

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
зав. кафедрой, проф., д.э.н.
_____ И.А. Баев
« ___ » _____ 2018 г.

Перспективы дистанционного банковского обслуживания физических лиц
на примере АО «Альфа-Банк»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(бакалаврская работа)

ЮУрГУ – 38.03.01.2018.333.ВКР

Руководитель работы,
ст. преподаватель кафедры
_____ Т.П. Колющенко
« ___ » _____ 2018 г.

Автор работы,
студент группы ЭУ–451
_____ А.М. Саламатова
« ___ » _____ 2018 г.

Нормоконтролер,
ст. преподаватель кафедры
_____ И.А. Бочкарева
« ___ » _____ 2018 г.

Челябинск 2018

АННОТАЦИЯ

Саламатова А.М. Перспективы дистанционного банковского обслуживания физических лиц на примере АО «Альфа-Банк». – Челябинск: ЮУрГУ, ВШЭУ-451, 99 стр., 17 табл., библиографический список – 41 наименований, 19 рис., 5 прил.

Выпускная квалификационная работа выполнена с целью разработки мероприятий по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания и выявления перспектив его развития на примере АО «Альфа-Банк».

В работе рассмотрены теоретические основы дистанционного банковского обслуживания, зарубежный опыт его использования, нормативно-правовое регулирование дистанционного банковского обслуживания, проведен финансовый анализ кредитной организации, исследовано состояние дистанционного обслуживания в АО «Альфа-Банк», выявлены проблемы развития данной системы. В завершение предложены соответствующие мероприятия по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания и рассчитан экономический эффект от их реализации.

ANNOTATION

Salamatova A.M. Prospects of remote banking services for individuals by the example of Alfa-Bank JSC. - Chelyabinsk: SUSU, HSEM-451, 99 pages, 17 tables, bibliographic list - 41 items, 19 figures, 5 appendices.

Graduation qualification work was carried out with the purpose of developing measures to improve remote banking services and to identify prospects for its development using the example of Alfa-Bank.

The theoretical bases of remote banking services, foreign experience of its use, legal regulation of remote banking services, financial analysis of a credit organization, the state of remote servicing in Alfa-Bank JSC were examined, problems of development of this system were revealed. In the end, the corresponding measures were proposed to improve remote banking services and the economic effect from their implementation was calculated.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	8
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	11
1.1 Понятие электронного банкинга.....	11
1.2 Современное состояние ДБО в РФ и зарубежный опыт.....	24
1.3 Нормативно-правовое регулирование ДБО.....	32
2 АНАЛИЗ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ПРИМЕРЕ АО «АЛЬФА-БАНК».....	40
2.1 Характеристика АО «Альфа-Банк».....	40
2.2 Экономическая характеристика АО «Альфа-Банк».....	43
2.3 Анализ дистанционного банковского обслуживания в АО «Альфа- Банк».....	53
3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПЕРСПЕКТИВЫ ЕГО РАЗВИТИЯ.....	66
3.1 Предлагаемые мероприятия по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания в АО «Альфа-Банк»....	66
3.2 Оценка эффективности предложенных мероприятий.....	74
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	79
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	82
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	88
Приложение А Бухгалтерский баланс АО «Альфа-Банк» за 2014-2015гг.	88
Приложение Б Бухгалтерский баланс АО «Альфа-Банк» на 2016-2017гг.	90
Приложение В Вертикальный анализ активов АО «Альфа-Банк»	91
Приложение Г Вертикальный анализ пассивов АО «Альфа-Банк»	92
Приложение Д Горизонтальный анализ бухгалтерского баланса АО «Альфа-Банк»	94

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность данной темы обусловлена тем, что в условиях жесткой конкуренции в финансовом мире в настоящее время значительно сокращаются возможности банковского сектора относительно применения инструментов и технологий, позволяющих привлекать и удерживать клиентов.

В последние несколько десятков лет в банковском менеджменте произошло смещение с ценовых на неценовые методы борьбы за клиентов. Среди последних наиболее активно развивается дистанционное банковское обслуживание (далее ДБО). Данная система обслуживания имеет большое количество преимуществ, как для клиента, так и для самого банка и позволяет сформировать значительные конкурентные преимущества для банка в длительной перспективе.

По мнению многих аналитиков, к 2020 г. дистанционное банковское обслуживание станет первичным. В Северной Европе 90% клиентов банков осуществляют операции со своими счетами в режиме реального времени. 60% пользователей системы дистанционного банковского обслуживания считают ее привлекательным каналом взаимодействия. Это говорит о том, что банкам не выгодно игнорировать введение в пользование дистанционной формы обслуживания. Игнорируя ДБО, банки: упускают рынок; упускают возможность повышения лояльности своих клиентов; упускают возможность сокращения затрат на обслуживание клиентов.

Российские банковские лидеры достигают конкурентоспособности путем введения инноваций в системе дистанционного банковского обслуживания. Они прибавляют к технологиям их репутацию, опыт работы в банковской сфере и ставят клиента и сервис на главную позицию.

Цель дипломной работы – оценить современное состояние ДБО на примере АО «Альфа-Банк», на основе полученных данных разработать ряд мероприятий по совершенствованию дистанционного обслуживания и оценить перспективы развития данной технологии.

Объектом исследования выступает АО «Альфа-Банк».

Предмет исследования – дистанционное банковское обслуживание.

В соответствии с целью были поставлены следующие задачи:

- 1) изучить теоретические аспекты дистанционного банковского обслуживания;
- 2) провести анализ дистанционного банковского обслуживания в АО «Альфа-Банк»;
- 3) разработать рекомендации по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания АО «Альфа-Банк» и оценить перспективы развития данной технологии.

Теоретическую основу дипломной работы составили нормативно-законодательные акты, учебная и методическая литература по теме исследования, статьи в периодических изданиях. В частности, были использованы труды таких авторов, как Абрамова И.В., Автушенко А.М., Агибалов А.В., Парфенова А.А., Азиева Н.Н., Астахов А.А., Мельникова А.А., Исаева Е.А., Гулько А.А., Пьяных Т.А., Дьякова О.Н., Зернова Л.Е., Агузова А.А., Кабакова Е.В., Курманова Л.Р., Коротун А.С., Негрова Е.В., Силантьева К.Ю., Тимкова А.А., Хисматуллин А.Б., Курманова Л.Р., Хохлова А.А., Симонянц Н.Н., Шарафутдинова Н.С., Кузьмин С.В. и др.

Информационной базой дипломной работы выступили статистические данные о развитии дистанционного банковского обслуживания в России и в мире; бухгалтерская (финансовая) отчетность АО «Альфа-Банк».

Практическая значимость дипломной работы заключается в том, что на основании анализа ДБО в АО «Альфа-Банк» и изучении тенденцией на рынке разработаны рекомендации по совершенствованию ДБО с учетом специфики банка.

Цель и задачи дипломной работы предопределили ее структуру. Дипломная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений.

В первой главе рассматриваются теоретические аспекты дистанционного банковского обслуживания. В частности, изучены история возникновения, современная классификация дистанционного банковского обслуживания; нормативно-правовое регулирование дистанционного банковского обслуживания в банках РФ.

Вторая глава посвящена анализу дистанционного банковского обслуживания в АО «Альфа-Банк». С этой целью представлена организационно-экономическая характеристика АО «Альфа-Банк»; изучены особенности организации дистанционного банковского обслуживания и оценена его эффективность в АО «Альфа-Банк».

В третьей главе разработаны рекомендации по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания в АО «Альфа-Банк» и оценена их эффективность. Также рассмотрены перспективы развития ДБО. По результатам исследования сделаны необходимые выводы.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

1.1 Понятие электронного банкинга

В условиях современного мира и обостряющейся конкуренции на банковском рынке, существует необходимость постоянного использования новых, современных технологий обслуживания. Необходимо применять новые способы формирования преимуществ и повышения эффективности деятельности банков. Несмотря на то, что первая система дистанционного банковского обслуживания появилась еще в XX веке, совершенствование этой технологии не останавливается и постоянно прогрессирует.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – термин, обобщающий технологии оказания банковских услуг на основании распоряжений клиента, предоставляемых удаленным способом, то есть без визита в банковское отделение. Интернет-банкинг – это общее название технологий дистанционного банковского обслуживания, а также доступ к счетам и операциям, предоставляющийся в любое время и с любого устройства, имеющего доступ в Интернет. Для выполнения операций используется браузер, то есть отсутствует необходимость установки клиентской части программного обеспечения системы. Данная технология схожа с системой РС-банкинг, которая почти не используется в настоящее время, так как ее заменила технология Интернет-банкинга. Это произошло в силу того, что при использовании системы РС-банкинга, клиент должен установить на свой персональный компьютер специальное программное обеспечение для управления некоторыми операциями, передачи каких-либо документов или просмотра выписок по счету. Недостатком системы является не только то, что список этих функций ограничен, но и то, что программное обеспечение имеет связь с банком через такой канал связи, как соединение по телефонной линии через модем. Это не самый удобный способ подключения, но при этом он позволяет сохранять связь с банком даже при отсутствии сети Интернет [26].

Немного углубившись в историю появления ДБО, можно сказать, что первая подобная система была создана в конце 80-ых годов прошлого столетия в США. Тогда данная система носила название «Home banking», то есть «Домашний банк» и позволяла клиентам банка отслеживать наличие, количество и перемещение их денежных средств через подключение к компьютеру банка с помощью телефона. Появление данной системы было связано с ограничением, введенным законодательством, согласно которому, банкам было запрещено открывать свои филиалы в других штатах. Эта технология позволила обойти ограничение и с помощью нее клиенты из других штатов имели возможность пользоваться предоставляемыми услугами этого банка.

В 1995 году в Америке открылся первый в мире виртуальный банк, носивший название Security First Network. У него не было офисов и филиалов. Все операции клиентов совершались через сеть Интернет [26].

Зарубежному опыту использования ДБО и более широкому раскрытию информации об этом будет посвящен следующий раздел данной главы.

В России появление подобных систем началось немного позже. Первым банком, который запустил эту технологию в массы, был Автобанк и его система «Интернет Сервис Банк». С этого момента началось активное пользование банковскими интернет-технологиями на рынке финансовых услуг. Данная система хоть и имела интерес к себе, но развивалась крайне медленно. Так, в 2003 году насчитывалось всего 50 тысяч пользователей. В этот год всего 17% банков имели систему ДБО, но в последующие 5 лет динамика роста увеличивалась и уже 55% банков имели данную систему обслуживания.

В 2006 году лидером по количеству пользователей Интернет-банкингом в России стал Альфа-Банк, имея всего 100 тысяч клиентов, использующих данную технологию. На тот момент крупный банк Сбербанк вообще не имел системы дистанционного обслуживания физических лиц. После того, как в стране прошел кризис 2008 года, ведущие банки страны, включая Сбербанк, пересмотрели свои взгляды на данную технологию и пришли к выводу, что

целесообразно развивать систему Интернет-банкинга. Данное решение поспособствовало росту клиентов ДБО и к 2011 году этими услугами пользовалось уже 4 миллиона человек. Такой резкий скачок количества пользователей Интернет-банкингом обусловлен как развитием технологий и мобильной связи в целом, так и модернизацией банковской системы в посткризисное время.

На сегодняшний день ДБО, ставшее большей частью банковской системы, никого не удивляет. Клиенты воспринимают данную технологию как инструмент для ежедневной работы. Именно поэтому, выбирая тот или иной банк, клиенты оценивают наличие, удобство и функциональность системы дистанционного доступа.

Существует множество факторов, определяющих успешность деятельности банка. Но одним из главных является способность управления издержками и возможность их минимизации с помощью внедрения в работу организации современных технологий. На сегодняшний день очень важным аспектом успешной деятельности банка является использование различных форм дистанционного банковского обслуживания, так называемого ДБО. Уже сейчас для многих клиентов наличие хорошего Интернет-банка является важным фактором при выборе обслуживающего банка, в особенности, если клиенту необходим банк для ежедневных операций, а не просто, например, для разового открытия вклада.

Дистанционное банковское обслуживание позволяет банкам предоставлять не только традиционные банковские услуги, которые клиент может получить в отделении, но и совершенно новые продукты, дающие возможность удовлетворять потребности клиентов банка на новом, высоком и современном уровне.

В банковской сфере существует множество родственных понятий, обозначающих приблизительно одно и то же. Это такие понятия, как: электронный банкинг, электронные деньги, электронные банковские услуги, электронные банковские продукты, e-banking (е-банкинг), а так же

дистанционное банковское обслуживание. Данные определения схожи и, говоря о них, мы подразумеваем одно – комплекс технологически развитых услуг, позволяющих совершать различные банковские операции электронным способом, то есть при отсутствии очного контакта с работником банка и без прихода в банковское отделение. Данные операции совершаются с помощью персональных компьютеров, мобильных устройств или планшетов, которые должны иметь доступ к специальному программному обеспечению или к сети Интернет.

Другими словами можно сказать, что электронный банкинг – это способ пользования банковскими услугами, то есть, действиями по перемещению денежных средств, с помощью электронных сетей.

Формы дистанционного банковского обслуживания подразделяются по некоторым критериям:

- по клиентскому сегменту;
- по оператору предоставления услуг;
- по характеру предоставления услуг [29].

Подробнее категории дистанционного банковского обслуживания по данным критериям вы можете видеть на рисунке 1.

По рисунку 1 видно, что ДБО делится на информационный и транзакционный банкинг. Информационный направлен на получение клиентами банка финансовой информации, например, получение выписки, информации о последних операциях, SMS-информирование о каждой транзакции и т.п.

Транзакционный банкинг позволяет проводить финансовые транзакции, в результате которых происходит движение денежных средств [29].



Рисунок 1 – Формы дистанционного банковского обслуживания

Информационный банкинг может быть классифицирован по технологии предоставления услуг [31].

Для наглядности основные виды информационного банкинга представлены на рисунке 2.

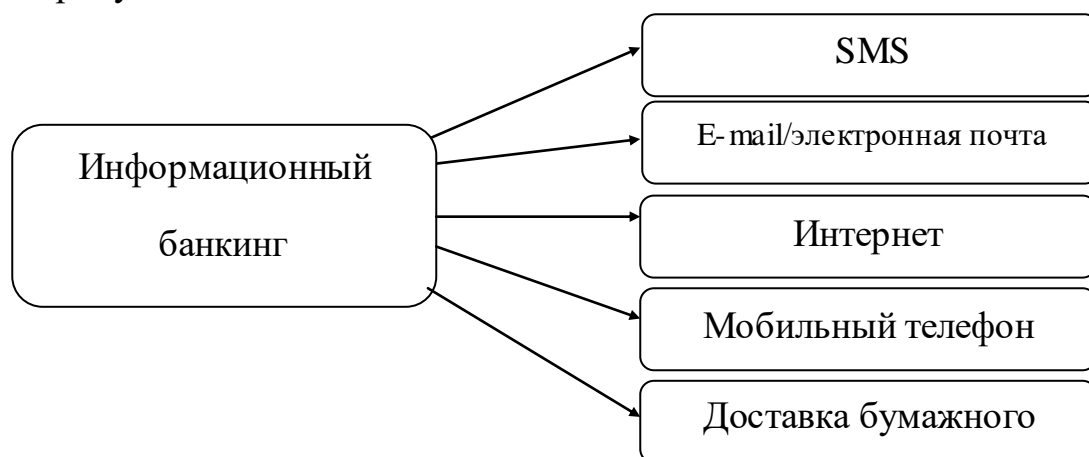


Рисунок 2 – различные виды предоставления услуг в информационном банке

Транзакционный банкинг также может быть классифицирован по технологии предоставления услуг. Его основные виды представлены на рисунке 3.

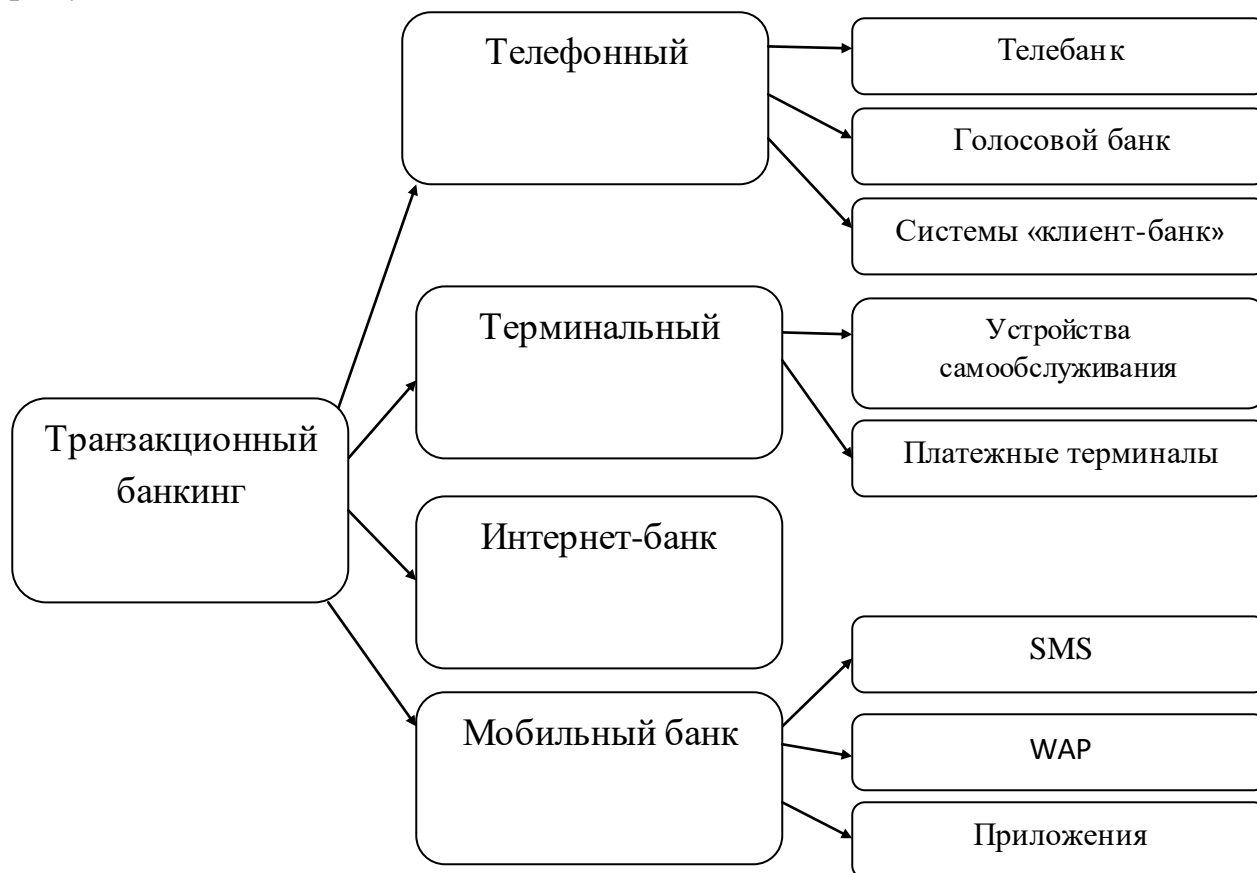


Рисунок 3 – виды транзакционного банкинга

В начале появления технологий дистанционного банковского обслуживания была востребована система РС-банкинга, с помощью которой клиент подключался к серверу банка путем установки специального программного обеспечения на свой персональный компьютер. Эта система имеет название «клиент-банк». Связь осуществлялась с помощью модема путем прямой телефонной связи с сервером банка.

Основные услуги, предоставляемые посредством системы "клиент-банк":

- получение выписок со счетов клиента в банке;
- отправка в банк платежных поручений с цифровой подписью;
- обмен с банком различными сообщениями информационного характера.

Наиболее развитые банки старались максимально расширить перечень операций, которые клиент мог совершить со своего ПК, пользуясь системой «клиент-банк». Существенным недостатком данной системы было то, что банки должны были затрачивать значительные средства на создание каналов связи с большой пропускной способностью и их обслуживание. В противном случае, при плохой связи с банком росло бы недовольство клиентов и их количество. На сегодняшний день тип данного соединения устарел, так как произошло развитие и внедрение в работу банков глобальной сети Интернет.

Помимо данного вида ДБО существует телефонный банкинг. Это информационная банковская система, позволяющая клиенту узнать о состоянии его счета и управлять этим счетом с помощью телефона. Преимуществом данного типа связи является мобильность, так как клиент может совершать звонок находясь где угодно. Удобство общения, возможность в кратчайшие сроки получить из банка необходимую информацию и широкий спектр предоставляемых услуг делали этот вид услуги привлекательным для частного пользователя во многих странах.

Технологии телефонного банкинга были основаны на звуковом методе передачи информации с использованием операторов телефонного обслуживания или посредством автоматических систем с использованием кнопочного телефона и средств компьютеризированной телефонной линии. Среди недостатков телефонного банкинга – необходимость воспринимать информацию на слух и высокая стоимость голосового трафика. Но существует и достоинство, а именно общение с оператором банка напрямую. Данная система, как и «клиент-банк» сейчас не используется, так как с развитием технологий приходили все более новые и усовершенствованные способы связи.

Одним из таких способов является мобильный банк, который представляет собой способ управления банковскими счетами с использованием мобильного устройства. Данный вид связи активно используется и сейчас, так как это удобный способ взаимодействия со своими счетами.

Самой развитой и востребованной технологией в наше время является Интернет-банкинг. По мнению Мирошникова Д.С., «Интернет-банкинг – это канал дистанционного представления банковских услуг, позволяющий совершать все стандартные операции, которые могут быть осуществлены клиентом в офисе банка (за исключением операций, связанных с наличными денежными средствами), через Интернет». Данная система включает в себя весь набор банковских услуг, за исключением тех, которые требуют наличных денежных средств. Интернет-банкинг относится к системе, предоставляющей более эффективные каналы проведения банковских услуг. Клиенту не обязательно находиться именно за своим персональным компьютером, он может получить доступ с любого ПК, в любой точке мира, имея свой логин и пароль для входа в личный кабинет. Юридически правильно будет называть Интернет-банкингом лишь ту сферу ДБО, в которой для передачи данных используется непосредственно сеть Интернет [25].

Система Интернет-Клиент-Банк позволяет работать со всеми основными документами, формировать их, подписывать и отправлять в банк. Это такие документы, как платежное требование, платежное поручение, инкассовое поручение, заявление об отказе от акцепта, аккредитив, заявление на перевод валюты, паспорт сделки, информационное сообщение и др.

В основе ДБО лежит принцип обмена информацией между клиентом и обслуживающим его банком при условии обеспечения высокого уровня безопасности и конфиденциальности предоставляемой информации. Банки постоянно повышают эффективность своей деятельности, расширяют ее за счет увеличения продаж банковских продуктов, а так же привлечения новых клиентов посредством предложения все более современных и эффективных способов обслуживания. И все это происходит в силу того, что банки когда-то использовали грамотное внедрение систем ДБО, а сейчас развивают эту систему все больше. Главные возможности ДБО – различные стратегии, основанные на концепции дистанционного банковского самообслуживания клиентов. Данная концепция заключается в том, что клиент должен всего один

раз посетить отделение банка, чтобы заключить договор. После этого клиент имеет дистанционный доступ к услугам банка и приобретению новых банковских продуктов, то есть он может совершать нужные ему операции, не посещая отделение банка. Эта возможность позволяет банковским продуктам быть более доступными. Клиент не имеет привязки по месту нахождения и по времени работы банка, может совершать операции когда и где ему удобно.

Электронный банкинг в целом включает в себя следующие направления деятельности:

- получение информации по счетам;
- обслуживание в режиме он-лайн;
- платежи и расчеты, то есть операции, которые связаны с перемещением денежных средств;
- депозитные операции, то есть связанные с хранением денежных средств;
- валютные операции, то есть операции по обмену денежных средств;
- инвестиционные операции [15].

На основании рассмотренных направлений деятельности Интернет-банкинга можно предположить, какие у этой системы есть преимущества, способные привлечь клиентов, и какие есть недостатки, из-за которых эти клиенты опасаются пользоваться услугами с помощью сети Интернет.

Мной были выявлены следующие достоинства системы ДБО:

- клиент имеет доступ к своим счетам 24 часа в сутки
- в личном кабинете клиент может ознакомиться со статистикой своих расходов и понять, на какие статьи затрат уходит больше всего денежных средств;
- при использовании Интернет-банка клиент имеет дополнительные льготы и бонусы в виде пониженной комиссии или специальных бонусов, выраженных как в рублях, так и в специальной валюте (например, «Рокетрубли» у банка Рокетбанк);

– в приложении или в личном кабинете у клиента есть возможность установить услугу автоплатежа, чтобы не беспокоиться о сроках того или иного погашения задолженностей;

– экономия времени;

– отсутствие или пониженный процент банковских комиссий.

Помимо достоинств существуют и недостатки:

– зачастую платеж может не доходить до адресата или задерживаться из-за различных сбоев в системе;

– код подтверждения операции может приходиться с опозданием, что замедлит работу;

– код подтверждения может не прийти в силу различных обстоятельств, таких как сбой в системе или нахождение клиента банка за границей РФ;

– несмотря на постоянное совершенствование данной системы, взлом и кража данных клиента все еще возможны, никакой банк не может исключить эту ситуацию на 100%.

Электронный банкинг является частью мировой платежной системы, а также технологическим решением, которое расширяет возможности ее функционирования. Возникновение и последующее расширение информационных технологий влияет на скорость развития банков и становится одним из его конкурентных преимуществ [14].

Далее наглядно будет изображено то, какими способами предпочитают пользоваться клиенты банков, осуществляя свои платежи и переводы с помощью дистанционного банковского обслуживания (рисунок 4).

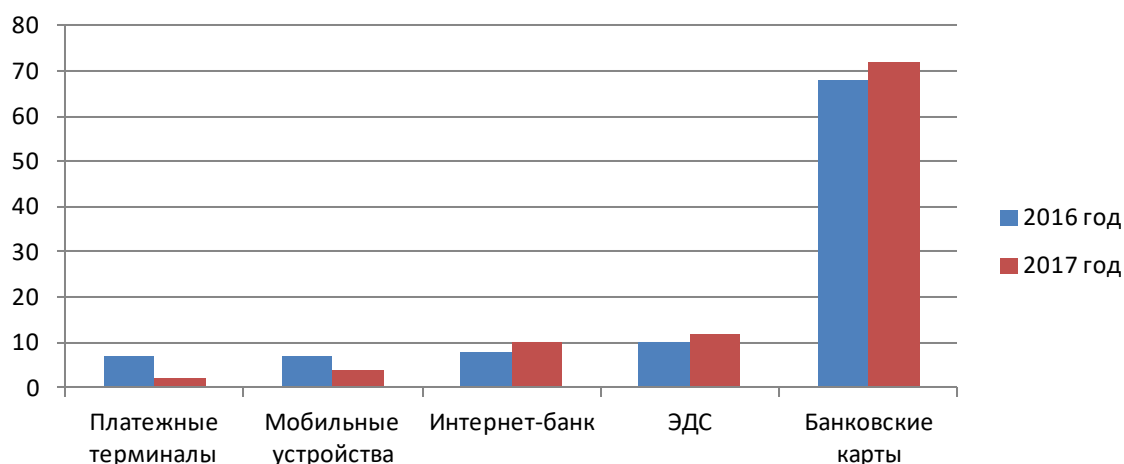


Рисунок 4 –Соотношение способов онлайн-платежей в РФ

Согласно представленной диаграмме, большей популярностью в 2016 – 2017гг. пользовались пластиковые банковские карты. Это самый распространенный способ движения денежных средств у клиентов банков. Это связано с доступностью и простотой использования данных карт, а так же с тем, что не все возрастные категории граждан используют такие способы платежей, как электронные денежные средства (то есть различные кошельки с «виртуальной» валютой) и Интернет-банкинг. Самый маленький процент пользователей у платежных терминалов. С каждым годом технологии развиваются и клиентам банков становится удобным воспользоваться альтернативными методами платежей, как раз такими, как Интернет-банк или ЭДС.

В наше время деятельность банковской системы немыслима без коммуникационной и электронной составляющей. Ежедневно происходит огромное количество движений денежных средств и различных вычислений и эта система становится не полностью подвластной осуществлению человеком самостоятельно. Внедрение современных функций Интернет-банкинга открыло новые возможности по обмену информацией. Таким образом, можно утверждать, что внедренные коммуникационные и электронные системы и программное обеспечение банков – это основа современной и, главное, эффективной банковской деятельности [24].

Понятие «дистанционное банковское обслуживание» имеет тесную связь с таким понятием как «виртуальный банк», под которым понимается банк, не имеющий офисов и филиалов. Абсолютно все операции в таких банках выполняются с помощью сервиса ДБО, посредством телефона или компьютера. Данные банки специализируются на удаленном обслуживании и не тратят средства на строительство офисов и содержание рабочих помещений. Даже при этих условиях виртуальные банки способны предоставлять своим клиентам практически полный набор услуг, предоставляемый в банке, за исключением такой, как кассовое обслуживание. Для получения наличных клиенты подобных банков используют банкоматы и терминалы других банков, в которые входят рассматриваемые виртуальные банки. Таким же образом клиенты могут пополнять свои счета [37].

Примером такого банка является «Рокетбанк». Он создавался как мобильное приложение от организации, которая не является банком, но предоставляет банковские услуги, так как является партнером банка «Интеркоммерц». В апреле 2016 года банк «Открытие» приобрел «Рокетбанк» и теперь денежные средства клиентов хранятся на счете именно этого банка. Так как «Рокетбанк» является виртуальным банком, то для получения карты клиенту необходимо заполнить онлайн заявку на сайте или в мобильном приложении банка. Через несколько дней, после проверки данных о клиенте, курьер доставляет ему карту. Все операции у держателя данных карт производятся с помощью мобильного приложения, а техническая поддержка происходит путем переписки со специалистом непосредственно в самом мобильном приложении.

Подобных банков в России несколько. Все они имеют свои преимущества, такие как наличие различных специальных предложений для держателей карт, начисление процентов на остаток по счету клиента, выплата которых производится ежемесячно, отсутствие комиссии за ввод и вывод денежных средств, возврат определенного процента с покупок в виде бонусных баллов или специальной внутренней валюты.

Несмотря на эти привилегии, клиенты подобных банков могут столкнуться и с некоторыми недостатками. Например, существует определенный лимит на снятие денежных средств в банкоматах других банков, после превышения которого взимается комиссия. Так же, ввиду того, что у банка зачастую отсутствует телефон горячей линии, возникающие у клиентов вопросы решаются посредством переписки со специалистом, что может вызвать трудности в решении появившихся проблем. Более того, некоторые из подобных банков появились относительно недавно, в течение последних 3-4 лет. Из-за различных недоработок в мобильных приложениях транзакции часто выполняются дважды или трижды, списывается лишняя сумма денег [22].

Обратив внимание на все вышеперечисленные недостатки, люди часто не решаются доверить свои денежные средства виртуальным банкам. Они предпочитают проверенные и надежные банки, которые имеют уже устоявшуюся репутацию, большое количество довольных клиентов и всевозможные сервисы для решения возникающих вопросов.

Подводя итог, можно сказать, что дистанционное банковское обслуживание уже на протяжении нескольких десятилетий является очень удобным сервисом по работе банков с клиентами как за рубежом, так и в России. В нашей стране данная технология развивалась позже и медленнее, чем в других странах. Несмотря на это, банковский сектор в России уже находится на очень достойном уровне дистанционного банковского обслуживания. Данная технология развивается со временем все быстрее и имеет множество перспектив. Конечно, как и в любом сервисе, данная технология имеет свои недостатки. Но банки стремительно пытаются исправить все минусы системы и предоставить клиентам максимально удобное, быстрое и эффективное обслуживание, ДБО переводит банковское обслуживание на новый, все более функциональный уровень. Зарубежный опыт дистанционного банковского обслуживания будет рассмотрен в следующем пункте данной главы.

1.2 Современное состояние ДБО в РФ и зарубежный опыт дистанционного банковского обслуживания

На данный момент в России существует большое количество Интернет-банков и самым популярным из них является Сбербанк Онлайн от Сбербанка. Помимо того, что он является самым крупным, он имеет самую большую долю уникальных пользователей – почти 50% пользователей данного Интернет-банка не прибегают к услугам других Интернет-банков.

Помимо Сбербанка, в пятерку самых крупных и используемых Интернет-банков входят система «Альфа-Клик» от Альфа-Банка, «Телебанк» от ВТБ24 и виртуальные Интернет-банки Тинькофф и Русский Стандарт. Все эти пять банков в сумме охватывают почти 90% всех пользователей Интернет-банков. Именно эти банки являются основой данной системы в нашей стране и формируют целостное мнение населения о ней.

В 2016 году международная аналитическая компания Marksw Webb Rank & Report провела ежегодное исследование того, насколько эффективна деятельность Интернет-банкинга в России. Опрашивалось огромное количество клиентов Интернет-банков и компания пыталась определить уровень их удовлетворенности данной услугой. Фиксировались такие два параметра, как функциональность и удобство использования.

В исследовании принимали участие 35 банков России, имеющие систему Интернет-банкинга. Одна из главных задач исследования – повысить уровень российского ДБО.

Согласно проведенному исследованию, первое место в общем рейтинге занял Интернет-банк Тинькофф. Эту позицию банк занимал второй год подряд. Данным фактом банк подтвердил высокий уровень эффективности своей работы. Он имеет достойный уровень информационных и платежных возможностей, а так же эффективно управляет своими банковскими продуктами и сервисами.

Второе место в данном исследовании занял Интернет-банк «Альфа-Клик» от Альфа-Банка. О данном банке будет написано подробнее в главе 2.

Стоит отметить и систему «Сбербанк Онлайн» от Сбербанка. Он тоже занимает первое место, согласно некоторым рейтингам, но по другому показателю – по количеству пользователей. В описываемом рейтинге Сбербанк значительно поднял планку и переместился с 10 на 4 место.

Далее хотелось бы представить рейтинг российских банков по количеству пользователей Интернет-системами этих банков.

Таблица 1 – рейтинг банков по количеству пользователей в России, 2017г.

Название банка	Доля рынка ДБО, в процентах
1. Сбербанк России	73,6
2. Альфа-Банк	15,0
3. ВТБ24	14,1
4. Русский Стандарт	7,8
5. ТКС Банк	5,6
6. Связной Банк	4,2
7. Хоум Кредит Банк	4,1
8. Райффайзенбанк	4,1
9. Промсвязьбанк	3,0
10. Банк Уралсиб	2,8

По таблице 1 видно, что первое место по количеству пользователей системы ДБО в России занимает Сбербанк. Он охватывает 73% от всей аудитории пользователей. На втором месте располагается Альфа-Банк, имеющий 15% пользователей от всей аудитории.

Далее хотелось бы проанализировать долю новых пользователей и долю активных пользователей рассмотренных банков.

Таблица 2 – доля активных и новых пользователей банков в 2017г., в процентах

Название банка	Доля новых пользователей	Доля активных пользователей
1. Сбербанк России	20	48
2. Альфа-Банк	23	49
3. ВТБ24	22	39
4. Русский Стандарт	22	52
5. ТКС Банк	29	42
6. Связной Банк	18	50
7. Хоум Кредит Банк	48	14
8. Райффайзенбанк	20	52
9. Промсвязьбанк	32	30
10. Банк Уралсиб	18	38

По таблице 2 мы видим, что несмотря на то, что Альфа-Банк уступил Сбербанку первое место по количеству пользователей в России, доля новых пользователей у него выше, как и доля пользователей, активно пользующихся Интернет-банком «Альфа-Клик».

Самая высокая доля новых пользователей у Хоум Кредит Банка. Самая низкая – у банка Уралсиб. Самыми активными пользователями Интернет-банка являются пользователи банков Русский Стандарт и Райффайзенбанка.

Далее хотелось бы изучить вопрос зарубежного опыта дистанционного банковского обслуживания. В России Интернет-банкинг появился немного позже, чем в других странах. Самый первый сервис по удаленному обслуживанию создали в США в середине 80-ых годов XX века. Он носил название «Home banking», то есть «Домашний банк». Данная технология появилась в связи с тем, что законом было запрещено открывать филиалы какого-либо банка в разных штатах. Созданная система позволила банкам иметь удаленный доступ и привлекать клиентов, живущих в разных штатах. Началось все с телефонного банкинга, с помощью которого клиент связывался с банком посредством телефонного аппарата. Позже появилась система РС-банкинг. Она позволяла соединяться с банком с помощью персонального компьютера и специального доступа к банковским серверам, при этом без

использования сети Интернет. Это был качественно новый уровень, позволяющий банкам работать более эффективно и привлекать больше клиентов.

В 1995 году РС-банкинг поднялся на новый уровень и подключение к серверам производилось уже через сеть Интернет. Данная технология получила название Internet-banking. Эта система получила достаточно широкое распространение, так как услугами банка пользовались как корпоративные, так и частные клиенты. Она считается наиболее перспективной, несмотря на то, что на Западе даже в наше время более массовым остается телефонное обслуживание. Это обусловлено тем, что сегодня Интернет является самой удобной платформой для обработки и передачи всех видов информации, таких как текст, графика, звук, видео и другие, так как с его помощью это становится удобным и мобильным способом [25].

В 1995 году в Соединенных Штатах Америки появился первый в мире виртуальный банк Security First Network Bank. Данный банк не имел физических офисов для работы с клиентами. Открытие счета и другие банковские услуги осуществлялись с помощью Web-сайта. За первые полтора года существования банка средний прирост капитала составил 20% в месяц, активы выросли до 40 млн. долларов, было открыто более 10 тыс. клиентских счетов. Данный банк функционирует и сейчас, при этом являясь одним из лучших в своей категории.

В Европе первым виртуальным банком был Advance Bank, начавший свою деятельность в 1996 году. Он являлся дочерней структурой Дрезденской банковской группы, находящейся в Германии.

По разрешению японского правительства в 2001 году была выдана лицензия на открытие виртуального банка Sony и уже в первый месяц было открыто более 1000 счетов. Успехи данных компаний вдохновили многих других и сейчас все крупные и средние банки предлагают своим клиентам полноценное обслуживание в режиме он-лайн, помимо стандартного обслуживания в отделениях. В мире стало появляться все больше так называемых виртуальных

банков, систем, носящих название direct-banking, то есть технологии предоставления услуг без создания физических отделений банка, через Интернет или телефон. Это обусловлено такими причинами, как глобализация банковской деятельности и рост популярности покупок и других транзакций с помощью сети Интернет.

Далее наглядно изобразим динамику количества виртуальных банков в Соединенных Штатах за период 2009 – 2017гг. (рисунок 5).

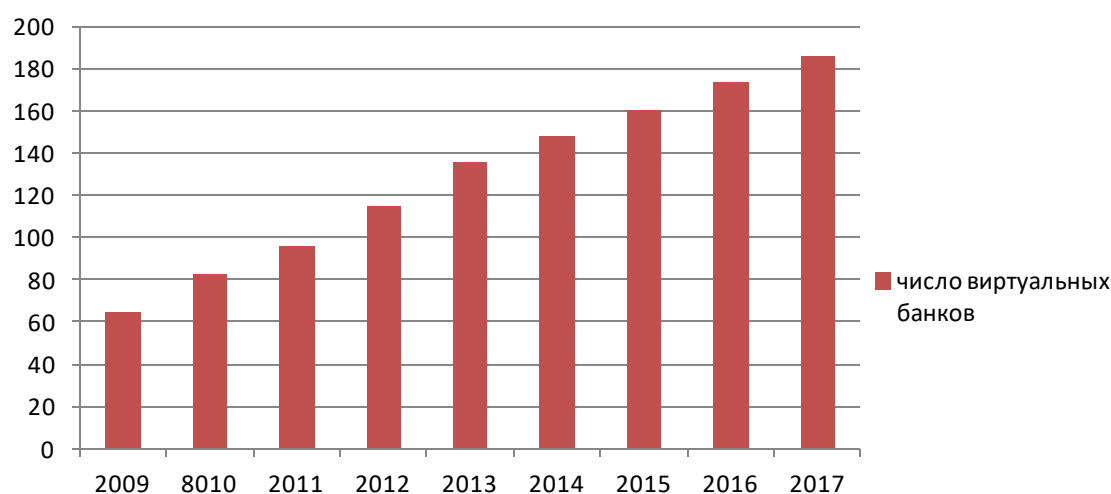


Рисунок 5 – количество виртуальных банков в США, 2009 – 2017гг.

По данному рисунку видно, что с 2009 года количество виртуальных банков, открываемых в Америке, стабильно росло.

В США и странах Европы на Интернет приходится около 5 процентов всех банковских услуг. Но самой большой популярностью Интернет-банкинг пользуется в Швеции, где почти 60% клиентов банков используют данную технологию, что составляет 83,5% пользователей Интернета в целом. На сегодняшний день безусловным лидером по внедрению систем ДБО является компания Skandia Bauken (Швеция), являющаяся подразделением страховой группы Skandia.

Так же лидерами по использованию данных услуг являются Нидерланды, Дания и Германия. Количество пользователей ДБО в вышеперечисленных

странах уже превысило 140 миллионов человек, при этом только в Европе оборот Интернет-банков составляет сегодня 6 миллиардов евро.

Согласно исследованию компании Gomez Advisors, которая специализируется на анализах деятельности банков, брокерских фирм и финансовых организаций США, 65% опрошенных банков предоставляют по Интернету информацию о прошедших транзакциях в реальном времени. Это удобно для клиентов, так как они всегда понимают, правильно ли прошел перевод денежных средств.

В США общий объем операций, проводимых за пределами отделений банка (дистанционно) с помощью мобильных устройств, персональных компьютеров и банкоматов, ежегодно увеличивается на 15%. Сейчас он составляет 80%. При этом около 90% банков предлагают своим клиентам услуги дистанционного обслуживания (электронная оплата счетов, перевод денежных средств и даже управление инвестиционными портфелями). К сожалению, по данным различных аналитических компаний, количество пользователей Интернет-банкингом в США сильно разнится: от 9 миллионов до 28.5 миллионов пользователей и назвать точное число сложно.

Сравнивая Россию и зарубежные страны, можно точно сказать, что в нашей стране Интернет-банкинг продвигался и продвигается гораздо медленнее. При отсутствии массового опыта использования банковских услуг физическими лицами существовала проблема печального опыта после кризисных периодов. И если физические лица могут отказаться от работы с банками, то корпоративным клиентам не удастся избежать этого. Но даже они стараются не оставлять свои средства на счетах, а использовать наличные расчеты. Этими внешними факторами во многом были обусловлены проблемы быстрого развития Интернет-банкинга.

Несмотря на то, что Интернет-банкинг зародился в Соединенных Штатах, в странах Западной Европы (Германия, Испания, Нидерланды, Франция) электронных банков насчитывается в 2 раза больше, чем в Америке.

Наибольшим спросом по качеству предоставляемых услуг в этой стране через Интернет пользуются такие банки, как Security First Network Bank; Wells Fargo Bank; Citibank; Salem Five Cents Saving Bank; Bank of America. Не стоит забывать, что рынок Интернет-банкинга возник именно в США и на данный момент признан самым развитым в мире, несмотря на то, что количество таких банков в Америке не самое большое. Прежде всего это связано с тем, что американские клиенты подобных банков получают самое максимальное количество банковских услуг через сеть Интернет: все операции непосредственно связанные со счетом, покупка или продажа валюты, торговая деятельность на фондовом рынке, страхование депозитов, получение кредитов, владение персонифицированной финансовой информацией и так далее.

Сравнивая банковский рынок России и США, можно увидеть, что существует большое количество сходств и в целом системы развиты на примерно одинаковом уровне. Во-первых, американская интернет-система, с помощью которой клиент осуществляет все нужные ему операции, в большинстве случаев не отделена от сайта банка, то есть официальный сайт, на котором расположена вся необходимая клиенту информация дает возможность напрямую войти в личный кабинет и отсюда управлять своими средствами. Дизайн и интерфейс данных страниц не различается, поэтому функциональность и удобство для клиентов сохраняются. Во-вторых, в обеих рассматриваемых странах для обеспечения безопасности и защиты используются стандартные методы, в том числе протокол шифрования SSL. В-третьих, отсутствует абонентская плата за подключение данной услуги. Это всегда будет способствовать привлечению новых людей к данной технологии, так как будет выгодно для них. Одно отличие состоит в том, что основной услугой, которая пользуется популярностью у клиентов в Соединенных Штатах, является получение выписки со счета. В России же самой используемой процедурой является перевод денежных средств между своими счетами, либо на счет другого физического лица.

Цены на банковском рынке и в России, и в США, сводятся к размеру издержек по оказанию данной услуги. Издержки очень невысоки и могут быть покрыты за счет минимальных затрат. В итоге получается, что данная система выгодна как самому банку, так и его клиентам.

Несмотря на то, что в Соединенных Штатах все банки стараются предоставить максимально широкий, стандартный спектр услуг, оказываемых с помощью сети Интернет, у некоторых из них все же существуют свои специфические черты Интернет-обслуживания. Например, Well Fargo (США) позволяет частным клиентам интегрировать свою систему с программами Microsoft Money и Quicken. Банк Citibank дает возможность клиентам составлять годовую схему платежей по кредитам и прочим коммунальным услугам.

Все аналитические компании склоняются к тому, что с каждым годом будет происходить только прирост новых пользователей и увеличение спроса на различные виды банковских услуг во всем мире. США немного отстает от стран Европы ввиду того, что клиенты там склонны по сей день пользоваться бумажными чеками, а не он-лайн переводами, так как, по их мнению, это более традиционный и безопасный метод перечисления денежных средств. Несмотря на это, высокая доля американцев (более 50%), имеющих счет в банке, используют удаленные сервисы.

Подводя итог, можно сделать вывод о том, что система ДБО в Западных странах на сегодняшний день развита примерно на одинаковом уровне с Россией. И это несмотря на то, что в нашей стране эта технология появилась значительно позже. Постоянный рост пользователей этой системы позволяет дистанционному банковскому развитию не стоять на месте, у банков всегда есть потенциал улучшать эту технологию и делать ее более качественной, удобной и менее затратной.

Так же нужно отметить тот факт, что по числу пользователей на первом месте стоят все же страны Европы, такие как Швеция, Германия, Финляндия,

несмотря на то, что Соединенные Штаты первыми ввели эту технологию в банковское обслуживание и создали так называемые «виртуальные банки».

1.3 Нормативно-правовое регулирование дистанционного банковского обслуживания

На сегодняшний день разнообразные способы дистанционного банковского обслуживания (ДБО) очень распространены. На основании этого вопросы правового регулирования данной сферы деятельности приобретают большое значение.

Нормативно-правовая база, регламентирующая внедрение использования систем дистанционного банковского обслуживания (ДБО) в России представлена следующими документами:

1. Федеральный закон «О национальной платежной системе» [1].
2. Федеральный закон «Об электронной подписи» [2].
3. Письмо Банка России «Об исполнении Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма в части идентификации клиентов, обслуживаемых с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания (включая интернет-банкинг)» [3].
4. Письмо Банка России «Об особенностях обслуживания кредитными организациями клиентов с использованием технологии дистанционного доступа к банковскому счету клиента (включая интернет-банкинг)» [4].
5. Письмо Банка России «О рисках при дистанционном банковском обслуживании» [5].
6. Письмо Банка России «О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга» [6].
7. Положение Банка России «О межрегиональных электронных расчетах, осуществляемых через расчетную сеть Банка России» [7].

8. Письмо Банка России «О Рекомендациях по информационному содержанию и организации Web-сайтов кредитных организаций в сети Интернет» [8].

9. Письмо Банка России «О рекомендациях для кредитных организаций по дополнительным мерам информационной безопасности при использовании систем интернет-банкинга» [9].

10. Письмо Банка России «О Рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания» [10].

Кроме того, в Банке России осуществляется в настоящее время разработка проектов еще ряда документов как рекомендательного, так и нормативного характера, посвященных различным аспектам пруденциальной организации ДБО.

Не все из имеющихся положений распространяют свое действие на все кредитные организации и их клиентов и напрямую регулируют порядок осуществления безналичных расчетов с помощью сети Интернет.

В вышеперечисленных нормативных актах даются следующие определения: электронный платежный документ, электронный служебно-информационный документ, электронная цифровая подпись (ЭЦП) и многие другие, используемые при организации системы безналичных расчетов в сети Интернет.

Таким образом, законодательных ограничений для развития в России систем ДБО как таковых не существует. Несмотря на отсутствие принципиальных отличий в наборе услуг, российский рынок дистанционного банковского обслуживания все же отстает от западного рынка [36].

С правовой точки зрения сетевые платежные системы – это особая форма безналичных расчетов. Получается, что они преследуют цель погашения денежных обязательств в безналичной форме.

Законодательство точно не дает определения безналичным расчетам, но их сущность и порядок определены в главах 45 и 46 Гражданского Кодекса

Российской Федерации, а так же в подзаконных нормативных актах Центрального Банка России (в ст. 80 Федерального Закона «О Центральном Банке РФ» установлены допустимые формы и правила безналичных расчетов) [12].

В пункте 3 статьи 861 ГК РФ говорится, что «безналичные расчеты проводятся через банки, иные кредитные организации, в которых открыты соответствующие счета, если иное не вытекает из закона и не обусловлено используемой формой расчетов.

Согласно ст. 5 Федерального Закона «О банках и банковской деятельности» (подпункты 5.3 и 5.4), к банковским операциям, для осуществления которых необходима соответствующая лицензия, относятся: открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц, осуществление расчетов по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков корреспондентов, по их банковским счетам.

Таких образом, законодательство РФ относит безналичные расчеты к сфере деятельности банков/небанковских кредитных организаций, обладающих соответствующей лицензией ЦБ РФ. Данный факт является гарантией того, что банк может применять сферу дистанционного обслуживания, не нарушая законодательство. Это является важным моментом, так как некоторые организации, предлагающие услуги с осуществлением безналичных расчетов с помощью сети Интернет, не являются кредитными организациями, следовательно, не имеют необходимой специальной лицензии. Понимая это, подобные организации пытаются подменить фактические отношения между банком и клиентом, вытекающие из договора банковского счета и сделок по банковским расчетам, на другие правоотношения [31].

Рассмотрим основные причины, сдерживающие более широкое распространение инновационных продуктов в коммерческих банках. Первыми выделим институциональные и социокультурные группы причин, являющиеся общими для ведения инновационной деятельности в России, остальные

причины характерны именно для инновационной деятельности баков в сфере ДБО:

1. Институциональные: несовершенство законодательства, неэффективность и избыточность государственной бюрократии, коррупция и пр.

2. Социокультурные: комплекс традиций и стереотипов, предопределяющий и пренебрежение «простыми инновациями», которые улучшают повседневную жизнь людей, и взаимное недоверие изобретателей и специалистов по маркетингу, и неразвитость культуры коллективного интеллектуального труда, и т.д.

3. Ограниченные технические возможности предоставления электронных услуг. Число Интернет-пользователей в отдаленных регионах со слабо развитой или труднодоступной телекоммуникационной инфраструктурой, весьма ограничено: отсутствуют доступные такому конечному пользователю дешевые высокоскоростные каналы связи [43].

Скорость доступа в Интернет влияет на качество и удобство работы, особенно это сказывается при работе в таких сложных сервисах, как интернет-банк, где необходимо достаточно долго находиться на связи для оформления пакета документов. По данным Фонда Общественного мнения в 2017 г. всего 25% опрошенных респондентов сообщили, что управляют своим банковским счетом посредством сети Интернет.

4. Недостаточное доверие к электронным деньгам со стороны потребителей. Хотя традиционные наличные давно потеряли прямую связь с драгоценными металлами (золотом и серебром), являясь по сути фидуциарными, тем не менее, они являются обязательствами государства, по которым отвечает, как правило, национальный центральный банк [41].

Электронные деньги в настоящий момент являются обязательствами частных финансовых институтов, риск банкротства которых гораздо выше, чем государства. Помимо этого, в РФ уровень культуры населения в работе с новейшими технологиями и техникой невысок. Сегодня большая часть населения еще пока не готова воспринять электронные деньги как надежный и

удобный платежный инструмент, а также признать необходимость использования электронных денег при осуществлении отдельных платежных операций. По данным Фонда Общественного мнения в 2017 г. всего 26% опрошенных респондентов сообщили, что оплачивают товары и услуги электронными деньгами.

5. Высокий риск использования электронных банковских технологий. Интернет справедливо не ассоциируется у клиентов с безопасностью. В самой сути Интернет-технологий заложено определенное противоречие: с одной стороны, банк стремится предоставить клиенту максимальные функциональные возможности без ограничения его мобильности, с другой, – обеспечить безопасность хранения и передачи финансовой информации в сети [41].

Подобные сомнения свойственны многим банковским клиентам за рубежом и, по существу, носят «интернациональный» характер. Безопасность предполагает наличие подсистемы защиты информации, обеспечивающей целостность электронных документов и аутентификацию их отправителей. Возможно, это неизбежное ограничение мобильности, но только так возможно предоставить клиенту стопроцентные гарантии подлинности документов и обезопасить от возможных финансовых рисков и потерь.

С точки зрения безопасности транзакций, во всех случаях могут использоваться одинаковые механизмы криптозащиты. Но ситуацию осложняет тот факт, что изначально Интернет не проектировался как защищенная сеть. Поэтому данные, передаваемые через Интернет-банк, могут быть легко перехвачены с помощью достаточно быстрых и доступных средств.

Кроме того, при проведении транзакций через Интернет возникает дополнительный операционный риск компании, предоставляющей клиенту доступ в сеть. Этот риск может проявиться, например, когда у провайдера отключат электроэнергию или возникнут неисправности с компьютерным оборудованием. Главным фактором риска остается безопасность сетевых операций с банковским счетом.

6. Сложившиеся стереотипы отношений клиентов с банком. По общему признанию западных экспертов, недостатком Интернет-технологий является то, что они в силу своей «виртуальности» не могут полностью удовлетворить потребности клиента в общении с банковскими работниками и естественное «право» клиента на индивидуальный подход [42].

Как правило, автоматические ответы на сообщения по электронной почте мало кого устраивают, а ответов от клиентской службы приходится ждать довольно долго. То есть, несмотря на удобства, которые может предоставить клиентам онлайн-банкинг, общество пока не готово отказаться от живого общения при решении своих финансовых вопросов. В России законодательством предусмотрена обязательная личная идентификация клиентов банка – как минимум при первом обращении.

Прописанный в Федеральном законе «Об электронной подписи» механизм сертификации электронной цифровой подписи на практике вылился в сложную и неоправданно дорогостоящую процедуру. Неудивительно, что большинство банков, по-прежнему, вынуждено придерживаться традиционной договорной системы удостоверения подлинности сторон при электронных расчетах. Это занимает больше времени и вынуждает банки принимать на себя дополнительные риски.

Другое дело, что психологически пользователи, да зачастую и сами банкиры, еще не привыкли к такому понятию, как электронный аналог подписи, что существенно тормозит развитие, как интерактивных систем, так и электронной коммерции в целом, несмотря на их очевидные выгоды.

7. Разнообразие тарифов свидетельствует об отсутствии унификации услуг и затрат на электронные системы и, как следствие единой методики оценки их эффективности. До сих пор нет четкой методики оценки экономического эффекта от внедрения новых систем ДБО.

Изучив вопрос нормативно-правового регулирования дистанционного банковского обслуживания, можно сделать вывод о том, что в большей степени данную деятельность регулируют не Федеральные Законы, а Положения

Центрального Банка РФ, нормативно-правовые акты и рекомендации ЦБ РФ по ведению банковской деятельности в системе ДБО.

В целом, закон о платежной системе обеспечивает достаточную правовую базу для уже имеющегося уровня предоставления услуг ДБО и для развития данной сферы в Российской Федерации в будущем. Также важным моментом является то, что закон впервые устанавливает, что не только банки, но и остальные субъекты национальной платежной системы должны гарантировать сохранение банковской тайны и обеспечивать конфиденциальность и защиту информации о применяемых способах обеспечения информационной безопасности, а так же защиту персональных данных и конфиденциальной информации, подлежащей обязательной защите, согласно законодательству РФ.

При достаточности количества регулирующих данную сферу документов, особое внимание нужно обратить на проблему несовершенства законодательства, регулирующего отношения, возникающие при осуществлении деятельности через сеть Интернет. Как таковых законодательных ограничений для данной сферы нет. Данная законодательная база нуждается в совершенствовании, так как сфера деятельности, в которой используется сеть очень широкая и развивается с каждым днем все больше. Добавление того или иного регулирования этой системы позволит ей развиваться еще более быстро и эффективно.

Выводы по разделу один

Постоянно меняющиеся условия на финансовом рынке и обостряющаяся конкуренция в банковском секторе создают стимул для непрерывного развития и использования новых, современных технологий. Именно поэтому банки используют дистанционное обслуживание, как инструмент удобного, эффективного и быстрого взаимодействия с клиентами. ДБО включает в себя систему «Клиент-Банк», Интернет-банкинг, телефонный банкинг, мобильный банкинг, SMS-банкинг и обслуживание через терминалы оплаты.

Система дистанционного обслуживания в банках появилась давно. Несмотря на это, она требует постоянного развития и нахождения на современном уровне новых технологий.

Дистанционное банковское обслуживание позволяет банкам предоставлять не только традиционные банковские услуги, которые клиент может получить в отделении, но и совершенно новые продукты, дающие возможность удовлетворять потребности клиентов банка на новом, высоком и современном уровне и за пределами офиса банка.

Самый первый сервис по удаленному обслуживанию создали в США в середине 80-ых годов XX века. Он носил название «Home banking», то есть «Домашний банк». В России дана технология появилась немного позже, в 1998 году – «Телебанк» от Гута-банка. Первый Интернет-банк был запущен Автобанком в 1999 году.

На данный момент самым популярным онлайн-банком является «Сбербанк Онлайн» от Сбербанка. Помимо того, что он является самым крупным, он имеет самую большую долю уникальных пользователей – почти 50% пользователей данного Интернет-банка не прибегают к услугам других Интернет-банков. В пятерку самых крупных и используемых Интернет-банков также входят система «Альфа-Клик» от Альфа-Банка, «Телебанк» от ВТБ24 и виртуальные Интернет-банки Тинькофф и Русский Стандарт.

Нормативно-правовая база, регламентирующая использование систем дистанционного банковского обслуживания (ДБО) в России представлена Федеральными законами и письмами Центрального Банка России. Кроме того, в Банке России в настоящее время осуществляется разработка проектов еще ряда документов как рекомендательного, так и нормативного характера, посвященных различным аспектам организации ДБО.

Так же существует ФЗ «О национальной платежной системе», обеспечивающий достаточную правовую базу для уже имеющегося уровня предоставления услуг ДБО и для развития данной сферы в Российской Федерации в будущем.

2 АНАЛИЗ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ НА ПРИМЕРЕ АО «АЛЬФА-БАНК»

2.1 Характеристика АО «Альфа-Банк»

Объектом исследования данной работы является АО «Альфа-Банк», зарегистрированный в 1991 году Михаилом Фридманов и его партнерами. Организационно-правовая форма – акционерное общество (с 12.11.2015), ранее ОАО. Наименования банка изменены во исполнение Федерального закона «О внесении изменений в главу 4 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» № 99-ФЗ от 05.05.2015 года.

Головной офис банка находится по адресу: 107078, г. Москва, ул. Каланчевская, д. 27.

Альфа-Банк предлагает своим клиентам весь спектр банковских услуг: выпуск пластиковых карт различных категорий; предоставление кредитов; открытие вкладов, депозитов; сервисы для накопления; индивидуальные банковские сейфы; накопительные счета; страхование жизни; открытие индивидуальных инвестиционных счетов; доверительное управление частным капиталом; возврат налогов; денежные переводы с карты на карту, со счета на счет и другие.

В Альфа-Банке обслуживается около 381,6 тыс. корпоративных и более 14,2 млн частных клиентов. Банк имеет 733 офиса, количество сотрудников составляет примерно 21,3 тыс. человек (без учета численности персонала ПАО «Балтийский Банк»). Широкая сеть собственных банкоматов банка дополняется банкоматами банков-партнеров (Бинбанк, Газпромбанк, Московский Кредитный Банк, Промсвязьбанк, Росбанк, Россельхозбанк и Уральский Банк Реконструкции и Развития), в которых клиенты Альфа-Банка могут снимать наличные на тех же условиях, что и в самом банке.

Один из важнейших продуктов, которые предоставляет банк – это кредитования. Кредитная деятельность Альфа-Банка включает торговое

кредитование, кредитование оборотного капитала и капитальных вложений, торговое и проектное финансирование. Основные заемщики банка – предприятия среднего бизнеса, но среди клиентов есть и крупные предприятия.

Инвестиционный бизнес в данной компании развит на высоком уровне. Банк эффективно работает на рынках капитала, ценных бумаг с фиксированной доходностью, валютном и денежном рынках, в сфере операций с деривативами

В Альфа-Банке проводится международная аудиторская проверка компанией PriceWaterhouseCoopers на постоянной основе, начиная с 1993 года.

Что касается благотворительности, Альфа-Банк является членом клуба WWF России, а также оказывает финансовую поддержку по программе помощи тяжелобольным детям «Линия жизни».

Достижение международных стандартов в корпоративном управлении и деловой этике является основной задачей банка. В банке действует специализированная система управления, позволяющая соблюдать все законы, нормы и правила и обеспечивать комфортные условия для принятия ответственных решений.

Важная роль в Банке отводится развитию корпоративной культуры, которая опережает корпоративную этику компании. Неукоснительное соблюдение этических норм и верность основным ценностям способствует формированию корпоративной культуры в Альфа-Банке. Банк прививает своим сотрудникам культуру открытости и доверия, в рамках которой поощряется здоровая борьба мнений.

Основными конкурентами Альфа-Банка являются такие банки, как Сбербанк, ВТБ 24, Райффайзен банк.

В действующей организационной структуре банка выделяют бизнес-блоки и операционные блоки (рисунок 6). Структура управления – линейно-функциональная. Это означает, что по линии общего руководства каждый работник имеет одного линейного руководителя.

БИЗНЕС-БЛОКИ



ОПЕРАЦИОННЫЕ БЛОКИ



Рисунок 6 – Действующая организационная структура АО «Альфа-Банк»

2.2 Экономическая характеристика АО «Альфа-Банк»

В данной работе для оценки экономического состояния банка был проведен вертикальный и горизонтальный анализ бухгалтерского баланса. Данные анализы представлены в Приложениях В, Г, Д.

Горизонтальный и вертикальный анализ баланса отражает динамику и структуру всех активов, пассивов и источников собственных средств организации [18]. Проанализируем бухгалтерский баланс АО «Альфа-Банк» за период 2015 – 2017гг. (ПРИЛОЖЕНИЯ В, Г). Данные для анализа берутся из публикуемой формы бухгалтерского баланса за 2015– 2017гг.

Вертикальный анализ демонстрирует структуру средств банка и их источников, выраженных в долях, либо в процентах. За единицу (100%) принимается валюта баланса, и каждый абсолютный показатель рассчитывается либо в долях, либо в процентах по отношению к итоговому показателю баланса

Относительные показатели в определенной степени освобождены от негативного влияния инфляционных процессов, что позволяет проводить более объективный анализ хозяйственной деятельности в динамике.

Горизонтальный анализ – это метод оценки динамики изменения и трендового направления показателей финансовой отчетности.

Составление горизонтального анализа финансовой отчетности ставит перед собой следующие задачи:

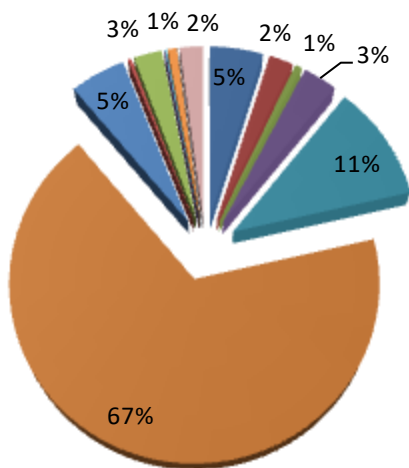
- оценить динамику изменения пассивов и активов банка;
- определить доли источников финансирования капитала компании;
- диагностировать изменения в структуре капитала: долей собственных и заемных средств, дебиторской и кредиторской задолженности;
- оценить эффективность функционирования предприятия, выраженную в динамике чистой прибыли;
- определить негативные тенденции роста статей баланса, увеличивающие степень маневренности компании и ее финансовую устойчивость [18].

По данным вертикального анализа баланса АО «Альфа-Банк» за 2015 – 2017 гг. мы можем наблюдать удельный вес в процентах к общей сумме активов. Наибольший вес из всех статей имеет чистая ссудная задолженность. За анализируемый период произошли изменения с 68,20% до 71,16%. Наибольший вес из всех имела статья в 2017 году, а именно 71,16%. Данная статья говорит о хорошей деловой активности банка, а также о росте невыплат по кредиту. То есть можно сделать вывод о том, что за весь период в этот год выдавалось больше всех кредитов.

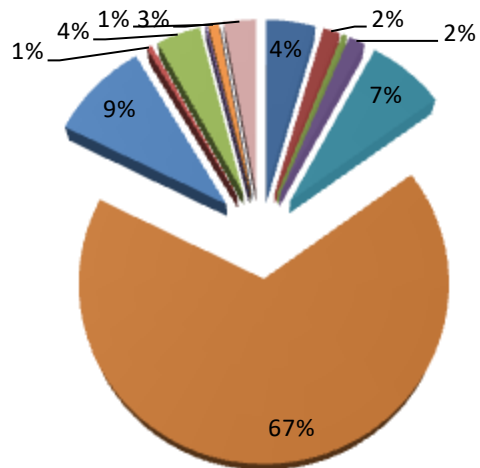
Следующая по весу статья – «Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток». За анализируемый период произошли изменения с 10,76% до 2,65%. Наибольший вес статья имела на 01.01.2015г, а именно 10,76%, далее показатель снижался. Данная статья говорит об уменьшении количества активов, которые приносят банку прибыль или убыток.

В общем, мы можем видеть увеличение активов за исследуемый период с 2 157 376 149 тыс. руб. до 2 495 743 432 тыс. руб. Это увеличение произошло за счет увеличения средств, привлеченных с ЦБ РФ, а также за счет роста чистой ссудной задолженности.

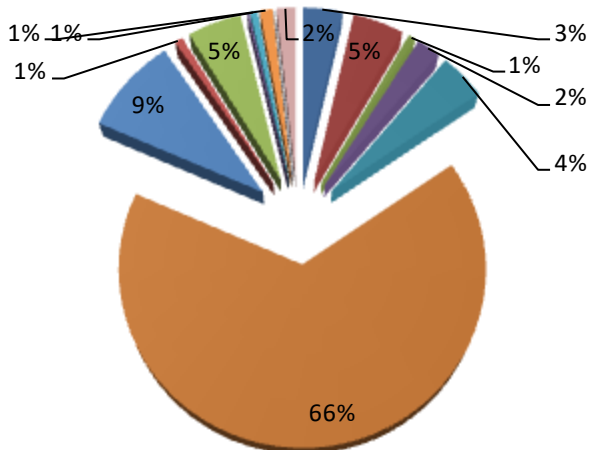
Изобразим доли статей в активах за период 2015 – 2017 гг. в виде диаграмм для наглядности (рисунок 7).



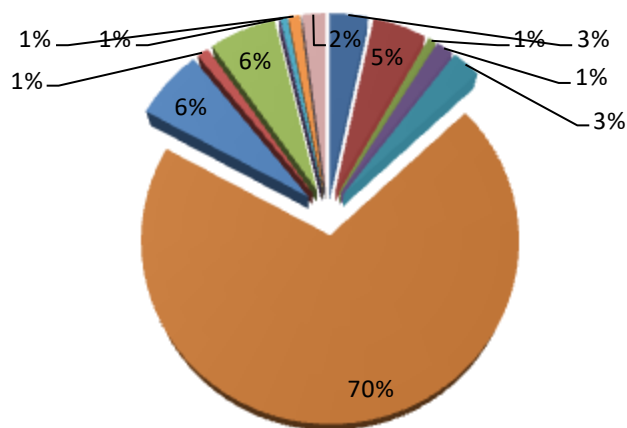
на 01.01.15



на 01.01.16



на 01.01.17



на 01.01.18

- 1. Денежные средства
- 2. Средства кредитных организаций в ЦБ РФ
- 2.1. Обязательные резервы
- 3. Средства в кредитных организаций
- 4. Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток
- 5. Чистая ссудная задолженность
- 6. Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи
- 6.1. Инвестиции в дочерние и зависимые организации
- 6.1. Инвестиции в дочерние и зависимые организации
- 7. Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения
- 8. Требование по текущему налогу на прибыль
- 9. Отложенный налоговый актив
- 10. Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы
- 11. Долгосрочные активы, предназначенные для продажи
- 12. Прочие активы

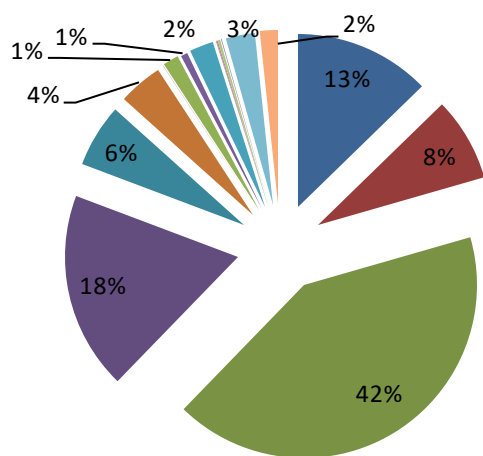
Рисунок 7 – Удельный вес активов на 01.01.15 – 01.01.18 гг.

По данным вертикального анализа пассивов баланса АО «Альфа-Банк» за 2015 – 2017 гг., мы можем наблюдать удельный вес статей в процентах к общей сумме пассивов. Наибольший вес из всех статей имеют средства клиентов, не являющихся кредитными организациями. За анализируемый период произошли изменения с 51,46% до 74,65%, то есть с 1 110 177 453 тыс. руб. до 1 863 196 331 тыс. руб. Наибольший вес статья имела в на 01.01.16г. (74,65%). Данная статья нам говорит о верном ведении депозитной политики. Следующие по весу – вклады (средства) физических лиц и индивидуальных предпринимателей. За анализируемый период произошли изменения с 22,8% до 33,8%, то есть с 491 879 792 тыс. руб. до 843 635 015 тыс.руб. Наибольший вес статья имела на 01.01.16г., а именно 33,80%. Данная статья свидетельствует об увеличении притока вкладов от физ. лиц и предпринимателей, что влечет за собой увеличение денежных средств.

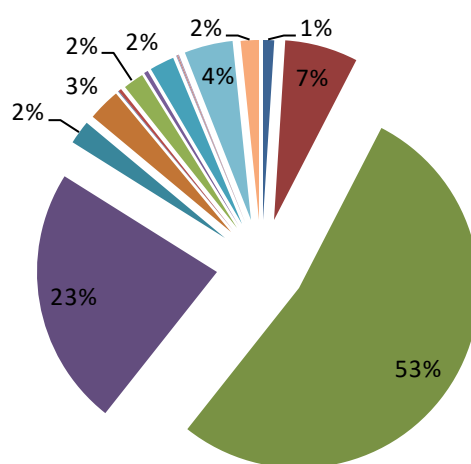
Также заметное изменение произошло в статье кредиты, депозиты и прочие средства ЦБ РФ. За анализируемый период произошли изменения с 15,69% до 0,17% это значительное снижение (с 338 547 002 тыс. руб. до 4 332 294 тыс.руб.) Наибольший вес статья имела на 01.01.15г., а именно 15,69% а наименьший на 01.01.16г. (4 332 294 тыс.руб.) Данное снижение свидетельствует о том, что банк стал меньше нуждаться в денежных средствах ЦБ, так как у него в распоряжении стало больше своих средств.

В целом, валюта баланса увеличилась с 2 157 376 149 тыс. руб. до 2 495 743 432 тыс. руб. Данное увеличение произошло потому, что банк ведет правильную депозитную политику. На увеличение баланса в большей степени повлияли такие статьи, как средства клиентов, не являющихся кредитными организациями и вклады физических лиц и ИП.

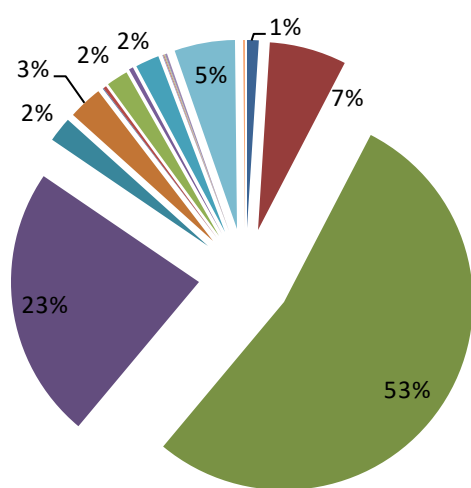
Для наглядности изобразим доли статей в пассиве графически с помощью круговых диаграмм. Посмотрев на них, можно сделать выводы о значимости каждой статьи и увидеть более значимые.



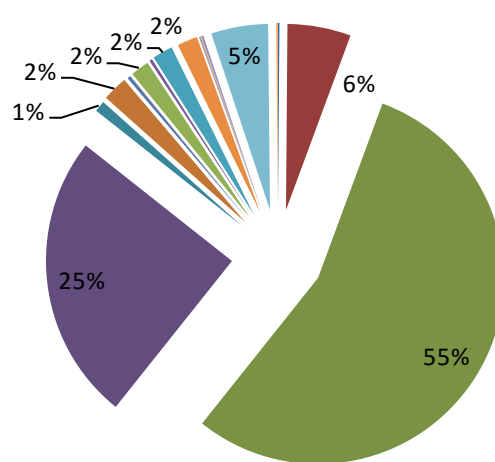
на 01.01.15



на 01.01.16



на 01.01.17



на 01.01.18

- 15. Средства кредитных организаций в ЦБ РФ
- 16. Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями
- 16.1. Вклады (средства) физических лиц и индивидуальных предпринимателей
- 20. Отложенное налоговое обязательство
- 21. Прочие обязательства
- 23. Всего обязательств
- 24. Средства акционеров (участников)
- 27. Резервный фонд
- 29. Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство
- 30. Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет
- 31. Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период
- 32. Всего источников средств
- 33. Итого обязательств и собственных средств

Рисунок 8 – Удельный вес пассивов на 01.01.15 – 01.01.18 гг.

Представим динамику некоторых статей баланса в диаграммах.

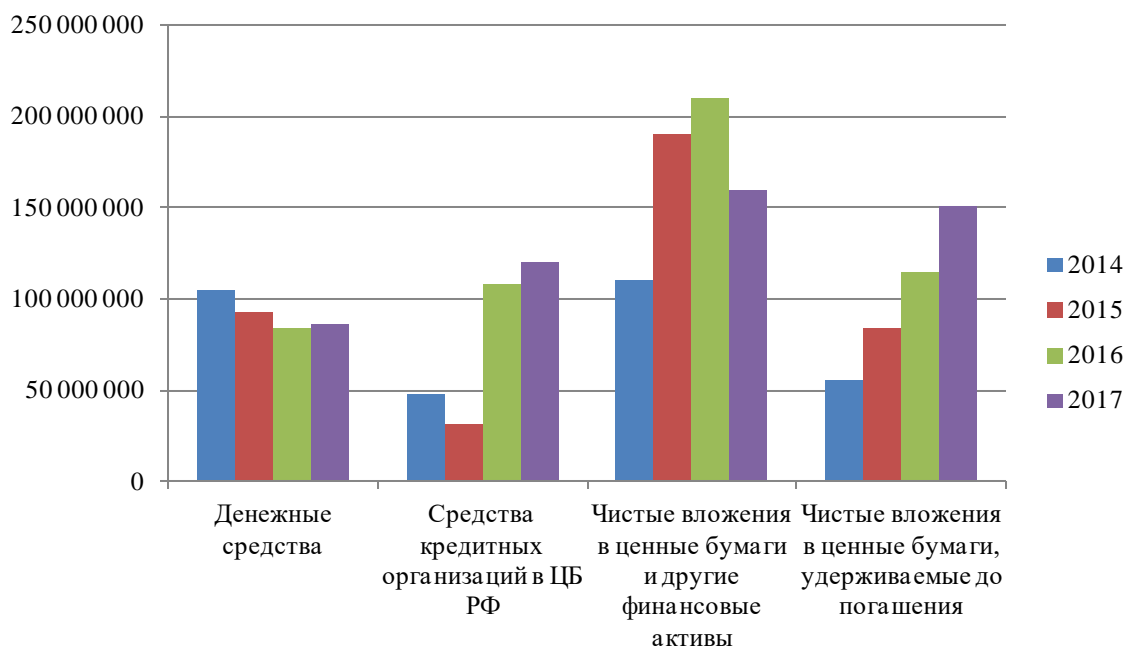


Рисунок 9 – Динамика статей актива баланса за 2015 – 2017 гг.

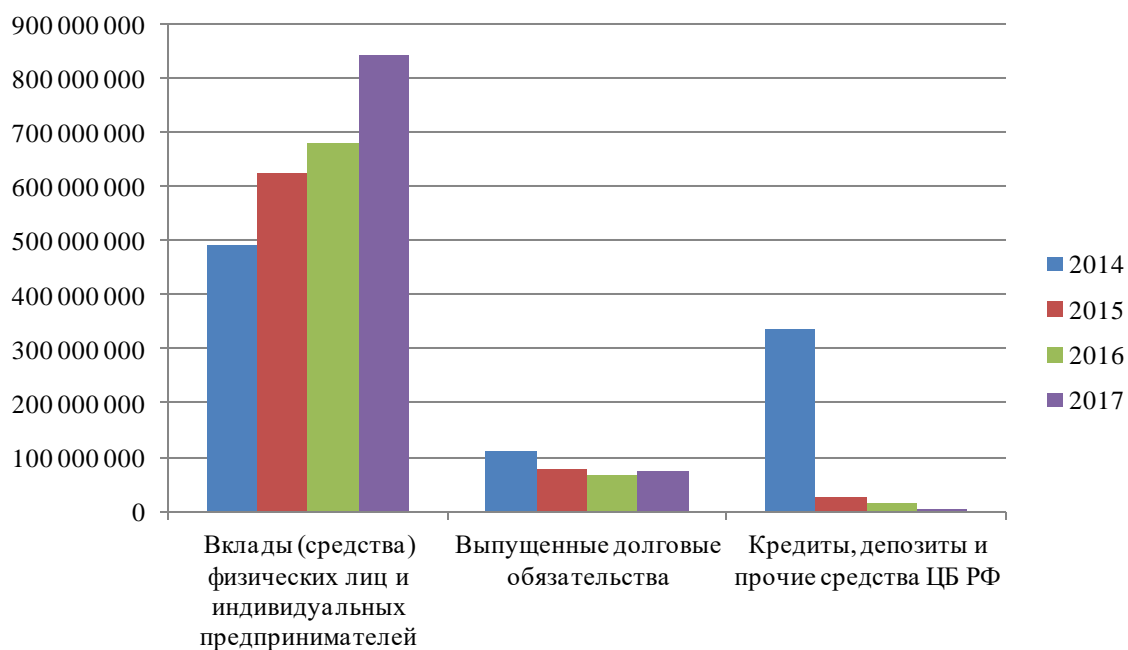


Рисунок 10 – Динамика статей пассивов баланса за 2015 – 2017 гг.

После проведения горизонтального анализа баланса АО «Альфа-Банк» мы видим, что в активе баланса произошло увеличение по следующим статьям:

Денежные средства уменьшались в период с 2015 по 2016 гг., а в 2017г. увеличились. В абсолютном выражении с 83 834 980 т.р. до 86 174 136 т.р. Темп роста составил 102,79%. Это не высокий показатель, но сам факт роста денежных средств является положительным фактором.

Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения увеличивались с 2015 по 2016 г. Позже они сократились с 209 630 077 тыс.руб. до 159 488 647 тыс.руб. (76,08%).

Основные средства увеличились в абсолютном выражении в период 2015 – 2017 гг. с 17 811 828 тыс.руб. до 25 930 129 тыс.руб.

Увеличение по данным статьям является положительной динамикой, так как свидетельствует о стабильности и финансовой устойчивости банка.

Также произошло увеличение по статье чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения в период с 2016 – 2017 гг. В абсолютном выражении произошел рост со 115 260 664 тыс.руб. до 151 374 698 тыс.руб.

В пассиве баланса увеличение наблюдалось по следующим статьям:

Вклады физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей в период с 2015 – 2017 гг. В абсолютном выражении за период 2016 – 2017 гг. увеличение произошло с 680 909 288 т.р. до 843 635 015 т.р. Темп роста имеет значение 129,9%. Показатель не высокий, но рост происходит каждый год, что является положительной тенденцией.

Выпущенные долговые обязательства увеличились на 6 255 910 тыс.руб. в 2017г. Темп роста составил 109,22%.

Это также является положительной динамикой. В целом, можно сделать вывод, что банк имеет хорошие показатели, что свидетельствует о его деловой активности.

Банк России устанавливает нормативы, которые обязана выполнять каждая кредитная организация в нашей стране. В случае несоблюдения нормативов регулятор может взыскать с кредитной организации штраф, ввести запрет на осуществление ею некоторых банковских операций, а в некоторых случаях даже отозвать у банка лицензию. Нормативы определены в инструкции от 3 декабря 2012 г. №139-И «Об обязательных нормативах банка».

Нормативы подразделяются на 3 группы:

- 1) нормативы достаточности капитала;
- 2) нормативы ликвидности;
- 3) нормативы по рискам размещения ресурсов.

Рассмотрим наглядно в таблице 3 соответствие нормативам ЦБ РФ АО «Альфа-Банк».

Всего ЦБ предписывает соблюдать 9 нормативов. Основными из них принято считать норматив достаточности капитала Н1 (минимум 8%) и нормативы ликвидности Н2 (минимум 15%), Н3 (минимум 50%), Н4 (максимум 120%). Кроме того, банки должны выполнять следующие нормативы:

Н6 (максимум 25%) – максимальный размер риска на одного заемщика и группу связанных заемщиков;

Н7 (максимум 800%) – максимальный размер крупных кредитных рисков.

Таблица 3 – Нормативы Центрального Банка РФ

Наименование показателя	Нормативное значение показателя	Значение по результатам на 01.01.2015г.		Значение по результатам на 01.01.2016г.		Значение по результатам на 01.01.2017г.		Значение по результатам на 01.01.2018г.	
Норматив достаточности базового капитала банка (Н1.1), банковской группы (Н20.1)	Min 8%	15,63		15,57		14,37		12,04	
Норматив достаточности основного капитала банка (Н1.2), банковской группы (Н20.2)	Min 6%	7,5		7,5		8,8		9,1	
Норматив достаточности собственных средств (капитала) банка (Н1.0), банковской группы (Н20.0)	Min 8%	11,1		15,3		14,2		11,7	
Норматив мгновенной ликвидности банка (Н2)	Min 15%	61,5		131,5		146,3		104,5	
Норматив текущей ликвидности банка (Н3)	Min 50%	93,4		160		126,7		145,4	
Норматив долгосрочной ликвидности банка (Н4)	Max 120%	99,2		54,7		44,3		53,8	
Норматив максимального размера риска на одного заемщика или группу связанных заемщиков банка (Н6)	Max 25%	Макси-мальное	24,4	Макси-мальное	22,1	Макси-мальное	20,3	Макси-мальное	21,7
		Мини-мальное	0,4	Мини-мальное	0,3	Мини-мальное	0,3	Мини-мальное	0,2
Норматив максимального размера крупных кредитных рисков банка (Н7), банковской группы (Н22)	Max 800%	323,3		232,9		278,8		299,6	
Норматив максимального размера кредитов, банковских гарантий и поручительств, предоставленных банком своим участникам (акционерам) (Н9.1)	Max 50%	0		0		0		0	
Норматив совокупной величины риска по инсайдерам банка (Н10.1)	Max 3%	0,1		0		0,1		0,1	
Норматив использования собственных средств (капитала) банка для приобретения акций (долей) других юридических лиц (Н12), норматив использования собственных средств (капитала) банковской группы для приобретения головной кредитной организацией банковской группы и участниками банковской группы акций (долей) других юридических лиц (Н23)	Max 25%	25		4		4,8		3	

Все рассмотренные за период с 01.01.15 по 01.01.18 показатели нормативов АО «Альфа-Банк» соответствуют нормативным значениям ЦБ РФ,

Изобразим более наглядно изменение вышеперечисленных показателей АО «Альфа-Банк» (рисунки 11,12).

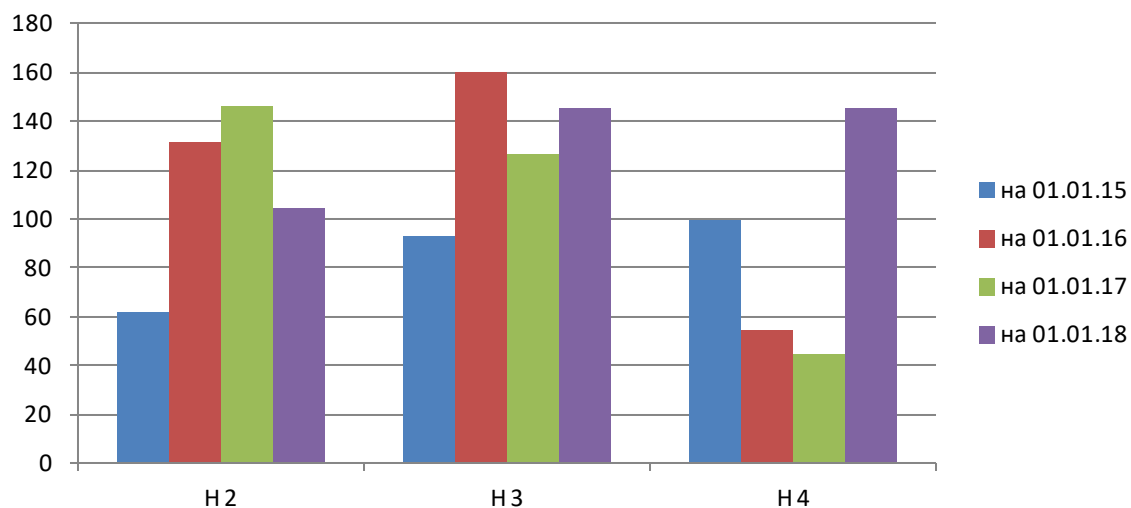


Рисунок 11 – Изменение нормативов по годам в исследуемом периоде

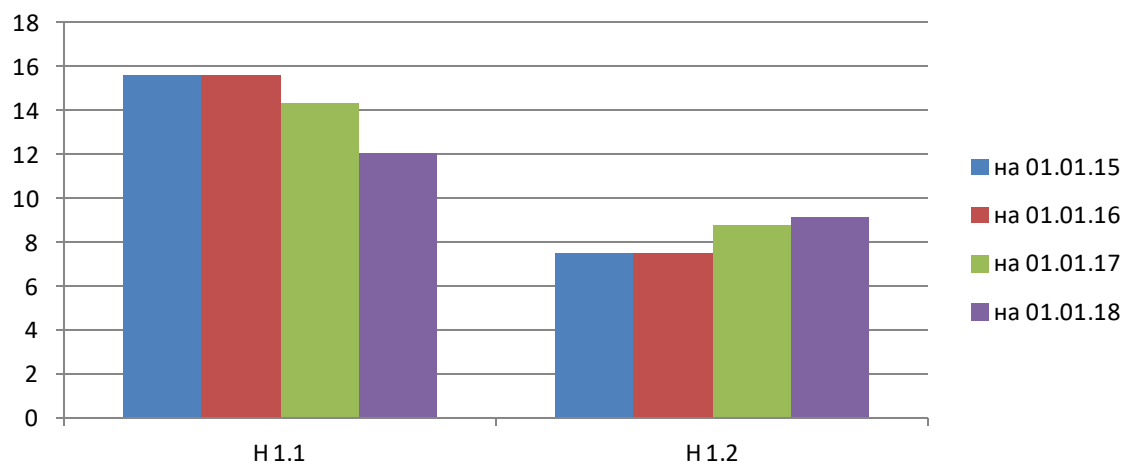


Рисунок 12 – Изменение нормативов Н 1.1 и Н 1.2

2.3 Оценка эффективности дистанционного обслуживания

АО «Альфа-Банк»

В АО «Альфа-Банк» дистанционное банковское обслуживание предоставляется двум группам клиентов:

1. дистанционное банковское обслуживание физических лиц;
2. дистанционное банковское обслуживание юридических лиц.

При этом дистанционное банковское обслуживание, предоставляемое АО «Альфа-Банк» своим клиентам можно классифицировать на пять видов:

- классический «клиент-банк»;
- интернет-банкинг;
- телефонный банкинг;
- мобильный банкинг;
- обслуживание через терминалы банка и банков-партнеров банка.

В настоящее время в банке действуют четыре программы интернет-банка:

- для частных лиц – интернет-банк «Альфа-Клик», мобильный банк «Альфа-Мобайл», SMS-банк «Альфа-Чек», бесплатный мобильный банк для начинающих «Альфа-Мобайл-лайт»;
- для бизнеса – интернет-банк «Альфа-Бизнес Онлайн»;
- для управления зарплатным проектом – «Альфа-Зарплата Онлайн».

Дистанционное обслуживание изначально развивалось как интернет-банк, впоследствии появились мобильный банк и смс-банк.

Интернет-банк «Альфа-Клик» позволяет частным лицам осуществлять самостоятельно операции через личный кабинет. Их характеристика представлена в таблице 4.

Таблица 4 – Характеристика операций, которые могут осуществлять частные лица через интернет-банк «Альфа-Клик»

Операции	Вид услуг
Платежи	<ul style="list-style-type: none"> – «Молния» - быстрая оплата счетов по сообщениям от банка – Оплата мобильной связи и других услуг
Переводы	<ul style="list-style-type: none"> – Перевод клиенту банка – Перевод в иностранной валюте – Конвертация валюты как вид перевода – Оплата налогов, штрафов, услуг государственных учреждений – Перевод в другой банк – Перевод с карты на карту – Перевод средств на счет пользователя сайта HeadHunter
Сбережения	<ul style="list-style-type: none"> – Оформление депозитов
Электронные деньги	<ul style="list-style-type: none"> – Онлайн-переводы между Альфа-Банком и Яндекс-деньгами – Онлайн-переводы между Альфа-Банком и QIWI Кошельком – Пополнение FM-кошелька на Free-lance.ru – Моментальные переводы между Альфа-Банком и WebMoney – Мгновенные переводы между Альфа-Банком и WebMoney
Счета и карты	<ul style="list-style-type: none"> – Информация по счетам и картам – Заказ и управление дебетовыми картами – Автоплатежи – Использование шаблонов – Виртуальная карта MasterCard Virtual для безопасных покупок в интернете
Кредиты	<ul style="list-style-type: none"> – Информация по кредитам – Погашение кредитов
Инвестиции и страхование	<ul style="list-style-type: none"> – Инвестиции в ПИФ – Покупка страхового полиса Альфа-ТРЕВЕЛ – Заказ услуги персонального брокера – Инвестиции в драгоценные металлы
Удобные сервисы	<ul style="list-style-type: none"> – Мои расходы – Платеж по расписанию – Автоплатеж на сотовую связь – Использование шаблонов – Заказ и управление дебетовыми картами – Дополнительный логин

Также для физических лиц доступен мобильный банк «Альфа-Мобайл». Данный сервис позволяет осуществлять следующие операции:

- проверить остаток по счету или картам;
- осуществить перевод денежных средств;
- пополнить счет мобильного телефона.

Бесплатный мобильный банк для начинающих «Альфа-Мобайл-лайт» - это онлайн-чат с банком, где в режиме онлайн клиент банка – физическое лицо – может узнать информацию о состоянии его лицевого счета, осуществлять платежи и переводы, изучить состояние своих расходов и т.д.

SMS-банк «Альфа-Чек» позволяет получать смс-оповещения о всех расходах клиента, узнать информацию об остатке на счете и пополнить счет мобильного телефона.

Канал дистанционного обслуживания - Интернет-банк «Альфа-Бизнес Онлайн», который пришел на смену своему предшественнику «Альфа-Клиент On-line», имеет современные технологии и усовершенствованный функционал, разработанный под индивидуальные нужды клиента.

Интернет-банк «Альфа-Бизнес Онлайн» позволяет выполнять следующие операции:

- осуществление платежей с расчетного счета в российских рублях;
- осуществление валютных переводов и поручений на конвертацию;
- информация в режиме реального времени о движении денежных средств по счетам;
- отправка писем в банк;
- работа в «одном окне» со всеми клиентами, подключенными к системе и счетами, открытыми в банке;
- система работает через браузер и не требует установки какого-либо дополнительного программного обеспечения;
- экспорт выписки в файл;
- глубина хранения выписок — 5 лет, но не ранее 2013 года и не ранее даты открытия счета;

– выгрузка выписок и платежных поручений в pdf, ограничение — не более 1000 операций за период;

- интеграция с облачной бухгалтерией;
- пакетная печать выписок за период;
- мобильная версия системы;
- SMS-оповещение.

Также клиент, подключенный к Интернет-банку «Альфа-Бизнес Онлайн» имеет возможность установить мобильное приложение «Альфа-Бизнес Мобайл», позволяющее осуществлять доступ к счетам клиентов с мобильных устройств (смартфонов и планшетов), работающих на базе платформ Android и iOS, а также пользоваться сервисом «Мобильный платеж».

Преимущества дистанционного обслуживания для банка заключаются в следующем:

- сокращение штата сотрудников для обслуживания клиентов;
- сокращение затрат;
- ускорение процесса оказания банковских услуг;
- повышение качества обслуживания;
- получение дополнительных доходов от предоставления услуг.

Преимущества дистанционного обслуживания для физических лиц:

- экономия времени за осуществление банковских операций;
- возможность осуществлять банковские операции в любой точке мира и в удобное для клиента время;
- возможность отслеживать остаток на счете;
- возможность анализа своих расходов и т.д.

Преимущества дистанционного обслуживания для клиентов банка – юридических лиц:

- экономия времени на осуществление операций по движению денежных средств на расчетном и других счетах;
- экономия времени для получения бухгалтерских документов;

– возможность осуществлять операции в любой точке мира в удобное время и т.д.

Таким образом, дистанционное обслуживание несет в себе преимущества для всех его участников.

Также банк предлагает своим клиентам такой сервис, как управление счетами и картами без интернета с помощью телефона. Данный сервис получил название «Альфа Диалог».

Сервис предполагает, что клиент может нажать на своем телефоне следующую комбинацию «*142#» и нажать кнопку «вызов». После этого для него будут доступны следующие сервисы:

- баланс карты;
- мини-выписка;
- пополнение баланса телефона;
- переводы и платежи;
- блокировка карты;
- кредиты и кредитные карты;
- пополнение карты.

Управление счетами и картами может осуществляться с помощью Телефонного центра банка:

+7 495 78-888-78 – для звонков с мобильных и других телефонов, зарегистрированных в Москве и Московской области, и звонков из-за границы.

8-800-2000000 – для звонков с мобильных и других телефонов, зарегистрированных в регионах.

Служба Телефонного центра банка позволяет осуществлять следующие сервисы:

- заблокировать карту в случае ее потери;
- получить информацию о движениях денежных средств по картам или счетам;
- получить информацию об остатках на картах или счетах и др.

Также дистанционное обслуживание клиенты могут осуществлять и через банкоматы АО «Альфа-Банк», а также банкоматы банков-партнеров, в качестве которых выступают:

- «Газпромбанк»;
- «МБМ Банк»;
- «Промсвязьбанк»;
- «Росбанк»;
- «Россельхозбанк»;
- «Уральский банк реконструкции и развития»;
- «Балтийский банк»;
- «БИНБАНК».

С помощью банкоматов клиенты могут осуществлять следующие виды операций:

- прием и снятие наличных;
- пополнение счета по номеру счета без карты;
- погашение кредита;
- перевод между счетами;
- прием купюр пачками;
- использование карт Альфа-Cash;
- пожертвования в фонд «Линия жизни»;
- использование бесконтактных карт;
- оплата услуг и др.

На повышение эффективности работы Банка было направлено следующее нововведение — часть банкоматов в Москве банк перевел в режим «ресайклинга». В таком режиме деньги, принятые от клиентов, могут использоваться для выдачи наличных другим клиентам. Благодаря этой мере, было сокращено количество инкассаций, и уменьшилась нагрузка на кассовый центр. На сегодняшний день, около 40% наличных в банкоматах в Москве выдается через модуль ресайклинга.

Информационные технологии не стоят на месте, в связи с чем, и АО «Альфа-Банк» работает в направлении совершенствования информационно-программного обеспечения дистанционного обслуживания клиентов.

В Альфа-Банке постоянно развиваются такие технологии оказания услуг по каналам удаленного доступа, как Интернет-банк «Альфа-Клик», мобильный банк «Альфа-Мобайл», смс-банк «Альфа-Чек».

В планах банка к концу 2018 года проводить 90% транзакционных операций вне отделений.

Главная страница обновленного и усовершенствованного интернет-банка «Альфа-Клик» несколько изменилась в 2016 году: правое меню полностью переработано, с его помощью теперь можно пополнить свой мобильный счет (оплатить мобильный телефон) всего одним кликом, а также повторить последние совершенные операции и следить за будущими платежами и переводами. Левое меню интернет-банка все также служит для навигации, а вот раздел «Оплата услуг» теперь открывает полный список получателей платежей с вероятностью быстрого поиска.

Усовершенствованная платформа – это высокая надежность, повышенный уровень безопасности и все это в полном соответствии с самыми современными высокими требованиями. Внедрение такой платформы является важным инфраструктурным шагом с многих сторон, например, с точки зрения легкой доступности «Альфа-Клик» для клиентов, или повышения скорости внедрения новых возможностей.

Новую платформу для «Альфа-Клика» помогли разработать такие лидеры рынка по разработке и внедрению автоматизированных систем банковского дистанционного обслуживания как Синимекс, ОТП и BSC.

С помощью «Альфа-Клик» клиенты могут, не посещая отделений, производить основную массу банковских операций, в том числе и самых востребованных. Например, с помощью интернет-банка клиенты могут: обменивать валютные средства, управлять собственными средствами на счетах,

совершать переводы и платежи, платить за мобильную связь, коммунальные услуги, интернет, штрафы, налоги и все услуги государственных учреждений, пополнять и размещать вклады, а также погашать кредиты и многие другие операции.

Альфа-Банк имеет несколько пакетов услуг для клиентов с разным доходом и оборотом средств по картам: Эконом, Комфорт, Оптимум, Максимум +. С октября 2017 года по апрель 2018 года компания Frank RG провела исследование банков, предоставляющих премиальное обслуживание клиентов, и оценила эти банки по своему рейтингу. В данном исследовании участвовал АО «Альфа-Банк» со своим пакетом услуг «Максимум +». Данный пакет услуг предоставляется клиентам, имеющим доход 200 – 250 тыс. руб. в месяц и имеющим балансы на счетах от 2 – 2,5 млн руб. Данная программа предлагает улучшенные условия по банковским продуктам, предложение по альтернативному размещению средств, набор небанковских привилегий, а также обслуживание персональными менеджерами в выделенных премиальных зонах.

В ходе данного исследования были опрошены руководители банковских подразделений, проведены опросы более 5 тысяч клиентов премиального обслуживания. Также в отделения банков были отправлены тайные покупатели для консультации с менеджерами офисов.

Результаты общего исследования компании Frank RG «Frank Premium Banking Award 2018» показали, что АО «Альфа-Банк» получил оценку А за использование своей системы дистанционного банковского обслуживания и это является максимальным баллом в данном исследовании.

Альфа-Банк стал победителем в номинации «Лучшее дистанционное банковское обслуживание премиальных клиентов» и получил наивысшую оценку. Данная методика включала в себя следующее:

– результаты опроса премиальных клиентов, оценка степени удовлетворенности Интернет-банком и мобильным приложением;

– результаты тестирования функционального наполнения Интернет-банка и мобильного приложения по 7 категориям (ежедневный банкинг, управление инвестициями и сбережениями, управление небанковскими привилегиями, управление семейным счетом, управление личными и рабочими счетами, омниканальность, управление бонусными программами).

Омниканальность — маркетинговый термин, обозначающий взаимную интеграцию разрозненных каналов коммуникации в единую систему, с целью обеспечения бесшовной и непрерывной коммуникации с клиентом.

Далее хотелось бы проанализировать эффективность дистанционного банковского обслуживания в АО «Альфа-Банк».

В динамике за три года возросло число клиентов АО «Альфа-Банк», которые пользуются услугами Интернет-банка и мобильных приложений. Рассмотрено количество следующих групп клиентов: физических лиц, малых и средних предприятий, а так же корпоративных клиентов [44].

Таблица 5 – Динамика клиентов, пользующихся услугами интернет-банка и мобильных приложений

Показатели	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Физические лица, чел.	766 398	821 785	843 401
Малый бизнес и ИП, шт.	291 065	293 336	301 074
Средний и крупный бизнес, шт.	192 197	192 385	193 045

По данной таблице мы видим, что каждый год наблюдался прирост пользователей, как физических, так и юридических лиц. В динамике быстрее повышалось количество пользователей – физических лиц, так как данный сегмент клиентов АО «Альфа-Банк» превалирует. На сегодняшний день рост аудитории Интернет-банкинга фактически остановился. Об этом свидетельствуют результаты третьей волны ежегодного исследования eFinance User Index 2017 аналитического агентства Markswebb Rank & Report. Конечно же, данное мнение имеет место быть, если мы сравниваем рост количества клиентов с прошлыми годами. Об остановке стремительного роста клиентов

свидетельствуют и данные таблицы. Например, мы видим, что в период с 2016 по 2017г. количество клиентов – физических лиц, пользующихся Интернет-банкингом, возросло всего лишь на 21 616 человек.

Несомненно, в результате с каждым годом возрастали доходы банка от обслуживания личных кабинетов и мобильных приложений клиентов.

Таблица 6 – Состав доходов банка от дистанционного обслуживания клиентов в системе ДБО

Показатели	2015 г.		2016 г.		2017 г.	
	тыс. руб.	проц.	тыс. руб.	проц.	тыс. руб.	проц.
Доходы от ДБО (всего)	1 215 250	100	1 413 568	100	1 678 662	100
В том числе						
- от обслуживания физ. лиц	988 252	81,3	1 014 783	71,8	1 203 601	71,7
- от обслуживания юр. лиц	226 998	18,7	398 785	28,2	475 061	28,3

В структуре доходов от дистанционного обслуживания наибольший удельный вес приходится на доходы от обслуживания физических лиц. Так же в динамике за три года существенно возросла доля доходов от обслуживания юридических лиц – с 18,7% в 2015 г. до 28,3% в 2017 г. Далее представим полученные данные в диаграмме (рисунок 13).

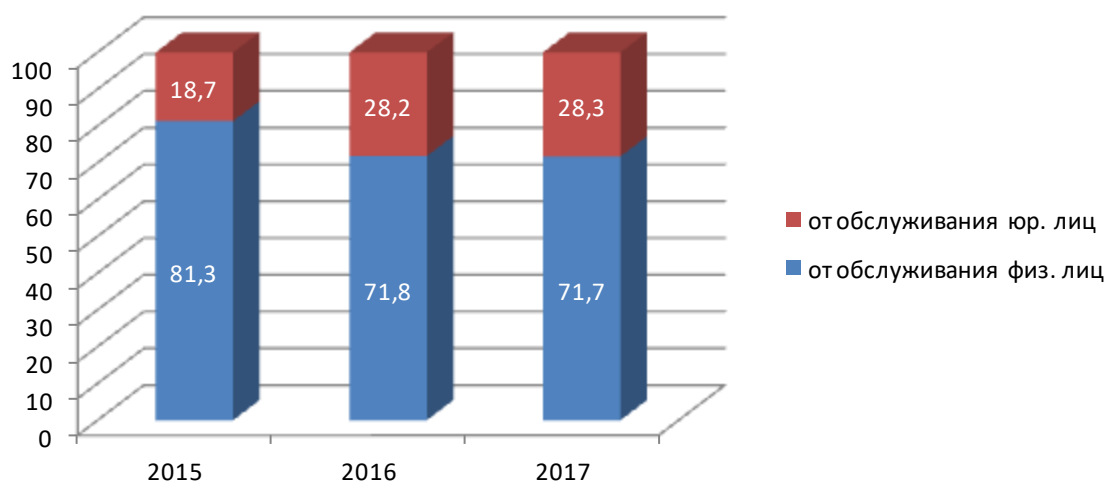


Рисунок 13 – Структура доходов банка от дистанционного обслуживания клиентов

Эффективность операций по дистанционному обслуживанию для АО «Альфа-Банк» представлена в таблице 7. Для расчета рентабельности доходов от ДБО нам понадобится показатель прибыли. Мы получили его путем вычитания расходов из доходов, представленных в таблице 6.

Таблица 7 – Эффективность операций по дистанционному обслуживанию для АО «Альфа-Банк»

Показатели	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Доходы, тыс. руб.	1 215 250	1 413 568	1 678 662
Расходы, тыс. руб.	1 005 012	1 147 817	1 341 251
Прибыль, тыс. руб.	210 238	265 751	337 411
Рентабельность продаж, в процентах	17,3	18,8	20,1

Эффективность операций по дистанционному обслуживанию в банке выросла, что выразилось в росте рентабельности.

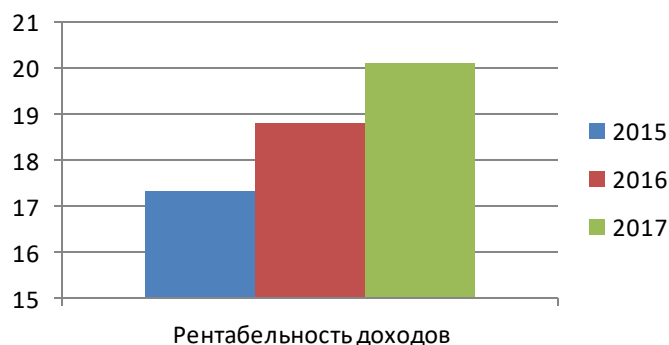


Рисунок 14 – Динамика рентабельности продаж по операциям ДБО, 2015 – 2017 гг.

Показатель рентабельности в 2015 г. составлял 17,3%, а в 2017 г. – 20,1%. Показатель растет и это говорит о необходимости развития данных операций в банке.

Выводы по разделу два

В данной главе были изучены: характеристика АО «Альфа-Банк» и его экономическое состояние, а так же оценка эффективности дистанционного обслуживания в данном банке.

Подводя итог, можно утверждать, что Альфа-Банк является одним из крупнейших частных банков России. Он имеет 733 офиса, в которых работает 21 тысяча сотрудников. В данном банке обслуживается 381 тыс. корпоративных клиентов и 14 млн частных клиентов.

Составив вертикальный анализ активов и пассивов, мы видим, что произошло увеличение валюты баланса за исследуемый период с 2 157 376 149 тыс. руб. до 2 495 743 432 тыс. руб. Активы баланса повлияли на это тем, что увеличились средства, привлеченные с ЦБ РФ, а также выросла чистая ссудная задолженность. В пассивах на увеличение баланса в большей степени повлиял рост статей «Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями» и «Вклады физических лиц и ИП».

После проведения горизонтального анализа мы видим, что в активе произошло значительное изменение в статьях «Денежные средства», «Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения» и «Основные средства». Все произошедшие изменения являются положительными и свидетельствуют о стабильности и финансовой устойчивости банка. В пассиве изменения произошли в статьях «Вклады физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей», «Выпущенные долговые обязательства». Это также является положительной динамикой. В целом, можно сделать вывод, что банк имеет хорошие показатели, что свидетельствует о его деловой активности.

Также нужно отметить, что показатели Альфа-Банка по нормативам Центрального Банка были полностью соблюдены и соответствовали нормативным значениям.

В 3 части данной главы было рассмотрено дистанционное банковское обслуживание в АО «Альфа-Банк». ДБО в данной банке находится на очень высоком уровне, что позволяет клиентам (как физическим, так и юридическим лицам) совершать большинство необходимых им операций без визита в банковское отделение. Было выявлено, что с каждым годом количество клиентов Альфа-Банка, использующих ДБО постоянно растет. Например, количество пользователей – физических лиц – за период с 2015 по 2017 гг. выросло на 77 тыс., а количество пользователей – юридических лиц – выросло почти на 10 тыс. Из этого можно сделать вывод, что происходит увеличение доходов банка от дистанционного обслуживания. Показатель рентабельности по полученным данным стабильно увеличивался (с 17,3% в 2015 году до 20,1 в 2017 году). Увеличение этого показателя говорит о необходимости развития данной технологии в банке.

Несмотря на хороший уровень дистанционного обслуживания, банку стоит не забывать о необходимости постоянного совершенствования ДБО. В следующей главе будут рассмотрены мероприятия, которые позволят повысить качество дистанционного обслуживания и приведут к более быстрому росту клиентской базы.

3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В АО «АЛЬФА-БАНК»

3.1 Предлагаемые мероприятия по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания в АО «Альфа-Банк»

АО «Альфа-Банк» занимает второе место по доле рынка дистанционного банковского обслуживания, при этом банк опережает лидера рынка – ПАО «Сбербанк России» – по количеству новых пользователей и по доле активных пользователей, о чем свидетельствуют данные таблицы 8.

Таблица 8 – Количество новых и активных пользователей дистанционного банковского обслуживания у различных российских банков

В процентах

Банк	Доля рынка ДБО, в процентах	Доля новых пользователей, в процентах	Доля активных пользователей, в процентах
1. Сбербанк России	73,6	20	48
2. Альфа-Банк	15	23	49
3. ВТБ24	14,1	22	39
4. Русский Стандарт	7,8	22	52
5. ТКС Банк	5,6	29	42
6. Связной Банк	4,2	18	50
7. Хоум Кредит Банк	4,1	48	14
8. Райффайзенбанк	4,1	20	52
9. Промсвязьбанк	3,0	32	30
10. Банк Уралсиб	2,8	18	38

Высокая доля новых пользователей и высокая доля активных пользователей говорит о росте популярности дистанционного банковского обслуживания среди населения России. В этой связи необходима активизация работы по привлечению дополнительных клиентов. Это возможно путем реализации следующих мероприятий:

- организация бесплатных семинаров, лекций и встреч с клиентами (в том числе потенциальными);
- совершенствование мобильного банка;

- продвижение мобильных сервисов через социальные сети;
- открытие именной аудитории банка в высших учебных заведениях страны.

Рассмотрим данные мероприятия более подробно.

1. Активизация разъяснительной работы с клиентами банка – предполагает организацию мобильных групп в отделениях и офисах банка в одном из 10 городов, в обязанности которых будет входить проведение презентаций с объяснением возможностей дистанционного банковского обслуживания и привилегий при его использовании для клиентов.

Проведение таких презентаций будет проводиться по разрешению корпоративных клиентов банка в их офисах.

Осуществление мероприятия требует следующей подготовительной работы:

- подготовка презентации;
- проведение обучения сотрудников мобильной группы по продвижению дистанционного банковского обслуживания;
- получение разрешения от корпоративных клиентов на проведение презентации в их офисах и компаниях.

Проведение презентации будет включать в себя следующие операции:

- установление оборудования;
- проведение разъяснительной беседы о возможностях дистанционного банковского обслуживания для клиентов АО «Альфа-Банк» и выделение преимуществ использования ДБО;
- ответы на вопросы участников презентации.

Всего планируется создать 10 мобильных групп по 10 сотрудников в каждой. Также понадобится создание презентации для проведения встреч и будет закуплено необходимое оборудование. Затраты на мероприятие рассчитаны в таблице 9.

Таблица 9 – Затраты на проведение мероприятия по активизации разъяснительной работы с клиентами банка о преимуществах дистанционного банковского обслуживания, в тыс. руб.

Статьи затрат	Тыс. руб.
Заработная плата сотрудников мобильных групп	6 000
Отчисления на социальное страхование	1 800
Разработка презентации	500
Приобретение необходимого оборудования для проведения презентации	6 000
Итого	14 300

Общие затраты на проведение мероприятия составят 14 300 тыс. руб.

2. Вторым мероприятием является расширение сервисов для мобильного банка. Мобильный банкинг является одним из наиболее быстрорастущих сегментов дистанционного банковского обслуживания, формирующий новые правила пользовательского поведения. В ситуации, когда платежный интерфейс все чаще не связан напрямую с источником фондирования, выигрывают те приложения, которые используют максимальные возможности мобильного устройства и предлагают удобный, простой и функциональный интерфейс. Именно конкуренция в области функционала и дизайна интерфейса мобильных приложений является одним из ключевых драйверов развития данного рынка [11].

По мнению аналитиков, мобильный банк также должен не повторять функционал интернет-банка, а логически развивать его, учитывая потребности пользователей и ограничения мобильного устройства. В данной ситуации критически важно для финансовых организаций выявить предпочтения потребителей в области функционала, интерфейса и пользовательского опыта [22].

Компанией J'son & Parhters Consulting был проведен экспресс-опрос пользователей мобильного банкинга в России. Результаты опроса демонстрируют, что банковское мобильное приложение является эффективным каналом продвижения банковских услуг. Более половины респондентов отметили, что используют мобильный банкинг 1 раз в неделю или чаще.

По данным опроса наиболее используемой функцией является проверка баланса и последних операций. Кроме того, значительная доля респондентов отмечает, что регулярно осуществляет переводы между своими счетами и другими людьми, оплачивает телекоммуникационные услуги и переводит деньги с карты на карту.



Рисунок 15 – Распределение ответов респондентов на вопрос: «Какими функциями мобильного банка Вы регулярно пользуетесь?»

Результаты опроса подтверждают гипотезу о важности визуального представления и простоты использования банковского мобильного приложения. Опрос клиентов АО «Альфа-Банк» показал, что более половины опрошенных устраивает работа их мобильного приложения (рисунок 16).

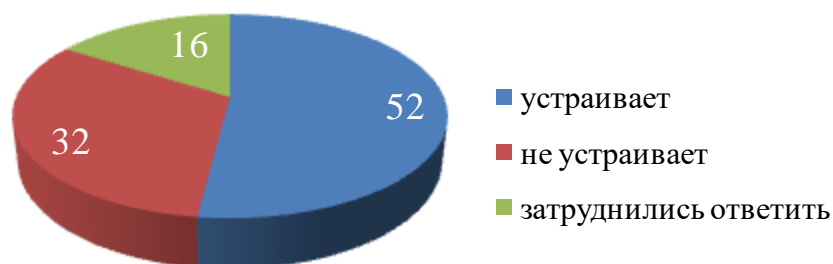


Рисунок 16 – Распределение ответов респондентов – клиентов АО «Альфа-Банк» – на вопрос: «Устраивает ли Вас работа Вашего мобильного приложения?», в процентах

При этом в качестве наиболее желаемых функций были названы следующие: прогноз трат клиента, основанный на расходах предыдущих периодов и упрощение авторизации.

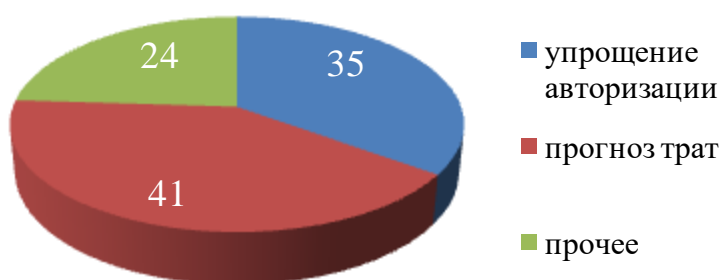


Рисунок 17 – Распределение ответов респондентов – клиентов АО «Альфа-Банк» – на вопрос: «Какие функции Вы дополнительно хотели бы видеть в Вашем мобильном приложении?», в процентах

О необходимости совершенствования функционала и интерфейса мобильного банкинга АО «Альфа-Банк» говорят результаты проведенного сравнения компании J'son & Parhters Consulting 30 приложений российских банков. Приложения для мобильного банкинга были оценены по 40 критериям, в том числе функциональные возможности, опыт взаимодействия, дизайн и

оценки в магазинах приложений. Приложение АО «Альфа-Банк» занимает только 15 позицию в данном рейтинге (таблица 10).

Таблица 10 – Рейтинг приложений для мобильного банкинга в 2017 г.

№	Приложение	Банк	процент от максимума
1	Тинькофф	Тинькофф Банк	92
2	Рокетбанк	Рокетбанк	87
3	Инстабанк	Инстабанк	85
4	Сбербанк Онлайн	Сбербанк	74
5	BSPB Mobile	Банк Санкт-Петербурга	74
6	Хоум Кредит	Банк Хоум Кредит	73
7	МТС Банк	МТС Банк	72
8	МИнБ	Московский Индустриальный Банк	71
9	УБРИР Мобильный банк	Уральский Банк Реконструкции и Развития	70
10	Obank	Связной банк	67
11	Лайф-Мобайл	Лайф (Пробизнесбанк)	66
12	Банк Открытие	Банк Открытие	66
13	PSB-Mobile	Промсвязьбанк	64
14	РОСБАНК Онлайн	РосБанк	63
15	Альфа-Банк	Альфа-Банк	62

Представленные данные говорят о необходимости уделять особое внимание вопросам простоты, удобства, визуализации приложений. Для АО «Альфа-Банк» рекомендуются следующие мероприятия:

- упрощение интерфейса мобильного приложения;
- упрощение авторизации;
- введение системы прогнозирования трат клиента.

Расходы на реализацию данного мероприятия представлены в следующей таблице.

Общие затраты на реализацию мероприятия по совершенствованию мобильного приложения составят 4 100 тыс. руб. (таблица 11).

Таблица 11 – Затраты на реализацию мероприятия по совершенствованию мобильного приложения

Статьи затрат	Тыс. руб.
Затраты на оплату услуг IT-компаний	1 000
Затраты на поддержание работы усовершенствованного мобильного приложения	3 000
Затраты на информирование клиентов банка о нововведениях	100
Итого	4 100

3. В качестве третьего мероприятия предлагается продвижение мобильных сервисов через социальные сети.

Продвижение банковских продуктов при помощи социальных сетей Facebook Twitter, или Instagram уже используется банками применительно к массовым продуктам (кредитные карты) [27]. Популярность социальных сетей среди пользователей виртуального мира указана на рисунке 18.

Проникновение социальных сетей в России оценивается в 47%. Из этого количества людей 67.8 млн человек имеют личные страницы в социальных сетях. По данным сайта Statist самой активно используемой социальной сетью является YouTube (63% из всех опрошенных). На втором месте ВКонтакте – 61% опрошенных. Facebook лишь на седьмом месте и имеет показатель 33%.

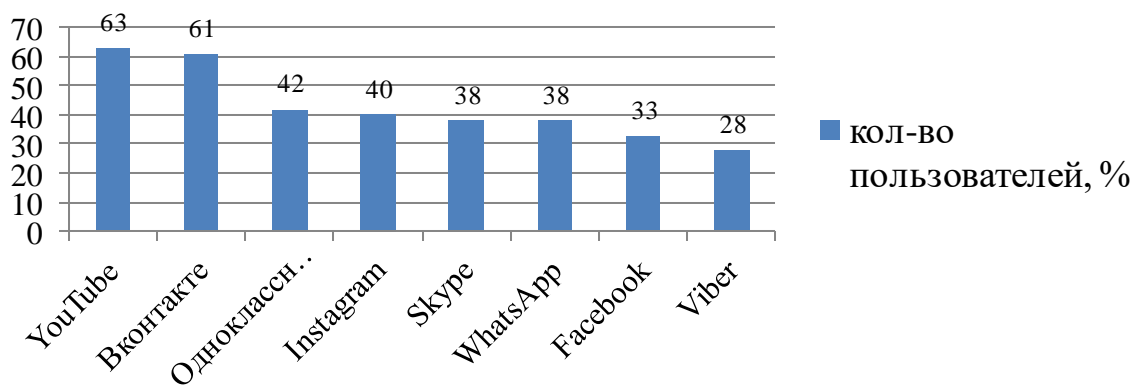


Рисунок 18 – Популярность социальных сетей в России среди пользователей сети Интернет

Данные графика свидетельствуют о том, что социальные сети являются удобной и эффективной площадкой для продвижения услуг по дистанционному банковскому обслуживанию.

Социальные сети дают возможность следить как за жизнью своих клиентов, так и за жизнью потенциальных клиентов. Делить своих потенциальных клиентов можно по интересам и поведению. В социальных сетях размещать информацию о новых услугах банка следует только заинтересованной потенциальной группе людей.

Для установления контакта с потенциальными клиентами и для привлечения их в свой банк необходимо не выставлять все сведения о банке на всеобщее обозрение, а лишь побуждать людей к ознакомлению с ней. Основная ценная информация, интересующая пользователя должна храниться непосредственно на страницах компании в социальных сетях, чтобы клиент заинтересовался и сам начал заниматься изучением нужного ему продукта. Скрытая и недоступная информация должна мотивировать потенциального клиента самому наладить контакт с банком, таким образом, банк сможет получить всю необходимую информацию о данном пользователе и собрать основную целевую аудиторию, которая ему необходима [29].

В июне 2018 года количество подписчиков на группы банка в социальных сетях следующее:

- ВКонтакте – 125 930 подписчиков;
- Фейсбук – 31 672 подписчиков;
- Одноклассники – 39 067 участник;
- Инстаграмм – 39 521 подписчиков.

Исходя из этих данных, перечисленные социальные сети являются наиболее перспективным, через которые необходимо продвигать мобильные сервисы.

Таблица 12 – Затраты на реализацию мероприятия по продвижению мобильных сервисов через социальные сети

Статьи затрат	Тыс. руб.
Затраты на работу групп в социальных сетях, работу с клиентами и размещение новостей	5 000
Затраты на продвижение групп в социальных сетях	2 000
Итого	7 000

Затраты на реализацию мероприятия по продвижению мобильных сервисов через социальные сети составят 7000 тыс. руб.

4. Четвертым мероприятием является создание именной аудитории АО «Альфа-Банк» в крупных высших образовательных учреждениях России. В данных аудиториях могут проводиться дисциплины для студентов, связанные с банками и банковской деятельностью. Таким образом, Альфа-Банк сможет привлекать внимание учащихся к своей компании и к своим продуктам, что в свою очередь должно поспособствовать появлению новых клиентов.

Планируется открыть 10 именных аудиторий АО «Альфа-Банк» в различных высших учебных заведениях.

Таблица 13 – Затраты на реализацию мероприятия по созданию именных аудиторий Альфа-Банка в крупных ВУЗах страны

Статьи затрат	Руб.
Вывеска для аудитории	50 000
Информационные стенды	70 000
Мебель	100 000
Библиотека банковской литературы	160 000
Мультимедийное оборудование	700 000
Прочие атрибуты с символикой банка	30 000
Итого	1 110 000

Затраты на реализацию мероприятия по открытию именной аудитории АО «Альфа-Банк» составят 1 110 000 тыс. руб.

3.2. Оценка эффективности предлагаемых мероприятий

Сводные затраты на реализацию мероприятий по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания представлены в таблице 14.

Всего потребуется 26 510 тыс.руб. на осуществление предложенных мероприятий.

Таблица 14 – Общие затраты на реализацию четырех предложенных мероприятий

Мероприятия	Тыс. руб.
Проведение семинаров, лекций, встреч	14 300
Совершенствование мобильного банка	4 100
Продвижение мобильных сервисов через социальные сети	7 000
Открытие именной аудитории	1 110
Итого	26 510

Планируется, что количество клиентов увеличится на 25%. Данный показатель конверсии является хорошим в любой сфере продаж. Рассчитаем количество новых клиентов:

Таблица 15 – Прогноз количества клиентов после проведения предложенных мероприятий

Группа клиентов	2017г.	Прогноз	Изменение
Физические лица, шт	843 401	1 054 251	210 850
Малый бизнес и ИП, шт.	301 074	376 342	75 261
Средний и крупный бизнес, шт.	193 045	241 307	48 261
Итого	1 337 520	1 671 900	334 380

В 2017г. общее число клиентов – пользователей ДБО – 1 337 520 человек. В прогнозном году число увеличится на 334 380 человек и составит 1 671 900 человек. Если сравнивать с приростом клиентов в предыдущем году, то можно говорить о том, что прогнозное увеличение достаточно большое, так как увеличение клиентов – физических лиц – составляло 21 616 чел. (с 2016 по 2017гг.).

Так как клиентов в 2017г. было 1 337 520 чел., а доходы от ДБО составляли 1 678 662 тыс.руб., то можно рассчитать доходы от каждого клиента. Один пользователь ДБО приносил 1 255 руб. дохода. Следовательно, если кол-во клиентов в прогнозном году составит 1 671 90 чел., то они принесут банку 2 098 234 500 рублей.

Таблица 16 – Дополнительные денежные средства, полученные в ходе осуществления предложенных мероприятий, в тыс. руб.

Показатели	Тыс. руб.
Дополнительные доходы	419 572
Дополнительная прибыль	393 062
Затраты на мероприятия	26 510

Экономический эффект - это разность между результатами деятельности и произведенными для их получения затратами на изменения условий деятельности. То есть: экономический эффект = прибыли = 393 062 тыс.руб. Эффективность данных мероприятий рассчитаем как отношение эффекта к затратам [32]. Она будет равна $393\ 062/26\ 510 = 14,8$.

Далее сравним показатель рентабельности за 2017 год с прогнозным показателем рентабельности.

Таблица 17 – Сравнение рентабельности операций по дистанционному банковскому обслуживанию до и после реализации мероприятий

Показатели	2017 г.	Прогноз	Изменение
Доходы, тыс. руб.	1 678 662	2 098 234	419 572
Прибыль, тыс. руб.	337 411	730 473	393 062
Рентабельность, %	20,1	34,8	14,7

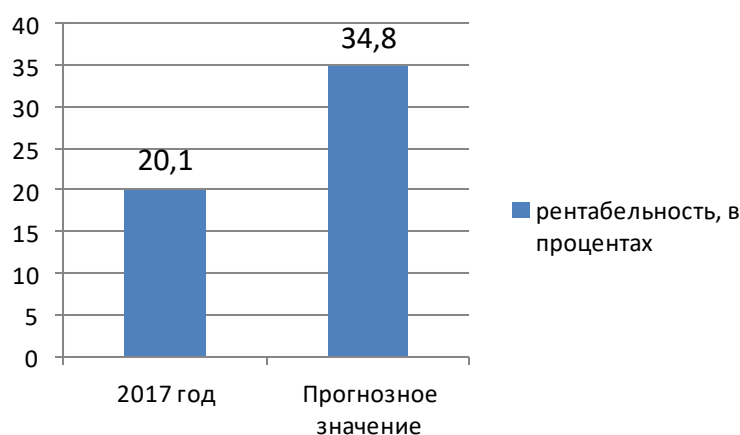


Рисунок 19 – Рентабельность операций по дистанционному банковскому обслуживанию до и после реализации мероприятий

Выводы по разделу три

В данной главе были предложены 4 мероприятия:

1. Организация бесплатных семинаров, лекций и встреч с клиентами (в том числе потенциальными).
2. Совершенствование мобильного банка.
3. Продвижение мобильных сервисов через социальные сети.
4. Открытие именной аудитории банка в высших учебных заведениях страны.

Для первого мероприятия понадобится создание 10 мобильных групп по 10 человек. В обязанности каждой из них будет входить поиск компаний для проведения семинаров, подготовка презентации к встречам, закупка необходимого оборудования, подготовка спикеров. Затраты на мероприятие составят 14 300 тыс.руб.

Для совершенствования мобильного банка был проведен опрос клиентов АО «Альфа-Банк», по итогам которого были выявлены потребности клиентов, которые необходимо внедрить в мобильное приложение Альфа-Мобайл и Интернет-банк Альфа-Клик: прогноз трат клиента, основанный на расходах предыдущих периодов и упрощение авторизации. О необходимости данного мероприятия так же говорит тот факт, что Альфа-Банк находится на 15 месте среди Интернет-банков России. Данное исследование было проведено компанией J'son & Parhters Consulting. Расходы на реализацию данного мероприятия составят 4 100 тыс.руб.

Продвижение мобильных сервисов через социальные сети так же потребует затрат, которые составят 7 000 тыс.руб. Для понимания того, в каких социальных сетях будет самая эффективная реклама, мы проанализировали их популярность и выяснили, сколько человек подписано на группы АО «Альфа-Банка» в таких популярных сетях, как ВКонтакте, Одноклассники, Facebook и Instagram.

Решение о предложении четвертого мероприятия, а именно открытия именной аудитории Альфа-Банка в десяти высших учебных заведениях России было принято исходя из того, что оно поможет продвигать банк среди учащихся ВУЗов. Таким образом, количество новых клиентов возрастет, и, следовательно, повысится количество клиентов ДБО. Это произойдет потому, что студенты являются той категорией граждан, которая готова управлять своими денежными средствами путем использования дистанционного обслуживания. Затраты на данное мероприятие составят 1 110 тыс.руб.

Общие затраты на проведение всех мероприятий составят 26 510 тыс.руб.

После данных мероприятий количество клиентов должно повыситься на 25%. Так как каждый клиент, пользующийся ДБО приносил банку 1 255 руб. дохода, то мы получим 2 098 234 тыс.руб. доходов от ДБО в сумме со всех клиентов.

Экономический эффект от предложенных мероприятий = прибыли = 393 062 тыс.руб. Эффективность данных мероприятий рассчитаем как отношение эффекта к затратам. Она будет равна $393\ 062/26\ 510 = 14,8$.

Рентабельность увеличится с 20,1% до 34,8, что говорит о том, что данные мероприятия эффективны и принесут банку дополнительную прибыль.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В качестве объекта исследования выступило АО «Альфа-Банк». Проведенный анализ финансово-хозяйственной деятельности банка позволяет сделать следующие выводы:

1) При проведении вертикального анализа активов бухгалтерского баланса мы увидели, что наибольший вес из всех статей имеет чистая ссудная задолженность. За анализируемый период в ней произошли изменения с 68,20% до 71,16%. Наибольший вес из всех имела статья в 2017 году, а именно 71,16%. Данная статья говорит о хорошей деловой активности банка, а также о росте невыплат по кредиту. То есть можно сделать вывод о том, что за весь период в этот год выдавалось больше всех кредитов.

2) В пассиве баланса самое большое изменение произошло в статьях «средства клиентов, не являющихся кредитными организациями» (с 51,46% на 01.15гг. до 74,65% на 01.01.18гг.) и «вклады физических лиц и ИП» с 22,8% до 33,8% за исследуемый период. Данные статьи имели наибольший удельный вес в пассивах. В целом, валюта баланса увеличилась с 2 157 376 149 тыс. руб. до 2 495 743 432 тыс. руб.

3) Все показатели АО «Альфа-Банка» соответствуют нормативным значениям Центрального Банка. Норматив достаточности базового капитала банка хоть и соблюдается, но имеет тенденцию к снижению с каждым годом.

4) После проведения горизонтального анализа мы увидели, что произошло увеличение следующих статей актива: «основные средства» выросли на 8 118 301 тыс.руб.; «денежные средства» увеличились на 2 339 156 тыс.руб.; «чистые вложения в ценные бумаги» выросли на 266 635 362 тыс.руб. В пассиве изменились такие статьи, как «Вклады физических лиц, включая индивидуальных предпринимателей» (увеличение на 162 725 727 тыс.руб.); «Выпущенные долговые обязательства» (увеличились на 6 255 910 тыс.руб. в 2017г.). Увеличение все вышеперечисленных статей является положительным.

Оно говорит о финансовой устойчивости банка и о росте его деловой активности.

Во второй главе было исследовано дистанционное обслуживание в АО «Альфа-Банк». Оно предоставляется двум группам клиентов: физическим и юридическим лицам.

Дистанционное банковское обслуживание, предоставляемое в АО «Альфа-Банк» можно классифицировать на пять видов:

- классический «клиент-банк»;
- интернет-банкинг;
- телефон-банкинг;
- мобильный банкинг;
- обслуживание через терминалы банка и банков-партнеров банка.

В настоящее время в банке действуют четыре программы интернет-банка:

- для частных лиц: интернет-банк «Альфа-Клик», мобильный банк «Альфа-Мобайл», SMS-банк «Альфа-Чек», бесплатный мобильный банк для начинающих «Альфа-Мобайл-лайт»;
- для бизнеса: интернет-банк «Альфа-Бизнес Онлайн»;
- для управления зарплатным проектом: «Альфа-Зарплата Онлайн».

Дистанционное обслуживание изначально развивалось как интернет-банк, впоследствии появились мобильный банк и SMS-банк.

На первом этапе дистанционное обслуживание было разработано для крупного бизнеса, затем – для частных лиц и для малого и среднего бизнеса. Последним появился интернет-банк для управления зарплатными проектами.

В структуре доходов от дистанционного обслуживания наибольший удельный вес приходится на доходы от обслуживания физических лиц. Так же в динамике за три года существенно возросла доля доходов от обслуживания юридических лиц – с 18,7% в 2015 г. до 28,3% в 2017 г.

Эффективность операций по дистанционному обслуживанию в банке выросла, что выразилось в росте рентабельности. Так, если в 2015 г.

рентабельность операций по дистанционному обслуживанию составляла 17,3%, то в 2017 г. – 20,1%. Это говорит о необходимости дальнейшего развития данных операций в банке.

Проведенное исследование показало, что АО «Альфа-Банк» занимает второе место по доле рынка дистанционного банковского обслуживания, при этом банк опережает лидера рынка – ПАО «Сбербанк России» – по количеству новых пользователей и по доле активных пользователей. Высокая доля новых пользователей и высокая доля активных пользователей говорит о росте популярности дистанционного банковского обслуживания среди населения России и в данном банке в частности. В этой связи необходима активизация работы по привлечению дополнительных клиентов. Это возможно путем реализации следующих мероприятий:

- активизация разъяснительной работы с клиентами банка (организация бесплатных семинаров, лекций и встреч с клиентами);
- совершенствование мобильного банка;
- продвижение мобильных сервисов через социальные сети;
- открытие именной аудитории АО «Альфа-Банк» в крупных высших образовательных учреждениях России.

Эффект от предлагаемых мероприятий составит 393 062 тыс. руб. Эффективность будет равна 14,8. Реализация предлагаемых мероприятий позволит увеличить рентабельность операций по дистанционному банковскому обслуживанию с 20,1% в 2017 г. до 34,8% по прогнозу.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Федеральный закон от 27.06. 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе»
2. Федеральный закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»
3. Письмо Банка России от 30.08.2006 № 115-Т «Об исполнении Федерального закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма в части идентификации клиентов, обслуживаемых с использованием технологий дистанционного банковского обслуживания (включая интернет-банкинг)»
4. Письмо Банка России от 27.04.2007 № 60-Т «Об особенностях обслуживания кредитными организациями клиентов с использованием технологии дистанционного доступа к банковскому счету клиента (включая интернет-банкинг)»
5. Письмо Банка России от 07.12.2007 № 197-Т «О рисках при дистанционном банковском обслуживании»
6. Письмо Банка России от 31.03.2008 № 36-Т «О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга»
7. Положение Банка России от 23.06.1998 г. № 36-П «О межрегиональных электронных расчетах, осуществляемых через расчетную сеть Банка России»
8. Письмо ЦБР от 23 октября 2009 г. № 128-Т «О Рекомендациях по информационному содержанию и организации Web-сайтов кредитных организаций в сети Интернет»

9. Письмо Банка России от 30.01.2009 № 11-Т «О рекомендациях для кредитных организаций по дополнительным мерам информационной безопасности при использовании систем интернет-банкинга»
10. Письмо Банка России от 26.10.2010 № 141-Т «О Рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания»
11. Абрамова И.В., Перспективы развития и проблемы функционирования дистанционного банковского обслуживания в России // И.В. Абрамов. – Изд-во: Вестник молодых ученых Самарского государственного экономического университета. – 2015. – С.7–12
12. Автушенко, А.М. Нормативно-правовое регулирование дистанционного банковского обслуживания в России // А.М. Автушенко. – Изд-во: Фундаментальные и прикладные исследования в современном мире. – 2015. – С. 128– 132
13. Агибалов, А.В., Парфенова А.А. Дистанционное банковское обслуживание на современном этапе развития инновационных технологий // А.В. Агибалов. – Финансовый вестник. – 2015. – С. 85– 89
14. Азиева, Н.Н. Дистанционное банковское обслуживание в России: современное состояние и управление рисками // Н.Н. Азиева. – Изд-во: Экономика. Бизнес. Банки. – 2015. – С. 85– 95
15. Астахов, А.А., Мельникова, А.А., Исаева, Е.А. Дистанционное банковское обслуживание в России // А.А. Астахов, А.А. Мельникова, Е.А. Исаева. – В сборнике: инструменты и механизмы современного инновационного развития. Сборник статей Международной научно - практической конференции: В 3 частях. – 2016. – С. 141– 144
16. Батракова, Л.Г. Экономический анализ деятельности банка // Л.Г. Батракова. – Учебник для вузов. - М.: Легос, 2013. – 344 с.

17. Васильева, И.А. Тенденции развития дистанционного банковского обслуживания // И.А. Васильева. – Экономика сферы сервиса: проблемы и перспективы. Сборник материалов научной конференции. – Омск, 2015. – 9 с.
18. Гулько, А.А., Пьяных, Т.А. О проблемах развития дистанционного банковского обслуживания в России // А.А. Гулько, Т.А. Пьяных. – В сборнике: 21 век: фундаментальная наука и технологии: Материалы VI международной научно-практической конференции. – 2015. – 216 с.
19. Давлетова, Д.М. Дистанционное банковское обслуживание // Д.М. Давлетова. – В сборнике: Актуальные проблемы и перспективы институциональных изменений в современной экономике: материалы Международной заочной научно-практической конференции. – 2015. – С. 34–40
20. Демьянова, Б.О. Актуальные вопросы дистанционного банковского обслуживания с помощью интернет-технологий // Б.О. Демьянова. – В сборнике: Молодежь и научно-технический прогресс. Международная научно-практическая конференция студентов, аспирантов и молодых ученых. – 2014. – С. 150–153
21. Дьякова, О.Н. История развития системы дистанционного банковского обслуживания // О.Н. Дьякова. – Психология. Экономика. Право. – 2014 – 68–76 с.
22. Ефимова, Е.В., Ефимов, П.В. Тенденции и проблемы развития дистанционного банковского обслуживания // Е.В. Ефимова, П.В. Ефимов. – В сборнике: Актуальные проблемы и перспективы развития экономики и финансов современной России. – 2015. – С. 42–48
23. Зернова, Л.Е., Агузова, А.А. Анализ систем дистанционного банковского обслуживания // Л.Е. Зернова, А.А. Агузова. – В сборнике: инструменты и механизмы современного инновационного развития. Сборник статей Международной научно - практической конференции: В 3 частях. – 2016 – С. 134–136

24. Кабакова, Е.В. Дистанционное банковское обслуживание: проблемы и перспективы развития // Е.В. Кабакова. – В сборнике: Формирование общекультурных и профессиональных компетенций финансиста: Сборник научных трудов студентов, аспирантов и преподавателей Финансового университета при Правительстве Российской Федерации. – 2014. – С. 103– 107
25. Корнаухова, А.П., Сущность и виды дистанционного банковского обслуживания // А.П. Корнаухова. – Вестник молодых ученых Самарского государственного экономического университета. – 2014 – С. 100– 105
26. Костерина, Т.М. Банковское дело. Учебник для бакалавров. – М.: Юрайт, 2013. – 385 с.
27. Крайнова, Ю.Е. Краткий курс по банковскому делу: учебное пособие. – М.: Окей Книга, 2011. – 415 с.
28. Куксова, А.С., Грибков А.М. Правовое регулирование дистанционного банковского обслуживания // А.С. Куксова, А.М. Грибков. – В сборнике: Интернет как реальность. Межвузовский сборник научных трудов. - Рязань, 2015 – С,42 – 46 с.
29. Курманова, Л.Р., Дистанционное банковское обслуживание // Л.Р. Курманова. – Экономика и социум. - 2015. – С. 1359– 1362
30. Негрова, Е.В. Основные направления развития дистанционного банковского обслуживания в России на современном этапе // Е.В. Негрова. – В сборнике: Сборник научных трудов студентов и магистрантов кафедры «Финансы и банковское дело». - Тамбов, 2016. – С. 91– 102
31. Силантьева, К.Ю. Технологии дистанционного банковского обслуживания // К.Ю. Силантьева. – В сборнике: роль инноваций в трансформации современной науки. Сборник статей Международной научно-практической конференции. – 2016 – С. 61– 63
32. Сиротский, А.А. Информационная безопасность систем дистанционного банковского обслуживания // А.А. Сиротский. – В

сборнике: Современные инструментальные системы, информационные технологии и инновации: сборник научных трудов XI Международной научно-практической конференции: в 4-х томах. – 2014. – С. 101– 105

33. Тимкова, А.А. Дистанционное банковское обслуживание // А.А. Тимкова. – Банковские услуги. - 2014. – С. 6– 11

34. Хисматуллин, А.Б., Курманова Л.Р. Дистанционное банковское обслуживание // А.Б. Хисматуллин. – В сборнике: Развитие науки и образования в современном мире. Сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции: в 6 частях. – 2015 – С. 87– 89

35. Хохлова А.А., Симонянц Н.Н. Дистанционное банковское обслуживание: проблемы развития // А.А. Хохлова, Н.Н. Симоненц. – Экономика и социум. – 2015. – С. 514 – 518

36. Шарафутдинова, Н.С., Кузьмин С.В. Анализ тенденций популяризации дистанционных каналов обслуживания клиентов в российском банковском секторе // Н.С. Кузьмин. – Актуальные проблемы экономики и менеджмента. – 2015. – С. 80– 83

37. Эренцепова, В.А. Применение дистанционного банковского обслуживания в российских коммерческих банках // В.А. Эренцепова. – В сборнике: Закономерности и тенденции формирования системы финансово-кредитных отношений. – 2016. – С. 299– 301

38. Финансовый отчет АО «Альфа-Банк» на 01.01.15 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://alfabank.ru/f/3/about/annual_report/ / 2014pdf

39. Финансовый отчет АО «Альфа-Банк» на 01.01.16 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://alfabank.ru/f/3/about/annual_report/ / 2015pdf

40. Финансовый отчет АО «Альфа-Банк» на 01.01.17 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://alfabank.ru/f/3/about/annual_report/ / 2016.pdf

41. Финансовый отчет АО «Альфа-Банк» на 01.01.18 [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://alfabank.ru/f/3/about/annual_report/ / 2017.pdf

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А

Таблица А.1 – Бухгалтерский баланс АО «Альфа-Банк» за 2014-2015гг.

Банковская отчетность		
Код территории/Код кредитной организации (филиала)		
по ОКATO	по ОКПО	регистрационный номер (/порядковый номер)
145	09410444	1326

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС
(публикуемая форма)
за 2017 год

Кредитной организации АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО АЛЬФА-БАНК / АО АЛЬФА-БАНК
Адрес (место нахождения) кредитной организации 107078 Москва, Каланчевская 27

Код формы по ОФД 0409006
Квартальная (Подпись)

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснений	Данные за отчетный период, тыс. руб.	Данные за предыдущий отчетный год, тыс. руб.
1	2	3	4	5
I. АКТИВЫ				
1	Денежные средства	5.1	86174136	83834980
2	Средства кредитной организации в Центральном банке Российской Федерации	5.1	120115550	100733021
2.1	обязательные резервы		10328454	15104366
3	Средства в кредитных организациях	5.1	40282407	51492905
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	5.2, 5.3	66250733	99666940
5	Чистая ссудная задолженность	5.4	177285196	149172048
6	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, инвестированные в наличии для продажи	5.5	159488647	209630077
6.1	Инвестиции в дочерие и зависимые организации	5.5	26669245	17445750
7	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	5.6	151374698	115260664
8	Требования по текущему налогу на прибыль		2542329	4057661
9	Отложенный налоговый актив		15537178	15550915
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	5.3	25930129	26723914
11	Долгосрочные активы, предназначенные для продажи		76200	2000
12	Прочие активы	5.10	92149253	40147073
13	Всего активов		2495743432	2246840199
II. ПАССИВЫ				
14	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	5.11	49322294	16707736
15	Средства кредитных организаций	5.11	186463349	228711699
16	Средства клиентов, на балансе кредитных организаций	5.12	1063196331	1548772391
16.1	Вклады (средства) физических лиц в том числе индивидуальных предпринимателей	5.12	843635015	680909288
17	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	5.14	323654101	99848525
18	Выпущенные долговые обязательства	5.13	74102000	67846090

Окончание таблицы А.1

	кредитного характера, прочие возможные потери и операции с резидентными офшорными зонами			
123	Всего обязательств		2234345664	2019315105
III. ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ				
124	Средства акционеров (участников)	5.15	59587623	59587623
125	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)		0	0
126	Дивидендный доход		1810961	1810961
127	Резервный фонд		2979381	2979381
IV. ПНЕВАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
128	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)		2105752	2250387
129	Переоценка основных средств и нематериальных активов, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство		4618840	5207289
130	Переоценка обязательств (требований) по выплате долгосрочных вознаграждений		0	0
131	Переоценка инструментов хеджирования		0	0
132	Докладные средства безвозмездного финансирования (вклады в имущество)		0	0
133	Нераспределенная прибыль (исключая убытки прошлых лет)		147689237	130703892
134	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	6	42605974	4985561
135	Всего неточинное собственных средств		261397760	227525094
IV. ПНЕВАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
136	Безотзывные обязательства кредитной организации		3003599036	2965252303
137	Выданные кредитной организацией гарантии и поручительства		145700764	103931664
138	Условные обязательства некредитного характера		2066004	0

Заместитель Председателя Правления  Жуков А.Е.

Заместитель Главного бухгалтера

Вайно М.В.



Таблица Б.1 – Бухгалтерский баланс АО «Альфа-Банк на 2016-2017гг.

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС

(публикуемая форма) на 01.01.2016 года

Код формы по ОКУД 0409806 Квартальная (Годовая), тыс. руб

в тысячах рублей		Данные за отчетный период	Данные за соответствующий период прошлого года
1	2	4	5
I. АКТИВЫ			
1	Денежные средства	92 549 420	104 917 438
2	Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	31 662 813	47 568 231
2.1	Обязательные резервы	9 116 510	13 537 822
3	Средства в кредитных организациях	31 112 867	67 851 759
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	147 502 924	232 161 326
5	Чистая судная задолженность	1 398 956 141	1 471 399 625
6	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	190 263 930	110 149 529
6.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	10 472 553	7 032 691
7	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	83 743 599	55 606 635
8	Требования по текущему налогу на прибыль	3 432 845	1 298 362
9	Отложенный налоговый актив	0	3 258 156
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	19 019 427	17 811 828
11	Прочие активы	60 314 889	45 353 260
12	Всего активов	2 058 558 855	2 157 376 149
II. ПАССИВЫ			
13	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	26 860 955	338 547 002
14	Средства кредитных организаций	176 516 775	208 426 055
15	Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	1 424 717 125	1 110 177 453
15.1	Вклады (средства) физических лиц в том числе индивидуальных предпринимателей	624 466 860	491 879 792

1	2	4	5
16	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	57 139 861	157 320 523
17	Выпущенные долговые обязательства	78 316 348	109 988 998
18	Обязательство по текущему налогу на прибыль	1 789 713	123 837
19	Отложенное налоговое обязательство	7 316 847	483 458
20	Прочие обязательства	49 509 256	38 634 616
21	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон	9 847 087	16 773 475
22	Всего обязательств	1 832 013 967	1 980 475 417
III. ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ			
23	Средства акционеров (участников)	59 587 623	59 587 623
24	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)	0	0
25	Эмиссионный доход	1 810 961	1 810 961
26	Резервный фонд	2 979 381	2 979 381
27	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)	-460 585	6 279 291
28	Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство	1 923 030	1 924 275
29	Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет	116 879 028	72 253 696
30	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	43 825 450	44 624 087
31	Всего источников собственных средств	226 544 888	176 900 732
IV. ВНЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
32	Безотзывные обязательства кредитной организации	2 737 529 891	2 389 310 888
33	Выданные кредитной организацией гарантии и поручительства	97 005 068	191 962 403
34	Условные обязательства некредитного характера	0	0

И.о. Председателя Правления — Главный управляющий директор А.А. Марей



Заместитель Главного бухгалтера М.В. Шейко



Таблица В – Вертикальный анализ активов бухгалтерского баланса за 2015 – 2017 гг.

Наименование	Сумма, в тыс. руб.				Удельный вес, в процентах			
	на 01.01.2015гг.	на 01.01.2016гг.	на 01.01.2017гг.	на 01.01.2018гг.	на 01.01.2015гг.	на 01.01.2016гг.	на 01.01.2017гг.	на 01.01.2018гг.
I АКТИВЫ								
1. Денежные средства	104 917 438	92 549 420	83 834 980	86 174 136	4,86	4,50	3,73	3,45
2. Средства кредитных организаций в ЦБ РФ	47 568 231	31 662 813	108 753 021	120 115 550	2,20	1,54	4,84	4,81
2.1. Обязательные резервы	13 537 822	9 116 510	15 106 366	18 328 454	0,63	0,44	0,67	0,73
3. Средства в кредитных организаций	67 851 759	31 112 867	51 492 905	40 252 607	3,15	1,51	2,29	1,61
4. Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости чрез прибыль или убыток	232 161 326	147 502 924	99 666 940	66 250 733	10,76	7,17	4,44	2,65
5. Чистая ссудная задолженность	1 471 399 625	1 398 956 141	1 491 720 049	1 775 851 965	68,20	67,96	66,39	71,16
6. Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	110 149 529	190 263 930	209 630 077	159 488 647	5,11	9,24	9,33	6,39
6.1. Инвестиции в дочерние и зависимые организации	7 032 691	10 472 553	17 445 750	26 669 245	0,33	0,51	0,78	1,07
7. Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	55 606 635	83 743 599	115 260 664	151 374 698	2,58	4,07	5,13	6,07
8. Требование по текущему налогу на прибыль	1 298 362	3 432 845	4 057 661	2 542 328	0,06	0,17	0,18	0,10
9. Отложенный налоговый актив	3 258 156	0	15 550 915	15 537 178	0,15	0,00	0,69	0,62
10. Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	17 811 828	19 019 427	26 723 914	25 930 129	0,83	0,92	1,19	1,04
11. Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	0	0	2 000	76 208	0,00	0,00	0,00	0,00
12. Прочие активы	45 353 260	60 314 889	40 147 073	52 149 253	2,10	2,93	1,79	2,09
13. Всего активов	2 157 376 149	2 058 558 855	2 246 840 199	2 495 743 432	100	100	100	100

Таблица Г – Вертикальный анализ пассивов АО «Альфа-Банк» за анализируемый период (2015 – 2017гг.)

Наименование	Сумма, в тыс.руб.				Удельный вес, в процентах			
	на 01.01.15	на 01.01.16	на 01.01.17	на 01.01.18	на 01.01.15	на 01.01.16	на 01.01.17	на 01.01.18
II ПАССИВЫ								
14. Кредиты, депозиты и прочие средства ЦБ РФ	338 547 002	26 860 955	16 707 736	4 332 294	15,69	1,30	0,74	0,17
15. Средства кредитных организаций в ЦБ РФ	208 426 055	176 516 775	228 711 699	186 463 349	9,66	8,57	10,18	7,47
16. Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	1 110 177 453	1 424 717 125	1 548 772 391	1 863 196 331	51,46	69,21	68,93	74,65
16.1. Вклады (средства) физических лиц и индивидуальных предпринимателей	491 879 792	624 466 860	680 909 288	843 635 015	22,80	30,34	30,31	33,80
17. Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль и убыток	157 320 523	57 139 861	93848525	32365410	7,29	2,78	4,18	1,30
18. Выпущенные долговые обязательства	109 988 998	78 316 348	67 846 090	74 102 000	5,10	3,80	3,02	2,97
19. Обязательства по текущему налогу на прибыль	123 837	1 789 713	8 361 228	9 042 123	0,01	0,09	0,37	0,36
20. Отложенное налоговое обязательство	483 458	7 316 847	1 301 822	1 154 710	0,02	0,36	0,06	0,05
21. Прочие обязательства	38 634 616	49 509 256	46 992 881	54 306 545	1,79	2,41	2,09	2,18
22. Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон	16 773 475	9 847 087	6 772 733	8 782 902	0,78	0,48	0,30	0,35
23. Всего обязательств	1 980 475 417	1 832 013 967	2 019 315 105	2 234 345 664	-	-	-	-
III ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ								
24. Средства акционеров (участников)	59 587 623	59 587 623	59 587 623	59 587 623	2,76	2,89	2,65	2,39

Окончание таблицы Г

Наименование	Сумма, в тыс.руб.				Удельный вес, в процентах			
	на 01.01.15	на 01.01.16	на 01.01.17	на 01.01.18	на 01.01.15	на 01.01.16	на 01.01.17	на 01.01.18
26. Эмиссионный доход	1 810 961	1 810 961	1 810 961	1 810 961	0,08	0,08	0,08	0,08
27. Резервный фонд	2 979 381	2 979 381	2 979 381	2 979 381	0,14	0,14	0,13	0,12
28. Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)	-6 279 291	-460 585	2 250 387	2 105 752	-0,29	-0,02	0,10	0,08
29. Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство	1 924 275	1 923 030	5 207 289	4 618 840	0,09	0,09	0,23	0,19
30. Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет	72 253 696	116 879 028	150 703 892	147 689 237	3,35	5,68	6,71	5,92
31. Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	44 624 087	43 825 450	4 985 561	42 603 974	2,07	2,13	0,22	1,71
32. Всего источников средств	176 900 732	226 544 888	227 525 094	261 397 768	-	-	-	-
33. Итого обязательств и собственных средств	2 157 376 149	2 058 558 855	2 246 840 199	2 495 743 432	100	100	100	100

Таблица Д – Горизонтальный анализ бухгалтерского баланса АО «Альфа-Банк» (2015 – 2017гг.)

Наименование	Сумма, в тыс. руб				Отклонение						Темп роста, в процентах		
					абсолютное, в тыс. руб			Относительное в процентах					
	на 01.01.2015	на 01.01.2016	на 01.01.2017	на 01.01.2018	За 2015	3в 2016	3а 2017	3а 2015	3в 2016	3а 2017	3а 2015	3в 2016	3а 2017
I АКТИВЫ													
1. Денежные средства	104 917 438	92 549 420	83 834 980	86 174 136	-12 368 018	-8 714 440	2 339 156	-11,79	-9,42	2,79	88,21	90,58	102,79
2. Средства кредитных организаций в ЦБ РФ	47 568 231	31 662 813	108 753 021	120 115 550	-15 905 418	77 090 208	11 362 529	-33,44	243,47	10,45	66,56	343,47	110,45
2.1. Обязательные резервы	13 537 822	9 116 510	15 106 366	18 328 454	-4 421 312	5 989 856	3 222 088	-32,66	65,70	21,33	67,34	165,70	121,33
3. Средства в кредитных организаций	67 851 759	31 112 867	51 492 905	40 252 607	-36 738 892	20 380 038	-11 240 298	-54,15	65,50	-21,83	45,85	165,50	78,17
4. Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости чрез прибыль или убыток	232 161 326	147 502 924	99 666 940	66 250 733	-84 658 402	-47 835 984	-33 416 207	-36,47	-32,43	-33,53	63,53	67,57	66,47
5. Чистая ссудная задолженность	1 471 399 625	1 398 956 141	1 491 720 049	1 775 851 965	-72 443 484	92 763 908	284 131 916	-4,92	6,63	19,05	95,08	106,63	119,05

Продолжение таблицы Д

Наименование	Сумма, в тыс. руб				Отклонение						Темп роста, в процентах		
					абсолютное, в тыс. руб			относительное, в процентах					
	на 01.01.2015	на 01.01.2016	на 01.01.2017	на 01.01.2018	За 2015	Зв 2016	За 2017	За 2015	Зв 2016	За 2017	За 2015	Зв 2016	За 2017
6. Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	110 149 529	190 263 930	209 630 077	159 488 647	80 114 401	19 366 147	-50 141 430	72,73	10,18	-23,92	172,73	110,18	76,08
6.1. Инвестиции в дочерние и зависимые организации	7 032 691	10 472 553	17 445 750	26 669 245	3 439 862	6 973 197	9 223 495	48,91	66,59	52,87	148,91	166,59	152,87
7. Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	55 606 635	83 743 599	115 260 664	151 374 698	28 136 964	31 517 065	36 114 034	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
8. Требование по текущему налогу на прибыль	1 298 362	3 432 845	4 057 661	2 542 328	2 134 483	624 816	-1 515 333	164,40	18,20	-37,34	264,40	118,20	62,66
9. Отложенный налоговый актив	3 258 156	0	15 550 915	15 537 178	-3 258 156	15 550 915	-13 737	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Продолжение приложения Д к балансу

Продолжение таблицы Д

Наименование	Сумма, в тыс. руб				Отклонение						Темп роста, в процентах		
					абсолютное, в тыс. руб			относительное, в процентах					
	на 01.01.2015	на 01.01.2016	на 01.01.2017	на 01.01.2018	За 2015	Зв 2016	За 2017	За 2015	Зв 2016	За 2017	За 2015	Зв 2016	За 2017
10. Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	17 811 828	19 019 427	26 723 914	25 930 129	1 207 599	7 704 487	-793 785	6,78	40,51	-2,97	106,78	140,51	97,03
11. Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	0	0	2 000	76 208	0	2 000	74 208	0,00	0,00	3710,4	0,00	0,00	0,00
12. Прочие активы	45 353 260	60 314 889	40 147 073	52 149 253	14 961 629	-20 167 816	12 002 180	32,99	-33,44	29,90	132,99	66,56	129,90
13. Всего активов	2 157 376 149	2 058 558 855	2 246 840 199	2 495 743 432	-98 817 294	188 281 344	248 903 233	-4,58	9,15	11,08	95,42	109,15	111,08
II ПАССИВЫ													
14. Кредиты, депозиты и прочие средства ЦБ РФ	338 547 002	26 860 955	16707736	4 332 294	-311 686 047	-10 153 219	-12 375 442	-92,07	0,00	0,00	7,93	0,00	0,00
15. Средства кредитных организаций в ЦБ РФ	208 426 055	176 516 775	228 711 699	186 463 349	-31 909 280	52 194 924	-42 248 350	-15,31	29,57	-18,47	84,69	129,57	81,53

Продолжение таблицы Д

Наименование	Сумма, в тыс. руб				Отклонение						Темп роста, в процентах		
					абсолютное, в тыс. руб			относительное, в процентах					
	на 01.01.2015	на 01.01.2016	на 01.01.2017	на 01.01.2018	3а 2015	3в 2016	3а 2017	3а 2015	3в 2016	3а 2017	3а 2015	3в 2016	3а 2017
16. Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	1 110 177 453	1 424 717 125	1 548 772391	1 863 196 331	314 539 672	124 055 266	314 423 940	28,33	8,71	20,30	128,33	108,71	120,30
16.1. Вклады (средства) физических лиц и индивидуальных предпринимателей	491 879 792	624 466 860	680 909 288	843 635 015	132 587 068	56 442 428	162 725 727	26,96	9,04	23,90	126,96	109,04	123,90
17. Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль ии убыток	157 320 523	57 139 861	93848525	32365410	-100 180 662	36 708 664	-61 483 115	0,00	64,24	0,00	0,00	164,24	0,00
18. Выпущенные долговые обязательства	109 988 998	78 316 348	67 846 090	74 102 000	-31 672 650	-10 470 258	6 255 910	-28,80	-13,37	9,22	71,20	86,63	109,22
19. Обязательства по текущему налогу на прибыль	123 837	1 789 713	8361228	9 042 123	1 665 876	6 571 515	680 895	1 345,22	367,18	8,14	1445,22	467,18	108,14
20. Отложенное налоговое обязательство	483 458	7 316 847	1301822	1154710	6 833 389	-6 015 025	-147 112	1 413,44	-82,21	-11,30	1513,44	17,79	88,70

Продолжение приложения Д

Продолжение таблицы Д

Наименование	Сумма, в тыс. руб				Отклонение						Темп роста, в процентах		
					абсолютное, в тыс. руб			относительное, в процентах					
	на 01.01.2015	на 01.01.2016	на 01.01.2017	на 01.01.2018	за 2015	за 2016	за 2017	за 2015	за 2016	за 2017	за 2015	за 2016	за 2017
21. Прочие обязательства	38 634 616	49 509 256	46992881	54306545	10 874 640	-2 516 375	7 313 664	28,15	-5,08	15,56	128,15	94,92	115,56
22. Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера,	16 773 475	9 847 087	6 772 733	8 782 902	-6 926 388	-3 074 354	2 010 169	-41,29	-31,22	29,68	58,71	68,78	129,68
23. Всего обязательств	1 980 475 417	1 832 013 967	2 019 315 105	2 234 345 664	-148 461 450	187 301 138	215 030 559	-7,50	10,22	10,65	92,50	110,22	110,65
III ИСТОЧНИКИ СС													
24. Средства акционеров	59 587 623	59 587 623	59 587 623	59 587 623	0	0	0	0,00	0,00	0,00	100,00	100,00	100,00
25. Собственные акции, выкупленные у акционеров	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
26. Эмиссионный доход	1 810 961	1 810 961	1 810 961	1 810 961	0	0	0	0,00	0,00	0,01	0,01	0,07	0,00
27. Рез. фонд	2 979 381	2 979 381	2 979 381	2 979 381	0	0	0	0,00	0,00	0,00	100,00	100	100

Продолжение приложения Д

Окончание таблицы Д

Наименование	Сумма, в тыс. руб				Отклонение						Темп роста, в процентах		
					абсолютное, в тыс. руб			относительное, в процентах					
	на 01.01.2015	на 01.01.2016	на 01.01.2017	на 01.01.2018	За 2015	Зв 2016	За 2017	За 2015	Зв 2016	За 2017	За 2015	Зв 2016	За 2017
28. Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи, минус отложенное налоговое обязательство	-6 279 291	-460 585	2 250 387	2 105 752	5 818 706	2 710 972	-144 635	-92,67	0,00	0,00	7,33	0,00	0,00
29. Переоценка ОС, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство	1 924 275	1 923 030	5207289	4 618 840	-1 245	3 284 259	-588 449	-0,06	170,79	-11,30	99,94	270,79	88,70
30. Нераспр. прибыль прошлых лет	72 253 696	116 879 028	150 703 892	147 689 237	44 625 332	33 824 864	-3 014 655	61,76	28,94	-2,00	161,76	128,94	98,00
31. Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	44 624 087	43 825 450	4 985 561	42603974	-798 637	-38 839 889	37 618 413	-1,79	-88,62	754,55	98,21	11,38	854,55
32. Всего источников средств	176 900 732	226 544 888	227 525 094	261 397 768	49 644 156	980 206	33 872 674	28,06	0,43	14,89	128,06	100,43	114,89
33. Итого обязательств и собственных средств	2 157 376 149	2 058 558 855	2 246 840 199	2 495 743 432	-98 817 294	188 281 344	248 903 233	-4,58	9,15	11,08	95,42	109,15	111,8

Окончание приложения Д

