,460                     | - 6,858              | 113,460                 | 93,142               |
| от размещения средств в кредитных организациях                            | 88 075 146       | 63 582 544  | 45 243 860  | -24 492 602             | - 18 338 684         | -27,809                    | - 28,842             | 72,191                  | 71,158               |
| от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями | 445 967 290      | 560 629 657 | 553 887 442 | 114 662 367             | - 6 742 215          | 25,711                     | - 1,203              | 125,711                 | 98,797               |
| от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)                          | 0                | 0           | 0           | 0                       | 0                    | -                          | -                    | -                       | -                    |
| от вложения в ценные бумаги   | 102 254 725      | 97 728 929  | 73 299 764  | -4 525 796              | - 24 429 165         | -4,426                     | - 24,997             | 95,574                  | 75,003               |
| Процентные расходы, всего, в том числе:                                   | 534 652 203      | 540 589 538 | 468 588 653 | 5 937 335               | - 72 000 885         | 1,111                      | - 13,319             | 101,111                 | 86,681               |
| по привлеченным средствам кредитных организаций                           | 215 817 831      | 148 879 539 | 110 333 561 | -66 938 292             | - 38 545 978         | -31,016                    | - 25,891             | 68,984                  | 74,109               |

Продолжение таблицы 15

|  |             |              |              |              |              |          |         |          |         |
|--|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------|---------|----------|---------|
| по привлеченным средствам клиентов, не являющихся кредитными организациями   | 301 659 982 | 381 476 280  | 348 938 403  | 79 816 298   | - 32 537 877 | 26,459   | - 8,529 | 126,459  | 91,471  |
| по выпущенным долговым обязательствам  | 17 174 390  | 10 233 719   | 9 316 689    | - 6 940 671  | - 917 030    | - 40,413 | - 8,961 | 59,587   | 91,039  |
| Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)  | 101 644 958 | 181 351 592  | 203 842 413  | 79 706 634   | 22 490 821   | 78,417   | 12,402  | 178,417  | 112,402 |
| Изменение резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего, в том числе: | -54 928 299 | - 61 795 081 | -117 939 342 | - 6 866 782  | - 56 144 261 | -12,501  | 90,856  | 112,501  | 190,856 |
| изменение резерва на возможные потери по начисленным процентным доходам  | 5 308 055   | - 8 957 889  | -23 270 656  | - 14 265 944 | - 14 312 767 | -268,760 | 159,778 | -168,760 | 259,778 |

Продолжение таблицы 15

|  |            |             |            |              |              |          |           |           |          |
|--|------------|-------------|------------|--------------|--------------|----------|-----------|-----------|----------|
| Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери                     | 46 716 659 | 119 556 511 | 85 903 071 | 72 839 852   | - 33 653 440 | 155,918  | - 28,149  | 255,918   | 71,851   |
| Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток        | 54 855 565 | -68 205 904 | 9 195 312  | -123 061 469 | 77 401 216   | -224,337 | - 113,482 | - 124,337 | - 13,482 |
| Чистые доходы от операций с финансовыми обязательствами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток | -121 703   | -523 512    | - 385 368  | -401 809     | 138 144      | -330,155 | - 26,388  | 430,155   | 73,612   |
| Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи   | 2 898 393  | 3 188 086   | 24 014 187 | 289 693      | 20 826 101   | 9,995    | 653,248   | 109,995   | 753,248  |
| Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения   | 574        | 0           | 78 170     | -574         | 78 170       | -100,000 | -         | 0,000     | -        |

Продолжение таблицы 15

|  |             |              |             |              |               |          |           |           |           |
|--|-------------|--------------|-------------|--------------|---------------|----------|-----------|-----------|-----------|
| Чистые доходы от операций с иностранной валютой  | -26 034 135 | -139 732 053 | -50 146 933 | -113 697 918 | 89 585 120    | -436,726 | - 64,112  | 536,726   | 35,888    |
| Чистые доходы от переоценки иностранной валюты   | -25 799 412 | 190 261 448  | - 6 389 968 | 216 060 860  | - 196 651 416 | 837,464  | - 103,359 | - 737,464 | - 3,359   |
| Чистые доходы от операций с драгоценными металлами                                       | 12 195 707  | -22 228 649  | 14 448 219  | -34 424 356  | 36 676 868    | -282,266 | - 164,998 | - 182,266 | - 64,998  |
| Доходы от участия в капитале других юридических лиц                                      | 50 599 744  | 46 402 014   | 53 238 141  | - 4 197 730  | 6 836 127     | -8,296   | 14,732    | 91,704    | 114,732   |
| Комиссионные доходы  | 21 302 908  | 29 225 107   | 32 489 815  | 7 922 199    | 3 264 708     | 37,188   | 11,171    | 137,188   | 111,171   |
| Комиссионные расходы   | 3 984 120   | 4 177 962    | 4 631 386   | 193 842      | 453 424       | 4,865    | 10,853    | 104,865   | 110,853   |
| Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи | -11 137 808 | -11 646 758  | 20 898 120  | -508 950     | 32 544 878    | -4,570   | - 279,433 | 104,570   | - 179,433 |
| Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения       | -49 255     | 148 263      | 66 503      | 197 518      | - 81 760      | 401,011  | - 55,145  | - 301,011 | 44,855    |
| Изменение резерва по прочим потерям  | -6 093 266  | 195 860      | 3 331 274   | 6 289 126    | 3 135 414     | 103,214  | 1600,844  | - 3,214   | 1700,844  |
| Прочие операционные доходы   | 14 802 484  | 22 320 210   | 19 428 034  | 7 517 726    | - 2 892 176   | 50,787   | - 12,958  | 150,787   | 87,042    |

Окончание таблицы 15

|   |             |             |             |             |              |         |           |         |           |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|---------|-----------|---------|-----------|
| Чистые доходы (расходы)                         | 130 152 335 | 164 782 661 | 201 537 191 | 34 630 326  | 36 754 530   | 26,608  | 22,305    | 126,608 | 122,305   |
| Операционные расходы                            | 71 418 441  | 82 906 315  | 128 588 605 | 11 487 874  | 45 682 290   | 16,085  | 55,101    | 116,085 | 155,101   |
| Прибыль (убыток) до налогообложения             | 58 733 894  | 81 876 346  | 72 948 586  | 23 142 452  | - 8 927 760  | 39,402  | - 10,904  | 139,402 | 89,096    |
| Возмещение (расход) по налогам                  | 9 594 274   | 12 788 001  | -28 319 590 | 3 193 727   | - 41 107 591 | 33,288  | - 321,454 | 133,288 | - 221,454 |
| Прибыль (убыток) от продолжающейся деятельности | 69 088 345  | 49 139 620  | 101 268 176 | -19 948 725 | 52 128 556   | -28,874 | 106,083   | 71,126  | 206,083   |
| Прибыль (убыток) за отчетный период             | 69 088 345  | 49 139 620  | 101 268 176 | -19 948 725 | 52 128 556   | -28,874 | 106,083   | 71,126  | 206,083   |

Далее на рисунке 17 представим динамику процентных доходов ПАО «ВТБ».

А на рисунке 18 представим динамику процентных расходов ПАО «ВТБ».



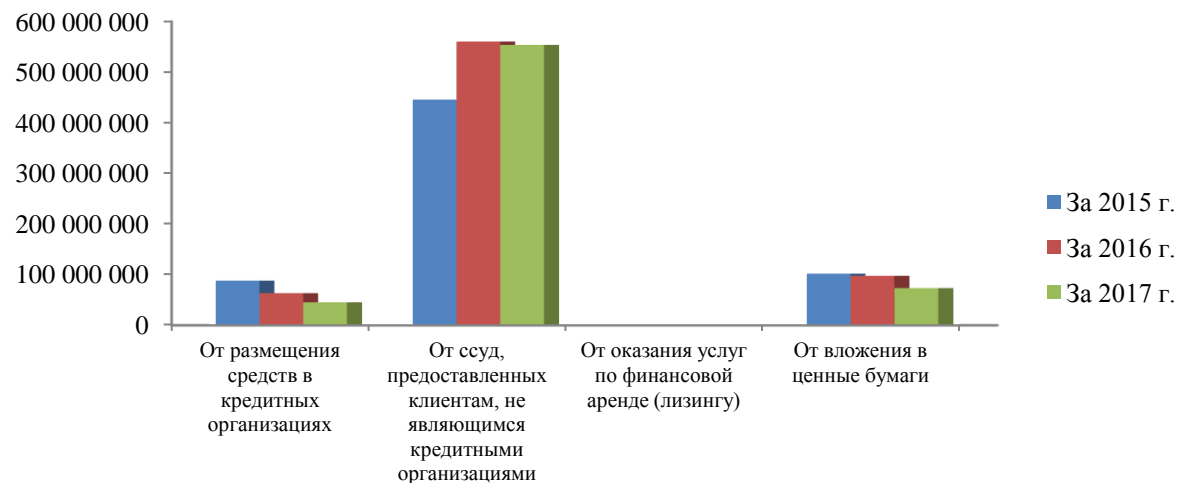


Рисунок 17 – Динамика процентных доходов ПАО «ВТБ»

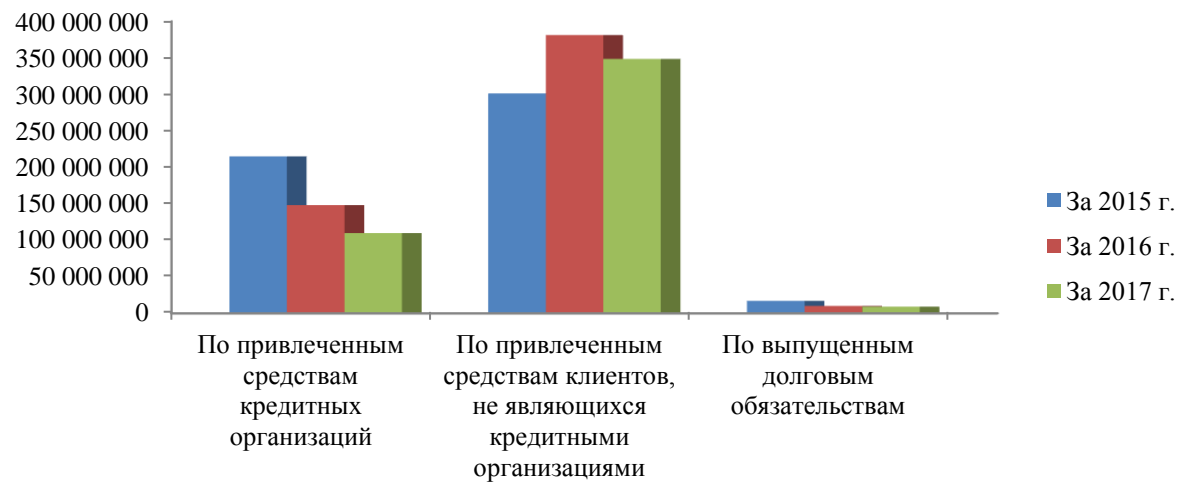


Рисунок 18 – Динамика процентных расходов ПАО «ВТБ»

Проанализировав результаты горизонтального и вертикального отчета о финансовых результатах можно сделать следующие выводы.

1. Удельный вес процентных доходов в 2015 году составляет 920,99%, в 2016 году – 1 469,16%, а в 2017 году составил 664,01%.

Удельный вес процентных расходов за 2015 год составляет 773,87%, за 2016 год удельный вес составил 1 100,11%, а в 2017 году – 462,72%.

Удельный вес комиссионных доходов за 2015 год составил 30,83%, в 2016 году удельный вес увеличился до 59,47%, а в 2017 году наблюдается снижение показателя до 32,08%.

Удельный вес комиссионных расходов за 2015 год составляет 5,77%, в 2016 году данный показатель равен 8,50%, а в 2017 году удельный вес составил 4,57%.

2. В 2016 году по сравнению с 2015 годом наблюдается увеличение процентных доходов на 85 643 969 тыс. руб.

В 2017 году по сравнению с 2016 годом наблюдается снижение показателя на 49 510 064 тыс. руб.

Процентные расходы в 2017 году уменьшились на 1,111%, в денежном выражении уменьшились на 72 000 885 тыс. руб.

Комиссионные доходы за анализируемый промежуток времени увеличиваются. В 2016 году произошло увеличение на 7 922 199 тыс. руб., а в 2017 году – 3 264 708 тыс. руб.

Комиссионные расходы в 2016 году увеличились на 193 842 тыс. руб., а в 2017 году наблюдается увеличение на 453 424 тыс. руб.

Прибыль в 2017 году по сравнению с 2016 годом увеличилась на 52 128 556 тыс. руб.

Далее проведем оценку финансового состояния банка.

В таблице 16 представлены рассчитанные финансовые коэффициенты кредитной организации за рассматриваемый период.

Таблица 16 – Финансовые коэффициенты за рассматриваемый период

| Наименование коэффициента                                      | За 2015 г. | За 2016 г. | За 2017 г. |
|--|------------|------------|------------|
| Коэффициент эффективности использования активов                | 93,77      | 92,15      | 89,29      |
| Размер доходных активов на единицу собственного капитала       | 7,44       | 6,57       | 6,13       |
| Коэффициент рентабельности акционерного капитала               | 9,88       | 10,61      | 15,56      |
| Коэффициент рентабельности собственного капитала               | 4,41       | 5,24       | 7,29       |
| Коэффициент эффективности использования привлеченного капитала | 0,80       | 0,81       | 0,81       |
| Средняя ставка по ресурсам в целом                             | 6,1597     | 5,8209     | 4,9891     |
| Средняя ставка по привлеченным ресурсам                        | 7,0677     | 6,7851     | 5,8550     |
| Средняя ставка по размещенным ресурсам                         | 7,6715     | 8,3243     | 7,9020     |
| Средняя доходность по выданным кредитам                        | 9,7564     | 11,2543    | 10,2789    |
| Спрэд  | 0,6038     | 1,5392     | 2,0470     |
| Коэффициент процентной маржи                                   | 1,23       | 2,09       | 2,40       |
| Рентабельность активов   | 0,56       | 0,73       | 1,06       |
| Мультипликатор капитала  | 7,93       | 7,13       | 6,86       |
| Отношение процентных доходов к процентным расходам             | 119,01     | 133,55     | 143,50     |
| Отношение процентной маржи к активам                           | 1,15       | 1,93       | 2,14       |
| Отношение процентной маржи к собственному капиталу             | 9,12       | 13,74      | 14,68      |
| Отношение не доходных активов к собственному капиталу          | 0,52       | 0,68       | 0,82       |
| Отношение доходных активов к собственному капиталу             | 8          | 6          | 6          |
| Отношение процентных доходов к активам                         | 7,19       | 7,67       | 7,06       |

В таблице 17 представлены рассчитанные финансовые коэффициенты кредитной организации на отчетную дату.

Таблица 17 – Финансовые коэффициенты на отчетную дату

| Наименование коэффициента                                      | На<br>01.01.2015 г. | На<br>01.01.2016 г. | На<br>01.01.2017 г. | На<br>01.01.2018 г. |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| Коэффициент соотношения собственных и привлеченных средств     | 13,29               | 16,04               | 17,10               | 17,61               |
| Доля денежных средств населения в составе привлеченных средств | 0,36                | 0,55                | 6,80                | 7,74                |
| Доля доходных активов  | 93,67               | 93,87               | 90,43               | 88,17               |
| Доля доходных активов в платных пассивах                       | 143,82              | 136,18              | 123,84              | 106,18              |
| Отношение кредитного портфеля к обязательствам                 | 75,97               | 80,39               | 79,47               | 79,67               |
| Соотношение межбанковских кредитов полученных и выданных       | 8,27                | 14,56               | 11,95               | 10,10               |
| Отношение кредитного портфеля к капиталу банка                 | 588,60              | 508,71              | 472,58              | 460,57              |
| Отношение резерва по ссудам на общий объем ссуд                | 0,73                | 0,53                | 0,94                | 0,94                |
| Отношение капитала к активам                                   | 11,43               | 13,65               | 14,40               | 14,75               |
| Отношение займов к итогу обязательствам                        | 75,97               | 80,39               | 79,47               | 79,67               |
| Отношение прочих обязательств к итогу обязательствам           | 2,33                | 1,10                | 1,32                | 1,41                |

Рассчитаем коэффициенты и представим в таблице, чтобы наглядно сравнить фактические показатели с нормативами.

Таблица 18 – Обязательные нормативы Центрального Банка на примере ВТБ

| Наименование норматива | Нормативное значение | 01.01.2016 | 01.01.2017 | 01.01.2018 |
|------------------------|----------------------|------------|------------|------------|
| H1                     | $\geq 8\%$           | 13,15      | 11,11      | 12,16      |
| H2                     | $\geq 15\%$          | 61,46      | 34,54      | 137,19     |
| H3                     | $\geq 50\%$          | 98,95      | 81,64      | 144,72     |
| H4                     | $\leq 120\%$         | 58,04      | 61,27      | 63,10      |
| H6                     | $\leq 25\%$          | 0,00       | 0,00       | 0,00       |
| H7                     | $\leq 800\%$         | 336,64     | 349,62     | 363,66     |
| H9.1                   | $\leq 50\%$          | 0,00       | 0,27       | 0,00       |
| H10.1                  | $\leq 3\%$           | 0,01       | 0,03       | 0,02       |
| H12                    | $\leq 25\%$          | 0,00       | 0,00       | 0,00       |

По данным таблицы видно, норматив достаточности капитала носит нестабильный характер, но в целом на протяжении трех лет соответствует установленному значению. На рисунке 19 представим динамику обязательных нормативов банка.

Динамика обязательных нормативов ПАО «ВТБ»

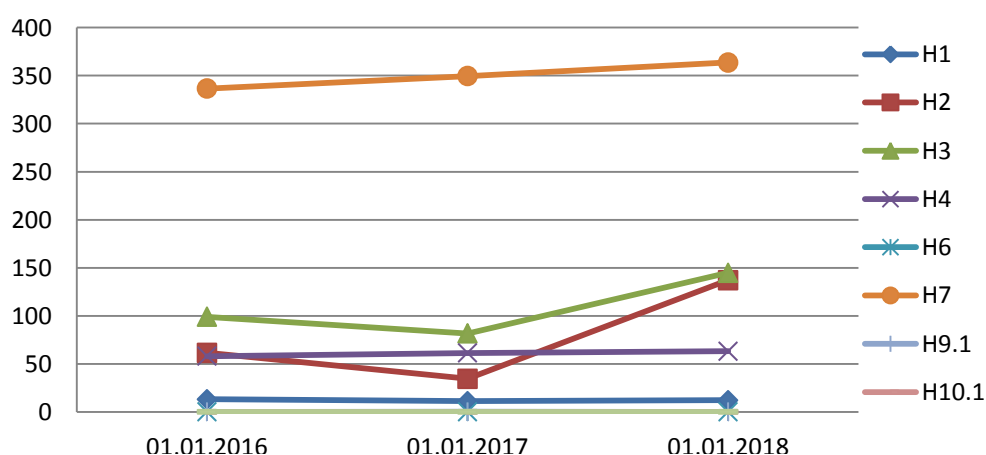


Рисунок 19 – Обязательные нормативы ПАО «ВТБ»

В целом наблюдается соответствие рассчитанных значений ПАО «ВТБ» с установленными обязательными нормативами.

Центральный банк Российской Федерации устанавливает определенные нормативы, которые представлены в инструкции от 3 декабря 2012 г. N 139-И об обязательных нормативах банка.

Каждая кредитная обязана соблюдать нормативы. В случае несоблюдения нормативов ЦБ РФ может взыскать с кредитной организации штраф, ввести запрет на осуществление ею некоторых банковских операций (например, на прием вкладов от населения, назначить в банке временную администрацию), а в некоторых случаях даже отозвать у банка лицензию.

Нормативы делятся на три большие группы:

- 1) достаточности капитала.
- 2) ликвидности.
- 3) риски размещения ресурсов.

В данном разделе была рассмотрена финансово-экономическая характеристика ПАО «ВТБ». Проанализированные коэффициенты соответствуют нормативам, следовательно, банк и финансово устойчивый.

### 2.3 Обзор рынка электронных банковских услуг на примере ПАО «ВТБ»

Рассмотри рынок электронных банковских услуг в Российской Федерации.

За 1 полугодие 2017 года объем интернет-платежей физических лиц увеличился на 8% и составил 1 трлн. рублей, доля онлайн в общем количестве платежей физических лиц достигла 40%.

Возможность перевод в онлайн коммунальных и налоговых платежей, которые составляют около 78% всех операций физических лиц в кредитных организациях, положительно повлияет на рост интернет-платежей. Также положительно повлияет на увеличение дистанционного обслуживания функция автораспознавания платежных реквизитов [47].

На рисунке 20 показана динамика доли платежей физических лиц через интернет.

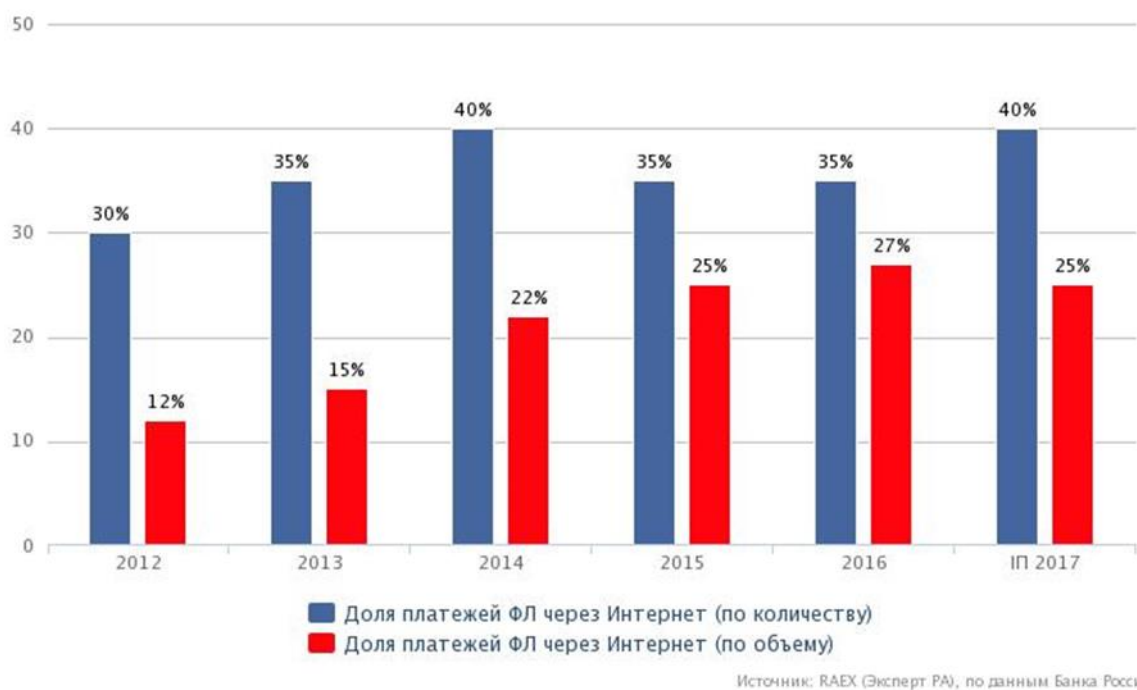


Рисунок 20– Динамика доли платежей физических лиц через интернет

Как видно из рисунка в первой половине 2017 года доля платежей физических лиц через интернет достигла уровня 2014 года. В 2017 году доля платежей физических лиц через интернет увеличилась по сравнению с 2015 и 2016 годами.

Далее сравним внешний функционал систем интернет-банкинга, представленный на рисунке 21.

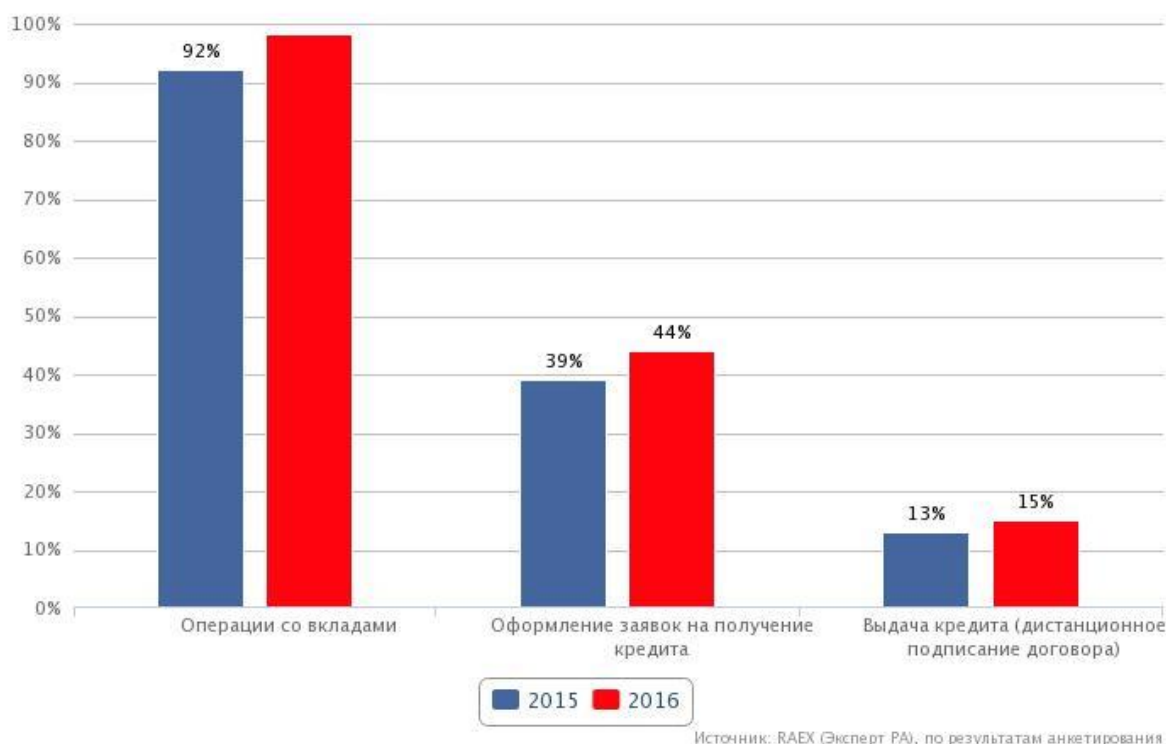


Рисунок 21 – Внешний функционал систем интернет-банкинга

Как видно из рисунка в 2016 году произошел рост онлайн операций по вкладам, оформление онлайн-заявок на получение кредита, а также увеличивается количество дистанционно подписанных договоров.

Основой перевода денежных средств через онлайн системы являются платежи за жилищно-коммунальные услуги, оплата налогов и штрафов, данные платежи составляют примерно 78% всех банковских операций физических лиц.

Наблюдается тенденция увеличения операций, проводимых через дистанционное банковское обслуживание, совершаемые постоянными клиентами. По статистическим данным рейтингового агентства «Эксперт РА» видно, что в 2015 году доля операций, совершенных через мобильный банк, составляла 11% от общего количества транзакций физических лиц, а за 1 полугодие 2017 года составила 31%.

В частности через мобильное приложение оплачивают:

- 1) мобильную связь (66% операций);



- 2) переводят денежные средства другим клиентам банка (18%);
- 3) платежи в бюджет и за ЖКУ (не более 1%).

Также известно, что более 30% банков имеют мобильное приложение, которое не позволяет открыть депозит и заказать дебетовую карту.

Путем расширения функционала лидерами рэнкинга, банки смогли сохранить присутствие в топ-10. Улучшил свои позиции «Промсвязьбанк», поднявшись с 8-й на 5-ю строчку за счет реализации функции по оплате железнодорожных билетов и расширения списка информации, доступной клиенту по счетам. Существенно модернизировал систему «ВТБ 24», что позволило подняться банку на 7-ю позицию.

Далее оценим расходы на поддержание ДБО, за период с 01.07.2016 по 01.07.2017 средняя доля затрат на IT-услуги в расходах на обеспечение деятельности у кредитных организаций из топ-10 рэнкинга составляет 2% против 2,5% у банков с менее развитой системой интернет-технологий.

Таблица 19 – Топ-10 систем интернет-банкинга по внутренним операциям и сервисным функциям

| Место в рейтинге RAEX |      | Наименование банка / аутсорсинговой компании |
|-----------------------|------|--|
| 2016                  | 2015 |  |
| 1                     | 1    | Система Faktura.ru                           |
| 2                     | 4    | Система HandyBank                            |
| 3                     | 5    | АО «Банк Русский Стандарт»                   |
| 4                     | 9    | ПАО «Запсибкомбанк»                          |
| 5                     | 9    | ПАО «Крайинвестбанк»                         |
| 6                     | 10   | ОАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»              |
| 6                     | -    | АО КБ «Ситибанк»                             |
| 7                     | 7    | ПАО «Промсвязьбанк»                          |
| 7                     | 12   | АО «Тинькофф Банк»                           |
| 8                     | 21   | ПАО «МДМ Банк»                               |
| 9                     | 11   | ПАО «Банк «Санкт-Петербург»                  |
| 10                    | 30   | АКБ «Русский Трастовый Банк» (АО)            |

Стоит отметить, что увеличение внедрения электронных услуг побуждает совершенствовать информационную безопасность, которая приведет к высокому доверию клиентов к удаленным сервисам.

Таблица 20 – Топ-10 систем интернет-банкинга: информационная и финансовая безопасность

| Место в рейтинге RAEX |      | Наименование банка / аутсорсинговой компании |
|-----------------------|------|--|
| 2016                  | 2015 |  |
| 1                     | 1    | Система HandyBank                            |
| 2                     | 7    | АО «Банк Русский Стандарт»                   |
| 3                     | 18   | ПАО «АК БАРС» БАНК                           |
| 4                     | 3    | ОАО «МОСКОВСКИЙ КРЕДИТНЫЙ БАНК»              |
| 5                     | 8    | Банк «КУБ» (АО)                              |
| 6                     | 15   | ВТБ 24 (ПАО)                                 |
| 6                     | 17   | ПАО «Промсвязьбанк»                          |
| 7                     | 25   | АО «Райффайзенбанк»                          |
| 8                     | -    | АО КБ «Ситибанк»                             |
| 9                     | 15   | ПАО «Крайинвестбанк»                         |
| 10                    | 17   | ПАО «МДМ Банк»                               |

Как видно из таблицы анализируемый банк входит топ-10 банков с высокой информационной и финансовой безопасностью и в 2016 году занимает 6 место, что на 9 пунктов выше по сравнению с 2015 годом.

Далее представим рейтинг эффективности Интернет-банков для физических лиц в начале 2017 года.

Таблица 21 – Рейтинг эффективности Интернет-банков для физических лиц, март 2017 год [49]

| Позиция в рейтинге | Наименование банка |
|--------------------|--------------------|
| 1                  | Бинбанк            |
| 2                  | Тинькофф Банк      |
| 3                  | Промсвязьбанк      |
| 4                  | Альфа-Банк         |
| 5                  | ВТБ                |
| 6                  | Сбербанк           |

Как видно из таблицы ПАО «ВТБ» занимает 5 место в рейтинге по эффективности Интернет-банков для физических лиц. Уступая известным крупным банкам, таки как ПАО «Бинбанк», Тинькофф Банк, ПАО «Промсвязьбанк», АО «Альфа-банк».

По результатам исследования эффективности российских сервисов Интернет-банкинга для физических лиц «Internet Banking Rank 2016/2017», выделим ключевые тенденции развития Интернет-банкинга в 2016-2017 годах:

- 1) распространение сервисов автоплатежей, которые совершаются автоматически по установленному расписанию, сводятся к минимуму количество действий для проведения регулярных операций;
- 2) распространение сервисов проверки задолженностей и начислений по коммунальным платежам, штрафам, налогам с последующей оплатой без необходимости ввода полных реквизитов получателей платежа;
- 3) выписки и история операций становятся удобнее в использовании, появляются возможности поиска и фильтрации выписок, а также возможность отправки на электронную почту;
- 4) распространение онлайн чатов для быстрой поддержки пользователей Интернет-банкинга.

Проанализируем ВТБ-онлайн. С помощью дистанционного банковского обслуживания ПАО «ВТБ» возможно:

- 1) отслеживать поступления и расходование денежных средств;
- 2) совершать платежи и переводы;
- 3) открывать вклады;
- 4) пользоваться кредитным предложением.

Вход в ВТБ-Онлайн доступен на компьютере и телефоне по номеру карты с помощью единого логина и пароля для мобильного, а также интернет-банка.

В ПАО «ВТБ» существует возможность оплачивать удаленно и без комиссии, такие услуги как:

- 1) мобильная связь;

- 2) коммунальные платежи;
- 3) Интернет и телевидение;
- 4) штрафы и налоги;
- 5) интернет-кошельки;
- 6) другие категории услуг.

Рассмотрим возможности онлайн переводов денежных средств.

Данные операции могут осуществляться между картами систем Visa, Master Card, Maestro и МИР, выпущенными любыми банками Российской Федерации.

Перечислим преимущества операций по переводу, присутствующие в анализируемом банке:

- 1) мгновенный перевод денежных средств между своими счетами и картами (а также покупка-продажа валюты);
- 2) осуществление переводов бесплатно внутри банка по номеру телефона или карты;
- 3) проведение переводов в другие банки по реквизитам или номеру карты;
- 4) осуществление переводов бесплатно с карты другого банка на карту ВТБ;
- 5) возможность погашения кредитов других банков по номеру счёта и/или кредитного договора.

Далее рассмотрим операции по кредитам и кредитным картам. В анализируемом банке существует возможность узнать подробные условия для открытия кредита, а также уточнить график платежей с остатком задолженности по нему без необходимости посещать отделение банка.

Онлайн возможности по работе с пластиковыми картами:

- 1) бесплатное пополнение карты ПАО «ВТБ», а также другого банка;
- 2) оплата услуг или переводы внутри банка и в другие банки;
- 3) отправка реквизитов карты или счёта на электронную почту;
- 4) блокировка карты;
- 5) переименование карты на удобное название.

Следующим этапом рассмотрим организацию сбережений в ПАО «ВТБ».

Онлайн возможности по работе клиентами со своими сбережениями:

- 1) открытие и закрытие вкладов и накопительных счетов в рублях и валюте;
- 2) онлайн-пополнение и снятие средств;
- 3) отправка выписки за любой период на e-mail;
- 4) контроль сроков и сумм доходности;
- 5) получение своевременной информации обо всех изменениях и событиях по вкладу по e-mail.

Опишем сервисы обслуживания онлайн операций.

1. При входе в мобильное приложение ВТБ-Онлайн существует возможность использования функции распознавания Touch ID и Face ID, следовательно, не потребуется вводить логин и пароль.

2. Возможность настроить проведение автоматических регулярных обязательных платежей: за интернет, ТВ, ЖКХ, сотовую связь.

Особое внимание стоит уделить безопасности использования системы дистанционного банковского обслуживания. По информации, представленной на официальном сайте ПАО «ВТБ» известно, что системе ВТБ-Онлайн применяются современные методы защиты. Доступ к услуге осуществляется через защищенное соединение и подтверждается при помощи логина, пароля и дополнительного одноразового пароля из СМС.

Рассмотри тариф банка по предоставлению онлайн услуг через карту.

Пакет «Карты +» позволяет быть в курсе всех событий, происходящих в банке. Стоимость такого пакета составляет 59 рублей в месяц.

Доступные оповещения:

- 1) проведение операции в ВТБ-Онлайн;
- 2) поступление средств на счет в ВТБ-Онлайн;
- 3) попытка подбора пароля/переменного кода;
- 4) изменение статуса распоряжения;
- 5) закрытие/продлонгация вклада;

- б) вход в систему от имени клиента;
- 7) исполнение постоянного поручения/невозможность исполнить его/прекращение его действия.

Далее рассмотрим обслуживание через банкоматы ПАО «ВТБ».

Банкоматы ВТБ работают круглосуточно по всей России, принимаются карты платёжных систем VISA, MasterCard, МИР. Существует лимит выдачи наличных денежных средств по картам сторонних банков – 100 000 рублей.

В таблице представим рейтинг банков по количеству банкоматов.

Таблица 22 – Рейтинг банков по количеству банкоматов

| Кредитная организация | В единицах        |             |
|-----------------------|-------------------|-------------|
|                       | Кол-во            | банкоматов, |
|                       | на 01.01.2017 год |             |
| Сбербанк              | 86 000            |             |
| Банк ВТБ 24           | 8 200             |             |
| Россельхозбанк        | 4 500             |             |
| Росбанк               | 4 000             |             |
| Газпромбанк           | 3 500             |             |

Как видно из таблицы лидирующие позиции по количеству банкоматов занимает ПАО «Сбербанк», второе место занимает банк ВТБ24 с количеством банкоматов 8 200 единиц. Следовательно, мобильное приложение ВТБ-Онлайн является полноценным банком в телефоне, компьютере или планшете, которым можно пользоваться удаленно без посещения офиса.

С помощью приложения, возможно, контролировать поступления и расходы по пластиковым картам, совершать моментальные переводы с карты на карту любого банка, оплачивать услуги мобильной связи, интернета и ЖКХ без комиссии, находить ближайшие банкоматы Группы ВТБ, получать информацию о курсах валют и обменивать её.

Таким образом, рынок электронных банковских услуг в Российской Федерации развивается, количество платежей, осуществляемых удаленно, растет.

### 3 ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ПАО «ВТБ»

#### 3.1 Рекомендации по повышению дистанционного банковского обслуживания ПАО «ВТБ»

В современном мире в условиях высокой конкуренции на финансовом рынке, при определении методов конкурентной борьбы руководителям банков в России при выстраивании стратегии необходимо проводить взаимоувязывание своей деятельности с деятельностью не только конкурентов, но клиентов, а также инвесторов.

Для подтверждения устойчивости и надежности кредитная организация должна постоянно оценивать свое финансовое состояние на предмет своевременного выявления и предотвращения отклонений. Чтобы банки всегда оставались на той позиции, которую они занимают или повышали свой рейтинг важно постоянно быть конкурентоспособным.

Далее дадим рекомендации ПАО «ВТБ» по развитию и усовершенствованию дистанционного банковского обслуживания.

Активное развитие рынка информационно-телекоммуникационных технологий в России является важной целью кредитной организации по привлечению новых клиентов. Большинство потребителей услуг желают иметь единую точку доступа к своим средствам в целях удобства.

Популярность Интернет банкинга уверенно растет, в Интернет банкинге клиент может получить все повседневные и необходимые услуги: оплата мобильной связи, интернета, ЖКХ, осуществлять переводы между своими счетами и картами, переводы по России и за рубеж, открывать и управлять своими вкладами, погашать кредиты.

По итогам 2016 года ПАО «ВТБ» входит в топ-пять интернет-банков по количеству пользователей, занимая второе место, относительно аудитории мобильного банкинга также занимает второе место.

Таблица 23 – Топ-5 интернет-банков по количеству пользователей по всей аудитории интернет-банкинга

| Кредитная организация | Проценты |
|-----------------------|----------|
| 1.Сбербанк            | 81,8%    |
| 2.ВТБ                 | 9,1%     |
| 3.Альфа-Банк          | 7,1%     |
| 4.Тинькофф Банк       | 6,2%     |
| 5.Русский Стандарт    | 3,7%     |

Таблица 24 – Топ-5 мобильных банков по количеству пользователей по всей аудитории мобильного банкинга

| Кредитная организация | Проценты |
|-----------------------|----------|
| 1.Сбербанк            | 78%      |
| 2.ВТБ                 | 7,9%     |
| 3.Альфа-Банк          | 5,7%     |
| 4.Тинькофф Банк       | 5,3%     |
| 5.Банк Москвы         | 2,5%     |

Лидирующую позицию по количеству пользователей интернет-банком занимает ПАО «Сбербанк» – 81,8% всей аудитории интернет-банкинга или 28 млн чел. Вторую и третью позицию занимают ПАО «ВТБ» и АО «Альфа-Банк» – 9,1% и 7,1%, в единицах 3 млн чел. и 2,4 млн чел. соответственно.

Среди мобильных банков первое место по количеству пользователей занимает ПАО «Сбербанк» – 78% из 18-миллионной аудитории, по количеству 14 млн чел. Второе и третье место занимают ПАО «ВТБ» и АО «Альфа-Банк» – 7,9% и 5,7% в единицах составляет 1,4 млн чел. и 1 млн чел., соответственно.

По результатам таблиц видно, что конкурентами ПАО «ВТБ» являются АО «Альфа-Банк» и АО «Тинькофф Банк».

Таким образом, анализируемому банку необходимо поддерживать свою конкурентоспособность на должном уровне, а также повышать количество



пользователей интернет и мобильным банком в несколько раз, стремясь к уровню банка-лидера.

Далее рассмотрим преимущества и недостатки применения системы дистанционного обслуживания для ПАО «ВТБ».

Таблица 25 – Достоинства и недостатки внедрения системы ДБО в сети Интернет для ПАО «ВТБ»

| Достоинства   | Недостатки  |
|---|---|
| 1. Экономия временных ресурсов на приём и обработку документов клиентов.  | 1. Высокие затраты на приобретение или создание системы дистанционного банковского обслуживания, а также ее внедрение.  |
| 2. Унификация документооборота.   | 2. Периодические затраты на обслуживание системы ДБО.   |
| 3. В условиях глобализации важный фактор конкурентной борьбе за клиентов.   | 3. Затраты временных ресурсов на обучение персонала пользоваться интернет-технологиями банка.<br>Повышение влияния возраста сотрудника, так как обучить персонал старшего возраста намного сложнее. |
| 4. Получение прибыли виде платы за использование системы клиентами (плата за обслуживание пластиковой карты).                     | 4. Развитие хакерских атак, неправомерное хищение информации.   |
| 5. Более усовершенствованная защита информации о счетах, в отличие от факсу и телефона.   | 5. Возможность возникновения сбоя системы, отсутствие интернета в деревнях, на природе.   |
| 6. Отсутствие фактора удаленности, территориального нахождения, банка при выборе клиентом кредитной организации для обслуживания. | 6. Низкий уровень технологического развития страны.   |
| 7. Единая справочно-информационная информация для клиентов в связанном виде.  | 7. Низкая финансовая грамотность населения.   |

Изучив информацию, представленную в таблице, можно сделать вывод, что дистанционное банковское обслуживание имеет как достоинства, так и

недостатки. Важно, чтобы положительный экономический эффект внедрения данной системы превышал уровень затрат на ее установку и обслуживание.

По результатам проведения опроса 10 000 человек аналитическим центром НАФИ опросов составлена следующая таблица [42].

Таблица 26 – Распределение ответов на вопрос: «Есть ли у вас счет в банке и пользуетесь ли Вы интернет-банкингом?» в 2016 году в РФ

| Вариант ответа                                  | % от опрошенных |
|---|-----------------|
| Не пользуюсь и не планирую пользоваться         | 40              |
| У меня нет банковских счетов                    | 33              |
| Пользуюсь и планирую продолжать пользоваться    | 17              |
| Не пользуюсь, но планирую начать пользоваться   | 7               |
| Пользуюсь и не планирую продолжать пользоваться | 2               |
| Затрудняюсь ответить                            | 1               |

Таким образом, интернет-банкинг используют только 17% опрошенного населения.

По результатам данной таблицы видны перспективные сегменты клиентов, которых необходимо стимулировать к пользованию дистанционного банковского обслуживания ПАО «ВТБ»:

- 1) 33% населения без банковских счетов;

Главная перспектива для банка – привлечение с помощью интернет-технологий новых клиентов, данные 33% населения. В данную категорию могут входить консерваторы, отдающие предпочтения традиционным видам обслуживания, пенсионеры ввиду отсутствия знания о существовании данных систем, а также недоверия к ним.

2) 7% тех, кто не пользуется, но планирует начать пользоваться; Привлечение данных перспективных клиентов возможно в краткосрочном периоде, так как это те люди, которые находятся в поиске банка по интернет-обслуживанию. В данном случае главную роль играет маркетинговая стратегия по привлечению клиентов и по ассортименту предлагаемых банковских продуктов и услуг.

3) 2% тех, кто пользуется, но не планирует продолжать пользоваться.

Причины могут быть разными. Низкая информационная защищенность может привести к противоправным действиям, например, к снятию денежных средств с карты, в результате чего доверие к банкам снижается. Другой причиной может быть неуважительное, грубое отношение персонала к клиентам.

Открывается возможность для банка проявить преимущества перед другими кредитными организациями в области обслуживания и безопасности.

Сетевые взаимоотношения с клиентами позволяют кредитным организациям эффективно собирать, хранить и обрабатывать информацию о клиентах и их операциях, а также учесть их личные потребности и сделать обслуживание более персонализированным, что повысит конкурентоспособность банка и доверие клиента.

Одной из главных проблем ДБО является безопасность, владельцы карт боятся потерять свои средства со счета, предпочитая хранить денежные средства дома, поэтому, безопасности нужно уделять повышенное внимание.

На рисунке представлена динамика несанкционированных операций со счетами физических лиц с использованием дистанционного банковского обслуживания.



\* ДБО – дистанционное банковское обслуживание.

Рисунок 22 – Количество несанкционированных операций ДБО

Опишем возможные пути повышения безопасности дистанционного банковского обслуживания.

Применение биометрии:

а) голосовая биометрия – распознавание личности по голосу. Голосовая биометрия состоит из уникальных физических характеристик гортани, формы и размера рта, произношение, скорость речи, акцент, тембр. Еще одним плюсом данного вида безопасности является упрощенная система пользования. Достаточно с помощью голосового управления совершать операции со счетом;

б) отпечатки пальцев – уникальный узор отпечатков пальцев, благодаря чему возможна идентификация. Обычно алгоритмы используют характерные точки на отпечатках пальцев: окончание линии узора, разветвлении линии, одиночные точки. Банковская карта оснащена сканером отпечатков пальцев, для того чтобы разблокировать карту нужно приложить палец к определенному участку на карте.

На рисунке представим виды биометрии.

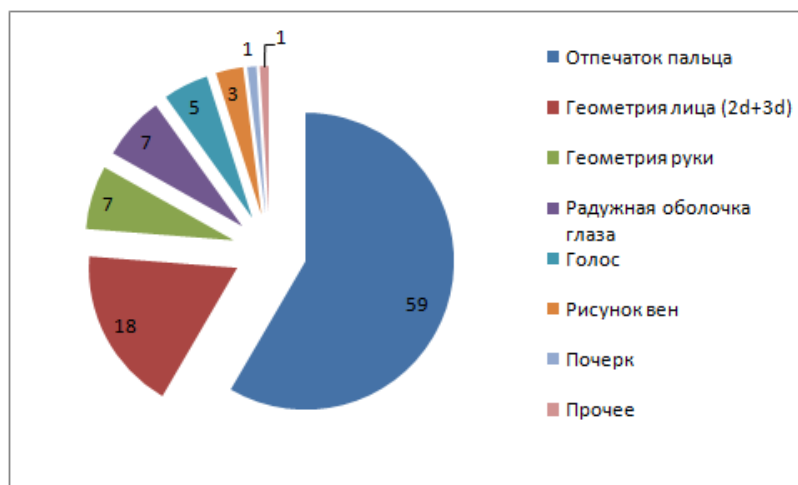


Рисунок 23 – Современные биометрические методы идентификации

Данные разработки приведут к сокращению уровня мошенничества с пластиковыми картами. Еще одной рекомендацией является проведение банком в школах и университетах лекции по финансовой грамотности. В результате появляется возможность рассказать потенциальным клиентам не только о правилах безопасного пользования интернет-технологиями в банковской системе, но и дать подробный анализ дистанционного банковского обслуживания для людей, не знающих о существовании данной системы, ввиду низкой информативности клиентов.

Для того чтобы привлечь потенциальных клиентов, важно повысить их финансовую грамотность. Так как иногда потенциальные клиенты не покупают банковские услуги, в связи с тем, что у них отсутствуют элементарные знания о возможностях получения банковских услуг. Кредитной организации важно стремиться к технологическому лидерству по следующим направлениям:

- 1) надежность и эффективность;
- 2) новая платформа;
- 3) безопасность;
- 4) компания, управляемая с помощью данных и алгоритмов;
- 5) инновации.

Далее перечислим другие возможные пути повышения эффективности дистанционного банковского обслуживания.

#### 1. Сотрудничество с общественным видом транспорта.

Банковская карта одновременно является и транспортной картой. Для привлечения новых клиентов, возможно, применять различные бонусы, такие как cash-back, скидка при пользовании транспортом компании-партнера, внедрение акции «каждая 10 поездка – бесплатно».

Внедрение данной карты будет способствовать привлечению новых клиентов-пенсионеров, входящих в 33% населения без банковских счетов по опросу НАФИ.

#### 2. Сотрудничество с образовательными организациями.

Банковская пластиковая карта одновременно является пропускной картой в университет, школу, колледж. Карта «Два в одном» удобнее в пользовании.

Возможно, внедрение отслеживать через мобильное приложение банка свое посещение по часам и дням, а также внедрение просмотра через мобильное приложение банка текущих оценок по дисциплинам.

Данная карта поможет привлечь перспективное молодое население страны для обслуживания их в банке. Именно молодое поколение является экономически активным населением, так как имеют потребность в автокредитах, ипотеках, потребительских кредитах, а также являются активными пользователями интернет-банка.

В качестве бонуса данной карты может быть получение на нее образовательного кредита со скидкой; cash-back при оплате данной картой при территориальных столовых.

#### 3. Развитие сети обслуживания в сельской местности, поселках. Развитие широкой сети банкоматов.

Отсутствие автоматов в удобном расположении для клиента побуждает его сменить банк с более удобным для клиента расположением банкоматов.

#### 4. В связи с развитием социальных сетей необходимо присутствие банка во всевозможных интернет сообществах.

В ходе исследования был проведен онлайн опрос 1 000 жителей Российской Федерации на предмет популярности социальной сети, результаты представлены в таблице. Необходимо отметить, что ответ на данный вопрос может содержать несколько ответов, так как один человек может пользоваться несколькими социальными сетями одновременно.

Таблица 27 – Результаты вопроса, «Какой социальной сетью Вы пользуетесь чаще всего?», на 01.05.2018

В единицах

| Социальная сеть | Количество подписчиков, человек | Абсолютное отклонение от количества опрошенных, человек | Доля от количества опрошенных человек |
|-----------------|---------------------------------|---|---------------------------------------|
| «Вконтакте»     | 990                             | 10  | 99%                                   |
| «Facebook»      | 634                             | 366   | 63,4%                                 |
| «Instagram»     | 895                             | 105   | 89,5%                                 |
| «Одноклассники» | 580                             | 420   | 58%                                   |
| «Twitter»       | 417                             | 583   | 41,7%                                 |

Таким образом, наиболее популярной социальной сетью является «Вконтакте» из 1000 опрошенных ею пользуются 990 человек. На втором месте по популярности находится «Instagram» с количеством пользователей 895 человек.

Целесообразно далее проанализировать количество подписчиков, принадлежащих известным банкам-гигантам.

Сравним ПАО «ВТБ» с двумя банками, занимающие лидирующие позиции на рынке – ПАО «Сбербанк» и АО «Альфа-Банк». Результаты представим в таблице.

Таблица 28 – Количество подписчиков на известные банки в социальных сетях, на 01.06.2018

В единицах

| Социальная сеть | Количество подписчиков, человек |              |            |
|-----------------|---------------------------------|--------------|------------|
|                 | «ВТБ»                           | «Альфа-Банк» | «Сбербанк» |
| «Вконтакте»     | 63 084                          | 125 354      | 2 260 000  |
| «Instagram»     | 13 200                          | 36 100       | 207 000    |
| «Одноклассники» | 6 439                           | 38 979       | 1 493 302  |

По результатам таблицы видно, что лидирующие позиции по количеству подписчиков занимает ПАО «Сбербанк». Второе место принадлежит АО «Альфа-Банк».

Количество подписчиков наиболее популярной социальной сети «ВКонтакте» у ПАО «Сбербанк» – 2 260 000 человек, что на 2 196 916 человек больше, чем у ПАО «ВТБ».

Количество подписчиков «ВКонтакте» у АО «Альфа-Банк» – 125 354 человек, что на 62 270 подписчиков больше, чем у ПАО «ВТБ».

В результате чего, можно сделать вывод, что ПАО «ВТБ» необходимо наращивать свою популярность в социальных сетях.

Таким образом, сформулируем следующие рекомендации:

- 1) повысить информативность социальной страницы банка;
- 2) регулярно проводить опросы, конкурсы;
- 3) публиковать новости из жизни банка;
- 4) публиковать актуальные экономические новости;
- 5) сделать социальную страницу более яркой;
- 6) использовать в текстах картинки и видео;
- 7) публиковать советы по интернет безопасности, видео уроки финансовой грамотности, мастер-классы, интервью.

5. Привлечение с помощью традиционной рекламы и маркетинговых кампаний.

Для привлечения клиентов в систему дистанционного банковского обслуживания необходимо увеличить информированность населения (в том числе своих клиентов) об Интернет банкинге. Для этого ПАО «ВТБ» необходимо разработать маркетинговую кампанию, показывающую преимущества и вызывающую интерес у клиентов.

Таким образом, главной целью является реализация инициатив, позволяющих ПАО «ВТБ» выйти на новый уровень конкурентоспособности, конкурировать с



глобальными технологическими компаниями, и быть лучшим банком для своих клиентов.

Основные задачи кредитной организации – наращивание масштаба бизнеса, повышение прибыльности, эффективности и клиентоориентированности на основе внедрения новых технологий.

### 3.2 Расчет экономической эффективности предложенной рекомендации по повышению дистанционного банковского обслуживания ПАО «ВТБ»

В ходе научной работы были предложены различные рекомендации по повышению конкурентоспособности дистанционного банковского обслуживания ПАО «ВТБ». В рамках данной дипломной работы рассчитаем экономическую эффективность отдельно предложенных рекомендаций.

По прогнозным данным рейтингового агентства Эксперт РА объем онлайн платежей за 2017 год составит 2,2 трлн рублей (рисунок 24).



Рисунок 24 – Динамика объема онлайн платежей

По данному рисунку видно, что начиная с 2012 года, количество платежей физических лиц в банковских отделениях относительно стабильно, за 2016 год объем таких платежей составил 5,2 трлн руб.

Количество платежей физических лиц через Интернет системы постепенно увеличивается. Так за 2012 год объем онлайн-платежей составил 0,7 трлн рублей, а за 2016 год – 2,1 трлн рублей.

Для оценки целесообразности использования систем дистанционного банковского обслуживания необходимо рассчитать уровень затрат на установку, настройку и запуск в работу данных систем.

Анализируя оценку эффективности дистанционного банковского обслуживания, важно отметить, что предоставление данных услуг поможет существенно сэкономить кредитным организациям на обслуживании клиентов и организации рабочего процесса. Перенос банковского обслуживания в интернет также поможет сократить расходы на строительство новых отделений банка и на найме сотрудников.

Состав доходов банка при оказании интернет услуг:

- 1) комиссионные доходы, которые банк получает за проведение банковских операций со счетами клиентов;
- 2) единовременная оплата за предоставление доступа к системе;
- 3) периодическая плата за обслуживание клиентов.

Проанализируем доходы и расходы по внедрению рекомендации по повышению популярности ПАО «ВТБ» в социальных сетях.

С одной стороны, происходит существенное сокращение банковских затрат. Экономия денежных средств на аренде помещений для филиалов кредитной организации, а также на заработной плате обслуживающего персонала, так как использование популярных в современном мире мессенджеров: Viber, WhatsApp, Telegram, социальных сетей «ВКонтакте» и «Instagram» помогает сократить издержки на заработную плату операторов колл-центров.

Но с другой стороны, будут осуществляться затраты на оплату услуг субъектов по повышению популярности социальной страницы банка. Необходим специалист, который будет регулярно проводить опросы, конкурсы; публиковать новости из жизни банка; публиковать актуальные экономические новости; публиковать советы по интернет безопасности, видео уроки финансовой грамотности, мастер-классы, интервью.

При повышении популярности социальной страницы банка существует возможность размещать рекламу компаний-партнеров, что существенно сократит затраты на обслуживание страницы.

Таблица 29 – Предполагаемые инвестиции ПАО «ВТБ» за год

В рублях

| Вид инвестиций                                    | Первоначальные затраты |
|---|------------------------|
| Плата провайдерам за интернет                     | 36 000                 |
| Съемка видео роликов, их монтирование             | 111 000                |
| Распространение рекламы по интернету              | 140 147                |
| Заработная плата специалистам по ведению страницы | 1 584 000              |
| ИТОГО   | 1 871 147              |

Предполагается, что у банка социальная страница в «ВКонтакте», «Instagram» и «Одноклассниках». Для каждой социальной сети потребуется как минимум 2 специалиста по ведению страницы.

По данной таблице можно сделать вывод, что предполагаемая сумма первоначальных инвестиций составит 1 871 147 рублей.

Рассчитаем примерную стоимость производства видео ролика для интернет страницы ПАО «ВТБ»:

- 1) стоимость сценария для ролика – 3000 рублей;
- 2) актеры для ролика – 10 000 рублей за смену;
- 3) аренда загородного дома или студии на один день – от 20 000 зависимости от удаленности и характеристик объекта;

4) съемочная группа, стандартный набор оборудования для проведения выездной съемки – 65 000 рублей за смену;

5) гример – услуги за смену стоят 10 000 рублей с учетом налогов;

6) музыкальное оформление – заказ музыки у композитора – 3 000 рублей;

Таким образом, общая стоимость проекта составила 111 000 рублей;

Подобные видео в определенных обстоятельствах могут стоить от 20 000 рублей до 500 000 рублей. Все зависит от уровня видео, которое требуется клиенту.

Цена размещения рекламы ПАО «ВТБ» в интернет сообществах зависит от охвата аудитории. Минимальное платное объявление – 147 рублей при охвате аудитории до 100 000 человек.

Минимальный размер бюджета медийной, баннерной рекламы составляет от 20 000 рублей.

Стоимость разработки и реализации идеи вирусного маркетинга в интернете – от 120 000 рублей.

Также расходы на содержание персонала и административные расходы, расходы на прочую рекламу увеличатся на 7,8 млрд. рублей.

По исследованиям, проведенным ранее, известно, что самой популярной сетью интернета является «ВКонтакте». По опросам из 1000 человек ею пользуются 990. А количество подписчиков у ПАО «ВТБ» в контакте 63 084 единиц, что намного меньше АО «Альфа-Банка» и ПАО «Сбербанка».

Таким образом, планируется привлечь более 436 916 подписчиков, которые являются потенциальными клиентами, среди которых существуют как физические, так и юридические лица. Очевидно, что юридические лица проводят онлайн операции в меньшем количестве, чем физические лица, но в большем объеме, следовательно, процентные доходы по таким услугам будут значительными.

Далее рассмотрим активы сегментов ПАО «ВТБ», представленные на рисунке.



Рисунок 25 – Сегменты ПАО «ВТБ» за 9 месяцев 2017 года

Сегменты ПАО «ВТБ»:

- 1) КИБ – Корпоративно-инвестиционный банковский бизнес – 51%;
- 2) СКБ – средний корпоративный бизнес – 6%;
- 3) РБ – розничный бизнес – 26%;
- 4) казначейство – 13%;
- 5) прочий бизнес – 4%.

Таким образом, второе место по количеству активов занимает розничный бизнес.

Рассчитаем прогнозный экономический эффект от привлечения потенциальных клиентов физических лиц через социальные сети.

Таблица 30 – Прогнозное увеличение дохода

В миллиардах рублей

|                            |      |
|----------------------------|------|
| Чистые операционные доходы | 46,2 |
| В том числе,               |      |
| Чистые процентные доходы   | 32,2 |
| Чистые комиссионные доходы | 7,0  |

При затратах на обслуживание страницы в интернет сети 1 871 147 рублей в год, при планируемом привлечении 436 916 подписчиков, которые в дальнейшем при прочих равных условиях станут клиентами ПАО «ВТБ» комиссионные доходы составят 7 млрд рублей.

Наибольший прирост комиссионного дохода приходится на операции с банковскими картами, расчетные операции и реализацию страховых продуктов.

Так как потенциальные клиенты, привлеченные через социальные сети – это экономически активное молодое поколение предполагается, что новые клиенты будут в полной мере использовать дистанционное банковское обслуживание. Приобретая кредитные карты для покупки сотовых телефонов, автомобилей, бытовой техники и прочих потребительских товаров, клиенты увеличивают доход банка, выплачивая проценты по кредитам. Приобретая дебетовые карты для оплаты товаров и услуг в кафе, на заправках, в интернет-магазинах, устанавливая мобильное приложение для проведения расчетов и оплаты различных услуг клиенты увеличивают доход банка, оплачивая годовое обслуживание банковской карты, а также выплачивая комиссии по переводам денежных средств.

В то же время происходит снижение расходов:

1) снижаются затраты на заработную плату сотрудников, так как теперь можно получить информационно-консультационную помощь онлайн, через социальную сеть;

2) снижаются затраты на маркетинговые кампании, так как размещение рекламы происходит через социальную сеть, на странице ПАО «ВТБ».

Таблица 31 – Сравнительная характеристика эффективности рекламы за месяц

| Вид                                      | Необходимые затраты   | Период использования                                    | Получившие информацию о банке   | Расчет эффективности   |
|--|---|---|---|--|
| Рекламный плакат в одном торговом центре | 10 000 рублей аренда в месяц + установка<br>5 000 рублей  | $(10\,000 \cdot 12) + 5000 = 125\,000$ рублей           | 5 000 человек   | $82\,723 / 5000 = 16,5446 = 17$ баннеров<br>$17 \cdot 125\,000 = 2\,125\,000$ рублей |
| Реклама в социальных сетях               | Премия сотруднику за ведение интернет-странички банка – 22 000 рублей<br>Плата интернет-провайдеру – 500 рублей | $(22\,000 \cdot 12) + (500 \cdot 12) = 270\,000$ рублей | Сумма подписчиков банка по трем известным социальным сетям – 82 723 человек |  |

Таким образом, затраты за год на аренду плаката в торговом центре составляют 125 000 рублей с числом людей, увидевших данную информацию 5 000 человек, а затраты за год на рекламу в интернет сетях составляет 270 000 рублей, с числом людей, увидевших данную информацию 82 723 человек.

Затраты направленные на общую аудиторию 82 723 человек, рекламного баннера составляют 2 125 000 рублей, что на 1 855 000 рублей больше, чем затраты на рекламу для такого же количества аудитории в социальных сетях.

Таким образом, привлекая новых клиентов и подключая их к электронному банковскому обслуживанию, кредитные организации получают комиссионный доход, экономят на обслуживании клиентов, сокращают расходы на строительство новых офисов, выплату заработной платы. Клиенты в свою очередь получают высокотехнологичное обслуживание в любое удобное для них время, круглосуточно и в любом месте, что увеличивает доверие и повышает авторитет кредитной организации.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Актуальность исследования эффективности дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «ВТБ» нашла своё подтверждение в ходе настоящего исследования.

Целью данной работы была разработка рекомендаций по повышению конкурентоспособности банка в современных условиях развития дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «ВТБ».

Для достижения цели были решены следующие задачи:

- рассмотрены теоретические аспекты дистанционного банковского обслуживания, рассмотрены нормативно-правовые акты, регулирующие сферу дистанционного банковского обслуживания;
- проведена оценка эффективности дистанционного банковского обслуживания ПАО «ВТБ»;
- разработаны рекомендации по повышению эффективности дистанционного обслуживания для ПАО «ВТБ».

Объект исследования квалификационной работы – ПАО «ВТБ». Предмет исследования – дистанционное банковское обслуживание.

В данной работе были рассмотрены особенности использования Интернет технологий в банковской деятельности.

В первой главе были изучены теоретические аспекты использования дистанционного банковского, рассмотрены преимущества и недостатки Интернет-банкинга, а также была проанализирована законодательная база, регулирующая данную деятельность.

Во второй главе представлена общая характеристика деятельности ПАО «ВТБ». Банк ВТБ является самым капитализированным банком в России, СНГ, а также в Центральной и Восточной Европе.



В целом наблюдается соответствие рассчитанных значений ПАО «ВТБ» с установленными обязательными нормативами.

Также во 2 главе был проведен обзор рынка электронных банковских услуг в Российской Федерации. За 1 полугодие 2017 года объем интернет-платежей физических лиц увеличился на 8% и составил 1 трлн. рублей, доля онлайн в общем количестве платежей физических лиц достигла 40%.

А также анализ дистанционного банковского обслуживания ПАО «ВТБ».

В 3 главе были даны рекомендации по повышению дистанционного банковского обслуживания ПАО «ВТБ», а также рассчитана экономическая эффективность предложенного пути повышения эффективности использования дистанционного банковского обслуживания.

Таким образом, цель работы достигнута, задачи – решены.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 28.12.2016 г.) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142).
- 2 Федеральный Закон «О банках и банковской деятельности» № 395-1 – ФЗ от 02.12.1990.
- 3 Письмо Банка России от 31.03.2008 N 36-Т «О Рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем Интернет-банкинга»
- 4 Письмо Банка России от 26.10.2010 N 141-Т «О Рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания»
- 5 Банковское дело: учебник / под ред. Г. Г. Коробовой., 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Магистр, 2015. – 592 с.
- 6 Банковское дело: учебник для вузов. / под ред. Г. Белоглазовой, Л. Кроливецкой, 2-е изд. – СПб.: Питер, 2012. – 400 с.
- 7 Банковское дело: учебник / О. И. Лаврушин, И. Д. Мамонова, Н. И. Валенцева [и др.]; под ред. О. И. Лаврушина. – Москва: КноРус, 2016. – 800 с.
- 8 Винникова, И.С. Оценка современного состояния Интернет-банкинга в России / И.С. Винникова, А.С. Рыбакова // Интернет-журнал «Науковедение». – 2015. – Том 7 – №5. – С. 1–8.
- 9 Гаджиев, А.А. Деньги, кредит, банки: учеб. для вузов / А.А. Гаджиев, А.А. Казимагомедов. – М.: Экзамен, 2007. – 506 с.
- 10 Гинзбург, А.И. Пластиковые карты / Учебник для вузов. – 3-е изд. Стандарт третьего поколения. – СПб.: Питер, 2011. — 448 с.
- 11 Гузеева, Ю.В. Особенности формирования лояльности клиентов в современных банках / Ю.В. Гузеева // Финансы и кредит, 2016. – Июнь.
- 12 Деднев, М.А. Защита информации в банковском деле и электронном

бизнесе: учебное пособие / Деднев М.А., Дыльников Д.В., Иванов М.А. – М.: КУДИЦ-ОБРАЗ, 2014. – 312 с.

13 Дробышевский, С.М. Анализ конкуренции в российском банковском секторе / С.М. Дробышевский, С.А. Пащенко. – М.: ИЭПП, 2011. – 300 с.

14 Дувалова, Э.П. Интернет технологии в банковском бизнесе / Э.П. Дувалова // Вестник экономики, права и социологии. – 2014. – №2. – С. 20–23.

15 Ермаков, С.Л. Основы организации деятельности коммерческого банка: учебник / Ермаков С.Л., Юденков Ю.Н. – М.: КНОРУС, 2012. – 235 с.

16 Жарковская, Е.П. Банковское дело: для студентов вузов по специальностям «Финансы и кредит», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» / Е. П. Жарковская. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Омега-Л, 2012. – 452 с.

17 Завьялов, П. С. Конкуренция – неотъемлемое свойство развитого рынка / П. С. Завьялов // Маркетинг. – 2015. – № 5. – С. 214.

18 Зарипов, И.А. Интернет-банкинг в Российской Федерации: первые итоги и перспективы / Зарипов И.А. // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке: сб. научн. тр. – М.: изд. Издательский Дом «Регламент», 2015. – №7–8. – С. 23–29.

19 Информационные системы и технологии в экономике и управлении: учебник / под ред. проф. В. В. Трофимова. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2012. – 521 с.

20 Кириченко, Л.П. Система Интернет-банкинга в России / Л.П. Кириченко, О.А. Булавенко // Фундаментальные исследования. – 2013. – № 11. – С. 991–995.

21 Ковалева, О.А. Пути совершенствования Интернет-банкинга в России / О.А. Ковалева // Социально-экономические явления и процессы. – 2013. – № 2 (048). – С. 35–38.

22 Колесов, П.Ф. Основные факторы, влияющие на конкурентоспособность банков // Современные научные исследования и инновации. – Ноябрь 2012. – № 11 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://web.snauka.ru/issues/2012/11>.

23 Конеев, И.Р. Информационная безопасность предприятия: учебное пособие / Конеев И.Р., Беляев А.В. – СПб.: БХВ-Петербург, 2013. – 347 с.

24 Конкурентные преимущества Интернет-банкинга перед традиционными банковскими услугами [Электронный ресурс]. – Режим доступа: – <http://www.ifin.ru/publications/read/60.stm>

25 Корнилова, Ю.А. Дистанционное банковское обслуживание: обзор предложений / Ю. А. Корнилова // Экономика современного предприятия. – 2011. – № 10 – С. 48–54.

26 Крюков, Г.Н. Особенности банковского документооборота / Крюков Г.Н. // Банковские технологии: научный журнал – М.: издательский дом «ФИНАНС МЕДИА», 2014. – №3. – С. 14–18.

27 Лайкова, А.А. Дистанционное банковское обслуживание / А.А. Лайкова, Т.Г. Долгова // Финансы и кредит, 2016.

28 Лямин, Л.В. Анализ факторов риска, связанных с интернет-банкингом / Лямин Л.В. // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке: сб. научн. тр.– М.: изд. Издательский Дом «Регламент», 2015. – №1–4. – С.41–43.

29 Поспелов, А.Л. Интернет-банкинг: вопросы обеспечения безопасности / А.Л. Поспелов // Деньги и кредит. – 2014. – №4. – С. 61–63.

30 Савдерова, А.Ф. Тенденции и перспективы развития Интернет-банкинга в России / А.Ф. Савдерова, Д.В. Журова // Вестник Чувашского университета. – 2013. – №4. – С. 395–399.

31 Савельева, Н.К. Разработка способа и инструментов управления ценовой и неценовой конкуренцией на рынке банковских услуг / Н.К. Савельева // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. – № 6 – С. 16–26.

32 Савицкая, Г.В. Экономический анализ: учебное пособие / Г.В. Савицкая. – 14-е изд., испр. и доп. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 649с.

33 Самсонова, Л.А. Дистанционное банковское обслуживание / Л.А. Самсонова // Фундаментальные исследования. – 2015. – №15. – С. 356–402.

34 Серегин, А. Ю. Рынок ДБО в России и в мире / Серегин А. Ю., Червонный К. И. // Молодой ученый. Ежемесячный научный журнал. – 2013. – Часть 2. – №9

35 Старенков, М.Ю. Банковские финансовые инновации: дистанционное банковское обслуживание на примере Интернет-банкинга / М.Ю. Старенков // Экономический вестник Ростовского государственного университета. – 2015. – №1. – С. 106–111.

36 Тавасиев, А. М. Банковское дело: учебник для бакалавров / А. М. Тавасиев. – М.: Издательство Юрайт, 2013. – 647 с.

37 Татаркина, Д. С. Интернет-банкинг как форма дистанционного управления банковскими счетами / Д.С. Татаркина// Молодой ученый. Ежемесячный научный журнал. – 2012. – №6. – С.58–63

38 Тедеев, А.А. Электронные банковские услуги / А. А. Тедеев. – М.: ЭКСМО, 2013. – 267с.

39 Чернышова, О.Н. Информационные технологии в банковском бизнесе: современные тенденции и перспективы развития / О.Н. Чернышова, Н.В. Коротаяева, Е.В. Зобова // Социально-экономические явления и процессы. – 2013. – № 3 (049). – С. 150–154.

40 Эзрох, Ю.С. Банковские пластиковые карты: технологическая эволюция и конкуренция / Ю.С. Эзрох // Проблемы и перспективы экономики и управления: материалы II Междунар. науч. конф. (г. Санкт-Петербург, июнь 2013 г.). – СПб.: Реноме, 2013. – С. 67–69.

41 Информационный портал о банках и банковских услугах [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.banki.ru](http://www.banki.ru)

42 Национальное агентство финансовых исследований (НАФИ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: – [nacfin.ru](http://nacfin.ru)

43 Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.cbr.ru>.

44 Официальный сайт ПАО «ВТБ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.vtb.ru](http://www.vtb.ru)

45 Официальный сайт «Вести. Экономика» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.vestifinance.ru](http://www.vestifinance.ru)

46 Портал банковского аналитика [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://analizbankov.ru>

47 Рейтинговое Агентство «Эксперт РА» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [raexpert.ru](http://raexpert.ru)

48 Essinger, J. The virtual banking revolution: The Customer, the Bank and the Future / J. Essinger // International Thomson Business Press, London, UK. – 2011. – 1st ed.

49 Internet banking rank 2017 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://markswebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2017/>

50 Mukhtar, M. Perceptions of UK Based Customers toward Internet Banking in the United Kingdom / M. Mukhtar // Journal of Internet Banking and Commerce. – April, 2015. – vol. 20, №1