

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.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО  
БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В СОВРЕМЕННЫХ  
УСЛОВИЯХ  
(на примере ПАО РОСБАНК)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(бакалаврская работа)

ЮУрГУ – 38.03.01.2018.108-1102.ВКР

Руководитель работы,  
к.э.н., доцент кафедры  
\_\_\_\_\_ Н.В. Жданова  
«\_\_\_»\_\_\_\_\_ 2018 г.

Автор работы,  
студент группы ВШЭУ<sub>3</sub>–588  
\_\_\_\_\_ М.Н.Лапина  
«\_\_\_»\_\_\_\_\_ 2018 г.

Нормоконтролер,  
ст. преподаватель кафедры  
\_\_\_\_\_ Е.Ю.Куркина  
«\_\_\_»\_\_\_\_\_ 2018 г.

Челябинск 2018

## АННОТАЦИЯ

Лапина М.Н «Совершенствование системы дистанционного обслуживания физических лиц в современных условиях (на примере ПАО РОСБАНК)» Челябинск ЮУрГУ, ЗЭУ-588, 117 с., 7 ил., 13 таб., библиограф. список – 54 наим., 6 прил.

Цель — проведение анализа уровня развития дистанционного банковского обслуживания физических лиц ПАО «Росбанк» с целью разработки мероприятий по его совершенствованию.

Предметом исследования является дистанционное банковское обслуживание физических лиц.

В качестве объекта исследования было выбрано одно из ведущих финансовых учреждений страны ПАО «Росбанк».

Результаты исследования: проведен анализ дистанционного банковского обслуживания физических лиц в коммерческих банках Российской Федерации, в том числе ПАО «Росбанк» на основе изученных методологических подходов, а также отражены основные тенденции развития дистанционного банковского обслуживания физических лиц на современном этапе развития и предложены мероприятия по его совершенствованию.

Рекомендации по внедрению: результаты исследования могут быть использованы в ПАО «Росбанк» в целях совершенствования дистанционного банковского обслуживания физических лиц.

## ABSTRACT

Lapina M.N. The improvement of the system of distant retail banking in the modern context (as exemplified by PAO ROSBANK– Chelyabinsk SUSU, Higher School of Economics and Management-588, 117 pages, 7 pictures, 13 tables  
Bibliography – 54 sources, 6 supplements

**Aim:** to conduct an analysis of the development level of the distant retail banking service in PAO Rosbank for the purpose of formulating the measures of its improvement.

**Subject:** distant retail banking service.

**Object:** one of leading financial institutions of the country - PAO Rosbank

**The results of the study:** on the basis of the explored methodological approaches the analysis of the distant retail banking service in Russian Federation commercial banks, including PAO Rosbank, was carried out; the tendencies of the distant retail banking service in the modern context were revealed; the measures of the distant retail banking service improvement were proposed.

**Implementation considerations:** the results of the study can be used in PAO Rosbank with the aim of the distant retail banking service improvement.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	9
1 Теоретические и организационные аспекты дистанционного банковского обслуживания физических лиц.....	12
1.1 Понятие и сущность дистанционного банковского обслуживания физических лиц, и их виды .....	12
1.2 Нормативно-правовое регулирование дистанционного банковского обслуживания на территории Российской Федерации .....	24
1.3 Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в зарубежных странах .....	30
1.4 Особенности организации дистанционного банковского обслуживания в Российских банках.....	36
2 Особенности организации дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО Росбанк.....	43
2.1 Общая характеристика деятельности ПАО «Росбанк» .....	43
2.2 Характеристика услуг в рамках дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «Росбанк» .....	53
2.3 Анализ дистанционного банковского обслуживания физических лиц на примере ПАО «Росбанк» .....	66
3 Пути совершенствования организации дистанционного банковского обслуживания физических лиц в России.....	77
3.1 Анализ дистанционного банковского обслуживания физических лиц в коммерческих банках Российской Федерации .....	77
3.2 Мероприятия по совершенствованию системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «Росбанк».....	88
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	99
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	104
Приложения.....	110
ПРИЛОЖЕНИЕ А Рейтинг функциональности интернет-банкинга .....	110
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Рейтинг функциональности мобильного банкинга .....	111
ПРИЛОЖЕНИЕ В Стоимость дистанционного банковского обслуживания ...	112
ПРИЛОЖЕНИЕ Г Рейтинг мобильного банка для iPhone и Android .....	113
ПРИЛОЖЕНИЕ Д Список лиц, под контролем которых находится банк .....	115
ПРИЛОЖЕНИЕ Е Схема взаимосвязей банка и лиц, под контролем либо значительным влиянием которых находится банк.....	117

## ВВЕДЕНИЕ

В условиях жесткой конкуренции и мирового финансового кризиса, большое количество банков уделяют огромное внимание необходимости увеличения качества обслуживания клиентов при одновременном снижении своих издержек. Стоит заметить, что рост эффективности деятельности при одновременном увеличении удовлетворенности клиентом качеством предоставляемых им банковским услугам — это и есть основные факторы успешной современной банковской системы.

В современных условиях одним из самых многообещающих направлений развития банковского сектора является развитие сферы дистанционного банковского обслуживания. Это обусловлено рядом причин. Во-первых, оказание таких услуг позволяет создавать совершенно новый уровень сервиса для частных клиентов. Во-вторых, качественное дистанционное обслуживание, все чаще понимается, как конкурентное преимущество при оказании услуг своим клиентам. В-третьих, быстрый темп роста розничного сектора требует создания доступных и эффективных механизмов взаимодействия банков с клиентами. Для клиентов такой подход означает максимальное удобство обслуживания и сокращение временных и финансовых затрат на всех этапах его взаимодействия с банком во время получения информации об услугах и банковских продуктах, заполнению анкет и бланков, получению банковских продуктов, а так же его использование и осуществление контроля над ним. Для банка рост показателя эффективности его деятельности, сокращение издержек и возможность значительно увеличить приток новых клиентов без снижения качества обслуживания клиентов.

Целью выпускной квалификационной работы является проведение анализа уровня развития дистанционного банковского обслуживания физических лиц ПАО «Росбанк» с целью разработки мероприятий по его совершенствованию.

Для достижения цели необходимо решить ряд задач:

- 1) рассмотреть основные понятия и изучить отличительные особенности дистанционного банковского обслуживания в российских коммерческих банках и

за рубежом;

б) ознакомиться с законодательными актами, регулирующими организацию дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации и выявить особенности нормативно-правового регулирования данного сегмента;

в) дать оценку современному состоянию и проблемам организации, а также выявить перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации;

г) провести анализ развития данного вида деятельности в России и конкретно в ПАО «Росбанк» с целью дальнейшей разработки и поиска путей повышения эффективности данной деятельности;

Предметом исследования является дистанционное банковское обслуживание физических лиц.

В качестве объекта исследования было выбрано одно из ведущих финансовых учреждений страны ПАО «Росбанк»

Содержание работы включает в себя следующие основные главы:

В 1-ой главе работы рассмотрены теоретические и нормативно-правовые основы дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации, а также развитие дистанционного обслуживания в зарубежных странах;

Во 2-ой главе определяются организационные основы дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО «Росбанк», а также виды дистанционного банковского обслуживания физических лиц и анализ их развития;

В 3-й главе представлен анализ современного состояния дистанционного банковского обслуживания физических лиц на территории Российской Федерации, выявляются преимущества и недостатки данной сферы, а так же предлагаются мероприятия по развитию дистанционного банковского обслуживания в ПАО «Росбанк».

При выполнении выпускной квалификационной работы были использованы методы сравнения, наблюдения и логико-смыслового анализа. Анализ

статистических данных осуществлялся с помощью выборки, группировки, обобщения, а также графических методов. Теоретической и методологической основой послужили труды экономистов-финансистов как отечественных, так и зарубежных, нормативно-правовые документы Банка России, статьи научных конференций по изучаемой теме, а также интернет ресурсы.

В ходе выполнения данной работы за основу были взяты материалы внутренней отчетности, годовые отчеты ПАО «Росбанк», информация, размещенная на официальных сайтах ПАО «Росбанк» и на официальном сайте Центрального Банка РФ, а также федеральные законы и другие законодательные акты Российской Федерации.

## Теоретические и организационные аспекты дистанционного банковского обслуживания физических лиц

### 1.1 Понятие и сущность дистанционного банковского обслуживания физических лиц, и их виды

Предоставление банками большого спектра электронных услуг клиентам с использованием современных автоматизированных систем и телекоммуникаций одна из новых современных тенденций в банковском деле.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) — это группа услуг дистанционного доступа к различным банковским операциям, которые банки предлагают своим клиентам (физическим лицам).

Определение ДБО является обобщающим для различных технологий банковских услуг удаленного доступа, т.е. без фактического визита клиента в офис обслуживания.

Фактически ДБО представляет собой сложную многоуровневую систему (совокупность взаимосвязанных элементов) с большим количеством элементов и связей, в которой могут быть выделены горизонтальные и вертикальные структуры. Вертикальная структура будет отражать иерархические отношения между системами ДБО разного уровня, а горизонтальная определять структурные элементы ДБО каждого уровня и связи между ними.

С точки зрения вертикальной структуры ДБО можно выделить следующие иерархические уровни:

а) Система ДБО первого уровня (ДБО/1) — совокупность межбанковских и внутрибанковских ДБО сегмента рынка ДБО. Например: система ДБО физических и юридических лиц; система ДБО платежных карт или система ДБО с использованием мобильной связи;

б) ДБО второго уровня (ДБО/2) — межбанковская система ДБО, основанная на взаимодействии между банками одной группы и представляющая собой совокупность внутрибанковских систем ДБО, в единый комплекс с помощью специальных институциональных (правил) и инфраструктурных элементов.

Примером такой системы является ДБО держателей карт и торговых точек в рамках карточной ПС;

в) ДБО третьего уровня (ДБО/3) — внутрибанковская система ДБО отдельного банка, представляющая собой совокупность, всех систем ДБО банка (систем ДБО четвертого уровня), интегрированных с той или иной степенью в единый комплекс;

г) ДБО четвертого уровня (ДБО/4) — система ДБО, основанная на использовании определенного программно-аппаратного комплекса (ПАК), каналов дистанционного доступа, правил и договоров с клиентами на использование ПАК и каналов доступа, а также связанных с ними бизнес-процессов оказания услуг. Примером таких ДБО являются системы класса «Банк-Клиент», «Интернет-Банкинг», «Мобильный-Банкинг» и др.

Заметим, что ДБО в целом, и каждый уровень в отдельности являются частью дистанционного финансового обслуживания (ДФО) в которое наряду с банковским входит и небанковское дистанционное обслуживание.

С точки зрения горизонтальной структуры ДБО каждого уровня представляет собой совокупность систем ДБО более низкого уровня и систем интеграции обеспечивающей связи с ними.

В частности горизонтальная структура ДБО/1 будет включать некоторые совокупности ДБО/2 и ДБО/3, функционирующих в рамках заданного сегмента рынка, ДБО/2 — совокупность внутрибанковских систем ДБО/3, а ДБО/3 — совокупность систем ДБО/4.

Горизонтальная структура ДБО включает: (рисунок 1.1).

а) Интерфейс пользователя, необходимый для ввода распоряжений и поручений клиентов;

б) ПАК клиента как устройство сопряжения между интерфейсом пользователя и каналом удаленного доступа;

в) Канал дистанционного взаимодействия между ПАК клиента и ПАК банка (канал удаленного доступа);

г) ПАК банка как устройство сопряжения между каналом удаленного доступа и автоматизированной информационной системой банка;

д) Система правил и договоров на использование ПАК банка и ПАК клиента;

е) Систему управления бизнес процессами, ответственную за предоставление банковских услуг в соответствии с распоряжениями, получаемыми по каналам удаленного доступа;

Все услуги ДБО можно разделить на три группы — информационные, операционные и вспомогательные. К информационным относятся услуги по предоставлению банковской информации клиенту, причем клиент предварительно должен подписаться на тот или иной информационный сервис. Тарификация таких услуг обычно осуществляется на временной основе, в зависимости от периода подписки, а сама информация предоставляется в виде электронных писем, SMS-сообщений, голосовых сообщений и т.д.

Операционные услуги ДБО предоставляются на основании распоряжений клиентов и обычно включают выполнение одной или нескольких операций с использованием банковских счетов клиентов («карточные» счета) или иных счетов, открытых кредитными организациями в рамках эмиссии предоплаченных карт, ведения остатков электронных денежных средств, предоставление кредитов без открытия банковского счета и т.д. Иногда такие услуги называются транзакционными, что подчеркивает отражение транзакций по операциям в базах данных банка. Наиболее распространенными операционными услугами ДБО являются платежные, кредитные, депозитные и конверсионные услуги, а также услуги по управлению счетами. Платежные услуги составляют основную часть ДБО всех банков.

Операционная услуга ДБО может предоставляться клиенту путем использования одной или нескольких систем ДБО.[3, с.12]

Вспомогательные услуги, которые банки оказывают клиентам в рамках ДБО, обычно связаны с предоставлением клиенту возможности редактирования персональных данных, настройки клиентского интерфейса, направления

замечаний и предложений по работе банка, осуществления переписки с менеджером банка по операциям и т.д. Заметим, что количество вспомогательных услуг неуклонно растет, что позволяет банкам повышать

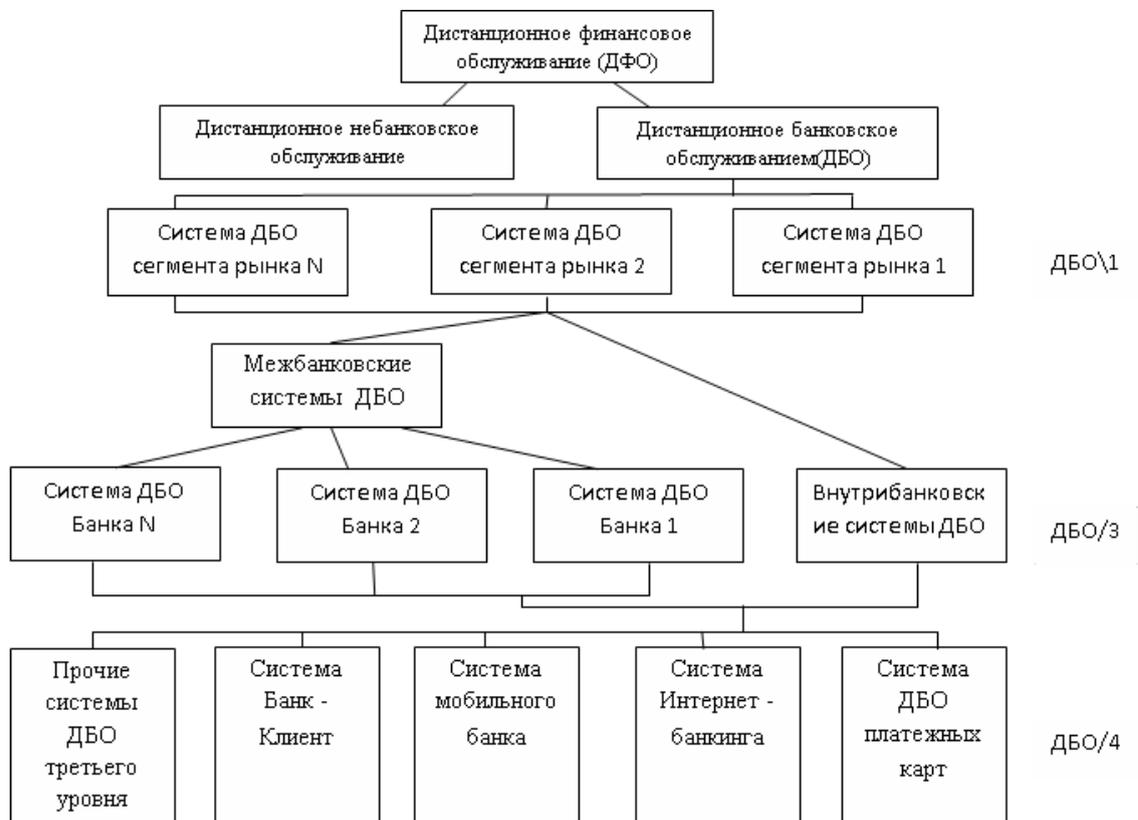


Рисунок 1.1 - Вертикальная структура систем дистанционного обслуживания.

уровень «персонализации» ДБО и эффективность обратной связи с клиентами.

В зависимости от принципа работ системы дистанционного банковского обслуживания различают:

а) Он-лайн системы, работают в режиме реального времени. Они полностью автоматизированы и не предусматривают участия людей в обслуживании клиентов.

Наиболее предпочтительны для клиентов, так как позволяют значительно экономить время при совершении банковских операций.

б) Офф-лайн системы, в работе которых существует временной разрыв между приемом запроса клиента и его исполнением; могут быть автоматизированы как частично, так и полностью.

В России система дистанционного банковского обслуживания широко развита. Сегодня каждый банк может предложить отдельные виды таких услуг, каждый пользователь банковских услуг в соответствии со своими возможностями и представлениям об удобстве выбирает для себя той или иной вид обслуживания (а может выбрать и несколько одновременно). Банк должен иметь возможность предложить всем своим клиентам различные способы дистанционного обслуживания.

Прежде всего, это конечно, «Интернет- Банкинг» традиционного типа, позволяющий клиенту управлять своим счетом в банке. Популярностью так же пользуются системы: классический «Банк- Клиент», мобильный банкинг.[9]

Системы «Клиент-Банк» (PC-banking, remote banking, direct banking, home banking) — дистанционное банковское обслуживание доступ, к которым можно получить с помощью использования персонального компьютера. Системы «Клиент-Банк» осуществляют оправку платежей в банк, позволяют клиентам получать выписки по счетам (данные о выполненных операциях по счету) из банка.

Банк предоставляет клиентам: техническую и методическую помощь при установке данной системы, начальное обучение персонала клиента, обновление программного обеспечения и сопровождение клиента в процессе текущей работы. Не все банки готовы отклониться от мировых стандартов и предоставить клиентам возможность полностью вести свои счета. В целях безопасности в данной системе присутствуют различные криптографические системы защиты информации (СКИЗ), обеспечивающие целостность передаваемой в банк информации под средством контроля и шифрования. Система «Банк-Клиент» является одной из самых популярных в России системой ДБО для обслуживания юридических лиц, в связи с развитием законодательства и совершенствованием

технологий, все больше банков предлагают ДБО и при обслуживании частных клиентов (физических лиц). Данная система принципиально разделена на 2 типа: Толстый клиент и тонкий клиент.

К основным услугам системы «Клиент-Банк» относят:

- получение выписок по счетам клиента в банке;
- получение выписок по счетам клиента в банке;
- обмен с банком различными сообщениями информационного характера.

Отличительные особенности заключаются в следующем:

«Интернет банкинг» (интернет-клиент, тонкий клиент, On-line banking, Internet banking, WEB banking) реализованная по интернет-технологиям системы работы с банком. Вся информация о документах хранится на серверах банка. На клиентском рабочем месте отображаются экранные формы для ввода документов и отчеты, запрошенные клиентом из банка. Требования к компьютеру возможность запуска, какого-либо интернет-обозревателя, не требует установки дистрибутива системы на компьютер пользователя, пользователь входит в систему через интернет браузер. Вся информация, необходимая клиенту (платежные документы и выписки операций по счетам) находятся на вебсайте банка.

С одной стороны, это позволяет пользователям не зависеть от конкретного компьютера и получать доступ к управлению счетами из любого удобного места, где есть компьютер, подключенный к интернету. С другой стороны, клиент в отличие от системы «Банк-Клиент» уже не имеет в своем распоряжении электронные копии документов и протоколы обмена информацией которые помогли бы ему доказать свою точку зрения в спорных ситуациях. По аналогичной технологии также строится система для мобильных телефонов (смартфонов) — Мобильный банкинг (mobile banking) [26, с.304]

Что бы стать клиентом системы «Интернет-банкинг», необходимо:

- а) открыть счет в банке, который поддерживает работу в этой системе;
- б) иметь компьютер, подключенный к сети Интернет, браузер Microsoft

Internet Explorer, Google Chrome, ключевой элемент памяти Touch Memory и адаптер к нему;

в) получить индивидуальный пароль, электронную цифровую подпись или чип с шифром; после этого можно управлять своим счетом из любой точки мира, где есть подключение к сети интернет. [28, с.448]

Классический «Банк-Клиент» (толстый клиент, remote banking, home banking) — изначально создавалась как система передачи в банк по каналам связи подготовленных платежных документов. Предполагает установку на компьютер клиента базы данных, в которых хранятся подготовленные платежные документы, справочная информация и другие данные, которыми клиент обменивается с банком (выписки по счетам и т.п.). В качестве среды передачи данных используются коммутируемые соединения с банковскими серверами, выделенные линии между банком и клиентом, сети передачи данных общего пользования, к которым подключены клиент и банк (Internet, Global, One и др.). Преимущества данной системы заключается в том, что клиенту для текущей работы с клиентской частью нет необходимости подключаться к банковской части системы ДБО.

Разбор инцидентов и разделение ролей внутреннего функционала являются основным преимуществом некоторого вида систем «толстых клиентов». Для обслуживания юридических лиц это очень полезно. Большое преимущество для организаций с большим документооборотом является возможность установления «толстого клиента» на полноценную систему управления базами данных (СУБД) для обеспечения удобного резервирования информационной базы, а также выполнять работу с сетевой версией без потери скорости соединения.

Исторически система класса «Банк-Клиент» появилась на российском рынке вначале 1990-х гг. и была первой системой дистанционного доступа к банковским услугам.

Одной из отличительных черт систем класса «Банк-Клиент» была и остается мощная криптографическая защита передаваемых данных, использующая сертифицированные криптографические программные модули. Возможно, именно

это помогло системе «Банк-Клиент» выдержать конкуренцию с системами класса «Интернет-Банкинг» и занять на рынке ДБО нишу наиболее безопасных систем дистанционного доступа к банковским счетам. Дополнительное доверие к системам данного класса всегда обеспечивалось за счет хранения на стороне клиента всех передаваемых и получаемых электронных документов, а также протоколов обмена информацией, что позволяло клиенту более уверенно вести переговоры с банком при возникновении спорных ситуаций.[43]

Система «Телефонный-Банк» (телефонный банкинг (phone-banking), телебанкинг, Телефон-Клиент, SMS-banking) — система работы с банком по телефону с тоновым набором. Как правило, такие системы имеют определенный набор опций. Чаще всего это: информация об остатке по счету; о сумме поступивших денежных средств на счет клиента; запрос на предоставление факсимильной копии выписки о движении средств по счету; ввод заявки на заказ наличности или проведение платежа; а так же возможность клиента передать банку поручение на осуществление перевода денежных средств, на основании созданного клиентом шаблона системы класса «Мобильный-Банкинг» отличаются от других систем ДБО нижнего уровня как минимум по двум признакам:

а) они используют в качестве канала удаленного доступа радиоканал мобильной связи;

б) в рамках одного физического радиоканала мобильной связи они могут использовать несколько логических каналов обмена информацией.

Способы передачи информации от клиента в банк при использовании системы «Телефонный-Банк»:

в) разговор клиента с оператором телефонного обслуживания (Call Center);

г) с использованием мобильного телефона (Touch Tone Telephone) и голосового меню (технология IVR (Interactive Voice Response)), Speech to Text, Text to Speech);

д) путем передачи SMS сообщений (SMS-banking).

При рассмотрении ДБО с использованием телефонной связи нужно выделить ряд критериев. К ним можно отнести:

- а) достоверность и полноту информации;
- б) качество обслуживания клиента, впечатление от общения с сотрудником Call-центра;
- в) техническую часть (время ожидания ответа оператора, качество предоставляемой связи и др.)

Из-за необходимости закрытия некоторых отделений банков, данный канал пользуется удобством у клиентов, call-центры начинают активно осуществлять банковские продажи, так например у ПАО «Росбанка» — 30% кредитов оформляется после звонка в информационный центр.

Сотрудники call-центра ПАО «Альфа-Банк», обеспечивают банку около 40% вторичных продаж. WAP-Банкинг — доступ с мобильного устройства к данным о текущих остатках по вашим счетам, к справочной информации банков (реквизиты банка, курсы иностранных валют, график работы офиса и т.д.). [34, с. 36-40]

При подключении к WAP-Банкингу вы получаете доступ к защищенному режиму с использованием логина и пароля для входа. После входа в данную систему вам доступна следующая информация:

- а) информация о состоянии счета;
- б) о статусах ранее отправленных в банк документов (платежей);
- в) данные о движении по счету за временной период 3 дня (мини-выписка).

Преимущества данной системы заключается в том, что для работы в интернете пользователю не нужны дополнительные устройства (компьютер, модем), достаточно одного смартфона с поддержкой WAP, GPRS. WAP сайты предоставляют вам доступ в любом месте где бы вы не находились, у вас есть возможность получить информацию о погоде, спорте, игры, анекдоты, ознакомиться с афишей мероприятий, а также пользоваться словарями и справочниками.

Частные клиенты через модуль WAP-Банкинг в защищенном режиме с

помощью логина и пароля могут получить следующие услуги:

- а) информацию о текущем остатке по счету и банковской карте;
- б) узнать ежедневный лимит снятия денежных средств в банкомате;
- в) сформировать выписку по карте и счетам за нужный период времени;
- г) получить более подробную информацию о совершении операции по счету или карте;
- д) пополнить свою банковскую карту со счета;
- е) осуществить WAP-платеж по предоставленным реквизитам.

Данный вид дистанционного обслуживания обладает достаточным потенциалом и необходимым набором опций, но в данный момент не достаточно распространен и популярен на рынке ДБО. Владельцы сотового телефона неохотно пользуются WAP каналом передачи данных, а неудобство работы с данным сайтом вызвано не совсем удобным интерфейсом для мобильного телефона.

GPRS-банкинг используется для обмена информацией с банками сервис пакетной передачи данных по сети мобильной связи GPRS. Данный сервис представляет собой настройку в сети мобильной связи GSM и позволяет пользователям мобильной связи производить обмен данными с другими пользователями и с внешними сетями, в том числе интернетом.[46]

Технология ДБО с использованием устройств банковского самообслуживания является самой популярной в мире и на территории Российской Федерации.

В категорию ДБО попадают банкоматы и терминалы обслуживания, так как предоставляют почти полностью банковские услуги дистанционно, исключая посещения клиентом офис банка. Важным фактором для включения их в категорию ДБО стала возможность дублирования основных банковских функций классического Банк-Клиента, который банк предоставляет физическим лицам для совершения платежей.

Виды ДБО по типу используемых устройств:

- а) ДБО с использованием банкоматов (ATM-banking) основой служит программное обеспечение банкоматов банка;

- б) ДБО с использованием платежных терминалов;
- в) ДБО с использованием информационных киосков.

Рассмотрим более подробно понятие банкоматов и терминалов, а так же их функционал.

На основании ФЗ № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и расчетов с использованием платежных карт» можно рассмотреть смысловое значение двух терминов: банкомат и терминал.

Банкомат (АТМ) — комплекс программно-технических средств, предназначенный для автоматизированной выдачи/приема денежных средств клиентов банка, как с использованием платежных карт, так и без их участия, а так же предоставляет возможность выполнять другие операции, в том числе оплаты товаров или услуг, формирование выписок, подтверждения соответствующих операций.[51]

Платежный терминал — аппаратно-программный комплекс, обеспечивающий прием платежей от физических лиц в режиме самообслуживания. Контроль за работой данного средства можно осуществлять через Интернет.

Так же дадим определение термину «Информационный киоск». Информационный киоск — также является автоматизированным программно-аппаратным комплексом, цель которого — предоставление справочной информации.

Отличается от обычного справочного киоска тем, что работает автономно, без привлечения обслуживающего персонала есть возможность предоставлять клиентам необходимую информацию. Дополнительно на информкиоск можно установить купюроприёмник, аудиосистему, рекламный монитор или фискальный регистратор.

Далее представим статистические данные о банкоматах и платежных терминалах (таблицы 1,2).

Таблица 1 — Данные о количестве электронных терминалов, расположенных на территории России предназначенные для осуществления операций.

Количество штук

Дата	Терминалы, установленные в организациях торговли (услуг)	Электронные терминалы удаленного доступа	В пунктах выдачи наличных
На 01.01.18	2 021 379	18 019	173 714
На 01.10.17	1 900 693	17 177	170 716
На 01.07.17	1 821 531	17 596	190 579
На 01.01.17	1 761 340	17 535	190 193

Таблица 2 — Данные о банкоматах, расположенных на территории России, предназначенные для осуществления операций с использованием и без использования платежных карт.

Количество штук

Дата	Итого	Банкоматы с функцией выдачи наличных денег		Банкоматы с функцией приема наличных денег		
		Всего	С функцией оплаты товаров и услуг	Всего	Без использования платежных карт	С использованием платежных карт
На 01.01.18	201689	125493	123559	129006	11982	117024
На 01.10.17	203684	125813	123 089	129806	9836	119970
На 01.07.17	200183	125820	123016	124894	6651	118243
На 01.01.17	207694	126860	123 860	130372	6298	124074

Из вышесказанного можно сделать вывод, что выбор банком тех или иных систем автоматизации связан с соотношением:

цена — надежность — производительность. Для крупных банков России фактор цены не играет решающего значения.

Предоставляя возможность дистанционного банковского обслуживания, банк решает две основные задачи. Первая, это предоставление новой услуги, и как следствие, увеличение количества клиентов, вторая, это разгрузка операционистов, занятых вводом поручений клиентов в автоматизированную

банковскую систему. Поэтому банку чрезвычайно, выгодно развивать предоставление такого рода банковских услуг.

## 1.2 Нормативно-правовое регулирование дистанционного банковского обслуживания на территории Российской Федерации

С учетом специфики Интернет среды, осуществляющей возможность осуществления трансграничных сделок, все более актуальной для бесперебойного функционирования экономики становится необходимость введения национальных и международных соглашений. Для защиты интересов каждой стороны участника экономических отношений, независимо от территориальной принадлежности, у государств возникает необходимость стать участниками единого соглашения и установит нормы, регулирующие банковские операции в мировой практике через Интернет ресурсы.

Акцентировать внимание стоит на не совершенствовании системы действующего законодательства, регулирующие процессы, которые возникают при совершении операций в интернет пространстве. Как таковых законодательных ограничений для развития на территории Российской Федерации дистанционного обслуживания не существует.

Для его функционирования и последующего развития необходимо внести соответствующие поправки в Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» №395-1 от 02.02.2006г., так же при выдаче лицензии Банка России на осуществление банковских операции, необходимо прописывать разрешение об оказании банком услуг ДБО.[6]

Если рассматривать платежные системы с использованием сети с правовой точки зрения, то можно их отнести к особой форме безналичных расчетов и также основной функцией будут: осуществление погашения денежных обязательств без применения денежной наличности. Четкое определение легализации безналичных расчетов в Российском законодательстве как такового нет, но их сущность и порядок прописаны в главах 45,46 гражданского кодекса Российской Федерации

(ГК РФ), а также в нормативных актах Центрального Банка Российской Федерации (ЦБ РФ) к компетенции которого статьей 80 ФЗ о «Центральном Банке России» отнесено регулирование правил и форм безналичных расчетов.

П.3. ст. 86<sub>1</sub> ГК РФ гласит, что «безналичные расчеты осуществляются через банки, иные кредитные организации, в которых открыты соответствующие счета, если иное не предусмотрено законом и не обусловлено используемой формой расчетов». Ст. 5 ФЗ «О банках и банковской деятельности» в пп. 3,4 к банковским операциям, для совершения которых нужна соответствующая лицензия, включает: открытие и ведение счетов физических и юридических лиц, совершение расчетов по поручению клиента физического или юридического лица, в том числе банков-корреспондентов, по их счетам. Отсюда можно сделать вывод, что законодательство РФ включает безналичные расчеты в банковскую деятельность, обладающих соответствующе лицензией центрального банка РФ. Это служит обеспечению правовой готовности для предоставления услуг дистанционного обслуживания клиентов банка.

На это следует обратить особое внимание, так как на российском рынке банковских услуг многие организации предлагают свои услуги, по совершению безналичных расчетов через сеть Интернет, при этом не являются кредитной организацией, и соответствующая лицензия ЦБ также отсутствует. При этом факт совершения правовых отношений между клиентом и банком формально пытаются подкрепить другими правоотношениями (например, вследствие договора агентирования).

ЦБ РФ принял целый ряд нормативных актов для обеспечения функционирования межбанковских платежей. К ним относят:

а) Положение «О системе валютных расчетов в режиме реального времени» от 24.08.1998г.;

б) Положение о межрегиональных электронных расчетах, осуществляемых через расчетную сеть Банка России от 23.06.1998г.;

в) Временное положение ЦБР от 10.0.1998г № 17 - П «О порядке приема к

исполнению поручений владельца счетов, подписанных аналогами собственноручной подписи, при совершении безналичных расчетов кредитными организациями»

Деятельность этих актов распространена на все кредитные организации и напрямую регулируют все расчеты посредством Интернета.

Кроме того необходимо учитывать требования следующих положений ЦБР:

1. Положение от 16.07.2012 г. № 385-П «О правилах ведения бухгалтерского учета в кредитных организациях, расположенных на территории РФ»;
2. Положение от 19.06.2012 г. № 383-П «О правилах осуществления перевода денежных средств»;
3. Положение от 24.04.2008 г. № 318-П «О порядке ведения кассовых операций в кредитных организациях на территории РФ» (п. 2.8 «Организация работы с денежной наличностью при использовании банкоматов, электронных кассиров, автоматических сейфов и других программно-технических комплексов»);
4. Положение от 23.06.1998 г. № 36-П «О межрегиональных электронных расчетах, осуществляемых через расчетную сеть Банка России»;
5. Положение от 12.03.1998 г. № 20-П «О правилах обмена электронными документами между Банком России, кредитными организациями (филиалами) и другими клиентами Банка России при осуществлении расчетов через расчетную сеть Банка России»;
6. Временное положение от 10.02.1998 г. № 17-П «О порядке приема к исполнению поручений владельцев счетов, подписанных аналогами собственноручной подписи, при проведении безналичных расчетов кредитными организациями»;
7. Федеральный Закон от 06.04.2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи»;
8. Стандарт Банка России СТО БР ИББС-1.0-2010 «Обеспечение информационной безопасности организаций банковской системы Российской Федерации»;
9. Письмо Банка России от 03.04.2004 № 16-Т «О рекомендациях по

информационному содержанию и организации web-сайтов кредитных организаций в сети Интернет» (вместо него 128-Т от 23.10.2009);

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

11. 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)»;

12. Письмо Банка России от 07.12.2007 № 197-Т «О рисках при дистанционном банковском обслуживании»;

13. 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»;

14. Письмо Банка России от 30.01.2009 № 11-Т «О рекомендациях для кредитных организаций по дополнительным мерам информационной безопасности при использовании систем Интернет-Банкинга»;

15. 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».

Основным нормативным документом, регулирующим данную сферу в России считается Письмо Банка России от 05.04.2007 г. № 44-Т «О проверке осуществления кредитными организациями идентификации клиентов, обслуживаемых с использованием технологии дистанционного банковского обслуживания (в том числе Интернет-Банкинг)», а также Письмо Банка России от 27.04.2007 г. № 60-Т «Об особенностях обслуживания кредитными

организациями клиентов с использованием дистанционного доступа к банковскому счету клиента (в том числе Интернет-Банкинг)». В данном документе отражены инструкции для банков, как прописать в договоре банковского счета ограничения по использованию услуг дистанционного банковского обслуживания.

Также Банком России был разработан очень емкий по содержанию нормативный документ — Письмо Банка России №36-Т «О рекомендациях по организации управления рисками, возникшими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем Интернет-Банкинга» от 31.03.2008.

Данное письмо может быть использовано банками при разработке внутренних положений о правилах работы с системами ДБО.[19, с.623]

На современном этапе развития Интернет-Банкинга можно подчеркнуть следующие основные аспекты в реализации программного комплекса:

- а) объединение требования клиентов, кредитных организаций и корпоративных структур;
- б) соединить возможности корпоративного и розничного банковского обслуживания;
- в) создание модульных технологий.

Все это свидетельствует о создании конкурентной среды разработчиками дистанционного банковского обслуживания так и самими банками, они предлагают потребителям банковских услуг так называемые «гибкие», настраиваемые под конкретные задачи системы. В любой кредитной организации автоматизированная система, которая включает все клиентские и банковские информационные каналы является «концентратом» последствий факторов риска.

С данной позиции фокусированного банковского надзора банки полностью зависят от функционала своего основного программного обеспечения, также как и их клиенты. В области влияния и контроля органов банковского надзора в обязательном порядке должны попадать банковские программно

информационные комплексы. С точки зрения надзора наряду с введением новых технологий и видов обслуживания клиентов необходимо создание специальных методов для выявления, анализа и контроля банковских рисков, а так же способов управления ими. В свою очередь надзорные функции дополняются аналогичными, т.е. риск-ориентированными процедурами, приводящими к надзорным оценкам, а функции регулирования расширяются за счет совершенствования рекомендаций для кредитных организаций в данных процессах.

Банковские технологии постоянно изменяются развиваются и совершенствуются, деятельность по надзору приобретает скорее исследовательский характер.[17, с.414].

Без осуществления регулярного отслеживания в сфере банковских технологий, изучения и проведения их анализа, а так же сопутствующих факторов рисков современный банковский надзор и регулирование не смогут адекватно и эффективно выполнять свои функции. В настоящее время функционирует схема осуществления надзорных процессов в области Интернет услуг (рисунок 1.2)

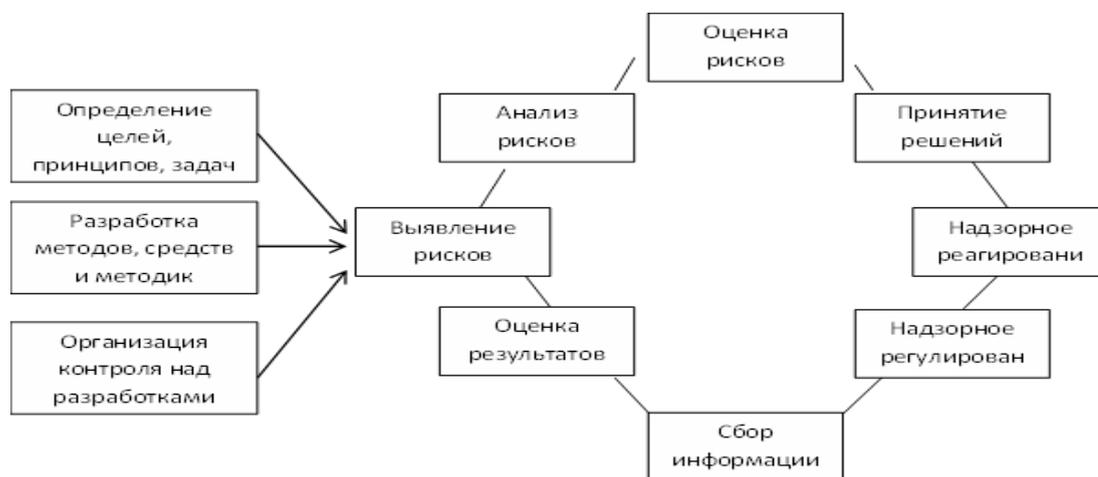


Рисунок 1.2 — Общая схема организации банковского регулирования и надзора в рамках Интернет-Банкинга

В тоже время данная область банковского обслуживания приобретает все

большее значение для органов регулирования и банковского надзора. Следует с самого начала определять основные принципы обеспечивающие надежность данного вида дистанционного банковского обслуживания, прописать все необходимые условия и содействовать контролю и выполнению данных условий.

Подводя итоги, хочется отметить, что совершенствование мирового электронного бизнеса главным образом оказывает значительное влияние на экономику и общество. Правильное регулирование и ведение государственной политики закрепит все уже имеющие предпосылки для развития Интернет-Банкинга.

### 1.3 Развитие рынка дистанционного банковского обслуживания в зарубежных странах

Внедрение системы дистанционного банковского обслуживания в зарубежных странах началось с 80-х годов. Первые системы предоставляли банковские услуги через телефон, а сейчас основным каналом передачи данных выступает Интернет. К модификациям ДБО можно отнести системы банковского обслуживания через интерактивное телевидение, а одно из разработок компании «Citi Corp» стал домашний банковский терминал, оказывавший различные услуги, даже выдачу кредитов. Великобритания стала первой страной, где появился дистанционный банк. В 1989 г Midland BANK учредил First Direct и появилась возможность дистанционно осуществлять текущие банковские операции. Корпорация First Direct на данный момент является лидером на рынке дистанционных банковских услуг в Европе, обслуживает более 500 тыс. частных клиентов. ДБО начали развивать во всех западных странах. Первым Французским дистанционным банком считается банк Cortal, основан в 1987г.

В США в настоящее время существует более 100 Интернет-банков, занимающимся именно дистанционным обслуживанием клиентов. Основной движущей силой при развитии виртуального банка выступает значительное

снижение уровня себестоимости банковских услуг. Например, по расчетам экспертов. В США себестоимость операции по обработке денежного чека снижается с 2\$, при приеме через кассу банка до 0.7\$, при использовании телефона и до 0.05\$ при совершении операции через Интернет до 0.02\$.[39,с.43-49]

Рынок дистанционного банковского обслуживания в развитых странах постоянно совершенствуется, этому способствует высокий уровень доверия людей к экономической политике государства, к банковской системе, а также стремление населения к сокращению временных и материальных затрат в совершении банковских операций.

Основным толчком для развития данного сегмента банковского рынка выступает конкуренция, которая побуждает коммерческие банки все время работать в области совершенствования качества обслуживания клиентов и развития новых видов банковских услуг.

В разных странах наблюдается, различная интенсивность развития всех этих процессов тем самым определяют индивидуальные направления и темпы развития рынка дистанционного банковского обслуживания для той или иной страны.

К основным тенденциям развития сегмента дистанционного банковского обслуживания в зарубежных странах относятся:

- а) современные информационные технологии, интенсивность использования которых позволяет банку расширить перечень одновременно используемых услуг, сделать их более доступными, удобными и понятными клиенту, сократить время осуществления и снизить банковские расходы;
- б) повышение эффективности банка в целом, и использование свободных организационных, финансовых ресурсов для развития новых направлений. (Аутсорсинг системы ДБО).
- в) создание единой системы дистанционного банковского обслуживания, путем группировки различных кредитных организаций;
- г) расширения спектра банковских услуг, представленных в системе ДБО, с

целью создания более удобного комплексного обслуживания клиентов.

В США почти все крупные банки предоставляют своим клиентам услуги Интернет-Банкинга, статистические данные показывают, что свыше 90 млн. человек пользуются ДБО. Совершение платежей через Интернет (оплата различных покупок, погашение кредитов, переводы денежных средств, оплата платежей или услуг) для жителей США вошло в привычку. [30,с.800]

Рассматривая рынок ДБО в Европе можно отметить, что на данной территории, количество пользователей превысило 100 млн. человек. Нам есть куда стремиться, рынок ДБО в России заметно ниже, но успешно догоняет показатели зарубежных стран.

Одним из самых популярных видов ДБО является мобильный банк. Данное направление дистанционных банковских услуг достаточно перспективно и несет в себе очень важное качество - мобильность, другими словами, своевременность предоставления услуги. В связи с этим кредитные организации стран Европы и США продолжают инвестировать в развитие мобильных услуг, ведь в перспективе наличие данных услуг станет основополагающим в выборе банка для обслуживания. Западный опыт свидетельствует о том, что клиенты меняют банк при отсутствии данной услуги.

Инновационные цифровые разработки зарубежных банков помогают минимизировать риски растущей угрозы со стороны небанковских конкурентов, которые знают, как разрабатывать данный продукт быстро и эффективно. Поэтому банки, большие и маленькие, создают свои собственные виртуальные продукты и предлагают услуги в очень сжатые сроки. Широкие возможности, высокая скорость, удобство пользования и мобильность - это главные факторы, влияющие на степень удовлетворенности клиентов качеством современного дистанционного банкинга. [34,с.36-40 ]

Наивысшие оценки за результативность инноваций в сфере ДБО получили следующие коммерческие банки:

1. Словацкий Tatra banka, за следующие инновационные решения:

- а) Уникальное приложение для Apple Watch (наручных часов), позволяющее помимо возможности проверки состояния счета, перевода средств с карты и истории движений по счету получать моментальные push-уведомления от банка, информирующие, например, об изменениях на счете;
  - б) Приложение для Google Glass («умные очки») было разработано этим банком еще до официального выхода данного устройства в продажу;
  - в) Дополнительные возможности для мобильного банка: отслеживание состояния пенсионных накоплений, разделение движений по счету, экспорт выбранной информации с отправкой ее на указанный электронный адрес;
  - г) Мобильное банковское приложение, позволяющее получить наличные деньги из банкомата без использования банковской карты. Сумма указывается в приложении, которое генерирует запрос в выбранный клиентом банкомат;
  - д) Полезные возможности для анализа доходов и расходов клиентов. Все движения по счету распределяются по различным категориям. Можно установить верхний предел на сумму расходов в категориях, и при превышении этого порога система сформирует соответствующее уведомление;
  - е) Новаторский метод идентификации клиента с помощью голоса пройдя которую, клиент может совершать множество финансовых операций с картами, депозитами и пр. без привычной аутентификации личности;
2. Польский mBank, обеспечивающий самый высокий на рынке Польши уровень удаленного сервиса для клиентов. Этот банк, по мнению экспертов, в 2014 г. и в 2015 г. лучший в категории «Цифровая Модель Банка»;
3. Турецкие Akbank и Garanti Bank, имеющие следующие достижения:
- а) Call-центр Akbank в 2016 году завоевал Gold Stevie awards в категории «Контакт-центр года», а также в категории «Служба по работе с претензиями Команда года»;
  - б) Akbank Direkt Mobile (приложение для iOS, Android и Windows 8) было

названо «Лучшим в мире приложением для смартфона» (World's Best Smartphone App) GSMA - Global Mobile Awards<sup>6</sup>, самой престижной награды конкурсами обильной индустрии. Приложение имело успех благодаря исключительной дружелюбности к пользователю и легкому входу в систему;

в) Garanti Bank в 2015 г. получил награду за победу в номинации «Лучший корпоративный Интернет-банк» (The world's best digital Bank).

В сфере ДБО корпоративных клиентов наиболее инновационным назван Citi. Этот банк в 2014 году запустил в рамках своего мобильного банка сервис

«Citi Mobile Snapshot» (мобильный снимок), позволяющий клиентам проверить баланс и последние транзакции без ввода ПИН-кода или пароля. В 2015 году Сити запустил этот сервис для Apple Watch<sup>8</sup>. Специалисты Сити первыми занялись решением вопроса упрощения аутентификации клиентов. Назовем инновации, внедренные в сферу ДБО другими учреждениями:

1. Banco Industrial (Республика Гватемала) в качестве инновационного продукта внедрил сервис «Transferencias Moviles», позволяющий своим клиентам отправлять деньги любому человеку, владеющему сотовым телефоном в Гватемале, даже если он не является клиентом какого-либо банка. Средства можно обналичить в банкомате. Эта инновация формирует положительный опыт общения людей с банковскими технологиями;

2. Группа «Эмираты НБД» внедрила сервис «DirectRemit», позволяющий осуществлять бесплатные трансграничные мгновенные денежные переводы на счета банков-партнеров в отдельных странах (Индии, Филиппин и Пакистана). Сервис доступен в мобильном банке и Интернет-банке;

3. Fidor Bank (Германия) — первым предложил клиентам использовать возможности платежной системы «Ripple», позволяющей безопасно, мгновенно и бесплатно осуществить глобальные финансовые операции любого размера в любой государственной валюте, виртуальной валюте или в других единицах измерения (милях, мобильных минутах и т. д.);

4. Возможности инновационной социальной финансовой сети «Lendstar»

позволяют лицам совершать банковские переводы другим пользователям быстро и надежно через приложение, служащее в качестве коммуникационного интерфейса с банком отправителем и одновременно позволяющее клиентам общаться через встроенный чат. Таким образом, коммерческие банки по всему миру выходят за рамки традиционных Он-лайн или мобильных возможностей с целью создания сервиса, интегрированного в образ жизни конечного потребителя.[16, с.545]

За рубежом, а также и в России, существует ряд программ привилегий, с которыми сотрудничают платежные системы. Самыми популярными из них являются:

а) Equilibria Club — одна из крупнейших программ, участниками которой выступают премиальные клиенты держатели карт Visa/MasterCard категории Platinum, Infinite, World Signica Российских и зарубежных банков;

б) Priority Pass — международная программа доступа в один из 600 VIP-залов аэропортов по всему миру. Данная карта является приложением при оформлении банковских карт категории Gold, Platinum, Infinity, Selective. В зависимости от банковских правил может быть выдана даже владельцу классической карты;

в) Программа IARA (Международная ассоциация пассажирских авиалиний) позволяет участникам получать скидки и все возможные привилегии в отелях, компаниях по аренде автомобилей по всему миру, а так же предлагает различные удобства для путешественников.

Рассмотрев рынок ДБО в развитых странах, можно сделать вывод, что современные технологии предоставляют клиенту возможность получать необходимые банковские услуги независимо от географического расположения офиса обслуживания клиента. При использовании дистанционного банковского обслуживания стоимость банковских услуг производится по сниженным тарифам, чем при личном обращении клиента в офис банка.

По моему мнению, необходимо использовать зарубежный опыт в целях разработки мероприятий по совершенствованию отечественной системы ДБО.

#### 1.4 Особенности организации дистанционного банковского обслуживания в Российских банках

Основной проблемой в Российских банках возникших не так давно стало решение задач по организации контроля и применения современных технологий банков, в том числе ДБО. Необходимость проведения мероприятий по адаптации дистанционного обслуживания в деятельности банков, возникла в связи со смещением кредитных рисков банка, которые применили в своей деятельности систему ДБО. Стали возникать конкретные аспекты в совершении процессов по организации ДБО. Также стало важным адаптировать уже существующие банковские услуги и продукты под систему ДБО, учесть все возникшие изменения в банковских бизнес-процессах при совершении операций.[13]

В связи с тем, что нет точной нормативной базы по рекомендациям, не считая некоторые Положения ЦБ РФ, и обширного набора систем Дистанционного обслуживания, а так же контроля над рисками, возникающими в рассматриваемой области, российский рынок может брать пример, опираясь на опыт зарубежных стран. Такой подход заимствования рекомендаций имеет обобщающий характер, каждый банк имеет право их подстраивать под себя, опираясь на свои ценности и стратегию на рынке банковских услуг.

Система дистанционного банковского обслуживания начала свою деятельность на территории России лишь с 90-х годов, на первых этапах развивалась достаточно медленно. Основной причиной послужил Российский менталитет. Безналичная форма платежей достаточно неразвита и не популярна, клиенты Российских банков привыкли к прямому контакту с менеджером банка, а также им необходимо получить документальное доказательство о проведении данной операции. Осознание клиентами удобства и понимания такого рода услуг осуществлялось значительно медленнее, чем совершенствование банками и разработчиками ДБО. Ситуация управления и организации данного сегмента

остается в не устойчивом положении, так как возникают различного рода недоработки системы дистанционного обслуживания, это ведет к появлению новых банковских рисков.

К основным причинам возникновения операционного риска относят:

1. нарушение функционирования системы по причине отказов, ошибок, сбоев в программном обеспечении;
2. неисправности, которые могут влиять и искажать данные Интернет-Банкинга;
3. невыполнение обязательств и нарушение договора провайдерами перед кредитной организацией;
4. блокировка или вывод из строя программного обеспечения

Интернет-Банкинга кибермошенниками и хищение денежных средств клиентов.

Недостаточная и неэффективная защита телекоммуникационных сетей и информационных систем.

Кредитная организация должна вести адекватный учет и осуществлять регулярный анализ существующих факторов риска и своевременно осуществлять комплекс мер направленных на их устранение, что бы избежать негативных последствий, как для репутации банка, так и для клиентов.

Вопрос организации дистанционного обслуживания достаточно сложные и специфичный, Центральным Банком России были разработаны рекомендации для осуществления организации и управления, при пользовании банками дистанционными банковскими системами.

Банк России достаточно рано отреагировал на проблему безопасности ДБО уже в первом письме Банка России, касающимся вопросов ДБО, от 3 февраля 2004г. №16-Т «О рекомендациях по информационному содержанию и организации веб-сайтов кредитных организаций в сети Интернет» Банк России рекомендовал кредитным организациям:

- а) рассматривать адрес операционного веб-сайта кредитной организации как конфиденциальную информацию и сообщать его только зарегистрированным пользователям систем ДБО в порядке, определяемой

кредитной организацией;

- б) не использовать прямые ссылки с информационных веб-сайтов на определенные веб-сайты и не приводить на информационных веб-сайтах адреса операционных веб-сайтов;
- в) не назначать URL-адреса операционным веб-сайтам кредитных организаций и не регистрировать их на серверах доменных имен;
- г) осуществлять доступ к операционным веб-сайтам с использованием IP-адресации;
- д) осуществлять вход зарегистрированных пользователей с применением процедур идентификации или аутентификации пользователей;
- е) информационный обмен кредитной организации с клиентом осуществлять с использованием средств шифрования;

В дальнейшем в своей работе Банк России неоднократно обращался к этому вопросу. В частности в Письме Банка России № 197-Т «О рисках при дистанционном банковском обслуживании» от 07.12.2007г..

В данном положении речь идет о том, что в последнее время в российском сегменте сети Интернет, участились сетевые атаки на сайты и серверы кредитных организаций, а также попытки неправомерного получения персональных данных пользователей систем дистанционного банковского обслуживания (пароли, секретные ключи средств шифрования и аналогов собственноручной подписи, ПИН-коды и номера банковских карт, а также персональные данные их владельцев).[5]

В связи с изложенным Банк России обращает внимание кредитных организаций на необходимость распространения предупреждающей информации для своих клиентов, в том числе с использованием представительств в сети Интернет, о возможных случаях неправомерного получения персональной информации пользователей систем ДБО.

Кредитные организации также рекомендуют своим клиентам:

- а) не использовать ПИН-код при заказе товаров либо услуг по телефону/факсу

- или через Интернет;
- б) не использовать устройства, которые требуют ввода ПИН-кода для доступа в помещение, где расположен банкомат;
  - в) при совершении операций с банковской картой без использования банкомата не выпускать ее из поля зрения;
  - г) не пользоваться банковскими картами в организациях торговли и услуг, которые не вызывают у вас доверия;
  - д) пользоваться услугой SMS-оповещения о проведенных операциях с применением ДБО;
  - е) осуществлять информационное взаимодействие с кредитной организацией, только с использованием средств связи (мобильные и стационарные телефоны, факсы, обычная и электронная почта и пр.), реквизиты которых оговорены в документах, получаемых конкретно в кредитной организации.

Рекомендации ЦБР всегда являются основополагающими при осуществлении банковской деятельности, а так же при осуществлении регламентного контроля реализации бизнес-плана и поддержки системных процессов ДБО. Эти условные процессы реализуемы лишь в том случае, когда у лиц, осуществляющих управление банком, присутствует понимание особенностей ДБО и наличия инструментов для их контролирования. На первом этапе проектирование системы ДБО до фактического ее внедрения, кредитная организация должна разработать средства контроля. Председателю правления и Совету директоров, при «запуске» систем ДБО необходимо иметь представление о возникновении любых факторов рисков, возникшим вследствие совершенствования системы обслуживания клиентов, предполагающим осуществление операций через Интернет.

В 2008 году Банк России выпустил письмо от 31 марта 2008 г. №36-Т «О Рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем Интернет-Банкинга», в которой он описал банковские риски, возникающие при осуществлении кредитными организациями операций с применением

Интернет-Банкинга, а также риск потери деловой репутации и риск ликвидности.

Кредитная организация должна учитывать все технологические особенности дистанционного обслуживания, которые требуют профессиональных компетенций менеджеров банка, напрямую осуществляющие услуги с применением систем ДБО. Кредитные организации осуществляют обучение (переподготовку) персонала, проводя различные тренинги и другие формы повышения квалификации кадров.

В связи с этим особое значение для стабильного положения кредитной организации на рынке ДБО приобретает вопрос регулирования взаимоотношения с клиентами, как в области привлечения нового потока клиентов, так и с действующей клиентской базой на удержание.

Для качественного развития ДБО, банк должен сгруппировать свои услуги по определенным группам, сегментам клиентов, для дальнейшего эффективного функционирования.

Для осуществления сегментации клиентов банка используют два подхода:

- а) у банка нет определенных критериев и методов сегментации клиентов;
- б) банк осуществляет деление клиентов на два класса — это премиальные VIP-клиент, и все остальные частные лица.

Также сегментацию клиентов можно осуществит на основании объема проводимых транзакционных операций, на основании характеристик транзакций (разделив операции по суммам платежей от мелких до крупных). Клиентов можно разделить по территориальному признаку и даже по профессиональной принадлежности.

#### Вывод по первой главе

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) — это комплекс услуг удаленного доступа к разным банковским операциям, которые банки предлагают своим клиентам (как юридическим, так и физическим лицам).

Используя услуги ДБО, клиенты могут, к примеру, совершать удаленный доступ к своим счетам в банке или производить платежи и переводы при помощи

разных технических средств, каналов связи и с применением специализированных программных продуктов. Подобная форма взаимодействия с банком позволяет клиентам принимать актуальную информацию из банка или отдавать банку свои команды в нужное время без визита в банк.

В настоящее время можно выделить три наиболее распространенные формы дистанционного банковского обслуживания:

- 1) традиционные системы «Клиент-Банк», использующие прямую связь с банком по модему и предусматривающие установку специального программного обеспечения на компьютере клиента;
- 2) системы «телебанк» (телефонного банкинга), предоставляющие платежные и информационные банковские услуги по телефону/телефаксу с использованием компьютерной телефонии.

Интернет-банкинг — системы предоставления банковских услуг посредством Интернета, для использования которых клиенту, как правило, не нужно иметь специальное программное обеспечение и можно работать со своим банковским счетом с любого компьютера, подключенного к сети Интернет.

Дистанционное банковское обслуживание в настоящее время осуществляются на основании соответствующих Положений Банка России, а также с учетом других нормативно-правовых актов РФ и рекомендательных писем ЦБ РФ. В целях обеспечения надежности банковской деятельности и защиты интересов клиентов кредитных организаций было разработано Письмо Банка России от 7 декабря 2007г. № 197-Т «О рисках при дистанционном банковском обслуживании». Это первый документ Банка России, разработка которого обусловлена именно специфическими особенностями ДБО, которые могут использоваться в противоправных целях.

Современный уровень развития дистанционного банковского обслуживания в развитых странах предоставляет возможность обеспечить клиенту комплексный набор банковских услуг независимо от географического положения филиала банка, в котором обслуживается клиент, или канала который использует клиент

для доступа к банковскому обслуживанию. При всем при этом дистанционное обслуживание предполагает предоставление банком определенного набора услуг, в том числе на более выгодных условиях, чем, если бы эти услуги были приобретены при личном посещении банка. Практически всегда клиенту должен предлагаться пакет из множества каналов для осуществления дистанционного обслуживания (стратегия многоканального обслуживания).

Стоимость пакета при этом, если такая существует, должна быть существенно, ниже чем та, которую клиент должен будет, заплатить при приобретении доступа к дистанционному обслуживанию по каждому из каналов в отдельности.

Можно сказать, что современные банки должны работать на основе принципа «3С», что значит соответствие основным тенденциям в развитии банковских услуг: сегментация, стандартизация, самообслуживание. При этом самообслуживание или использование систем дистанционного обслуживания набирает в этом тандеме все больший вес.

В конце, следует заметить, что использование зарубежного опыта банковской деятельности и внедрение в практику российских банков стратегий многоканального обслуживания физических лиц, комплексного обслуживания, расширение спектра и повышение качества дистанционных банковских услуг должно будет способствовать общему развитию рынка банковских услуг в России.

## 2 Особенности организации дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО Росбанк

### 2.1 Общая характеристика деятельности ПАО «Росбанк»

Публичное акционерное общество Росбанка было зарегистрировано в Банке России 2 марта 1993 года под название АКБ «Независимость» (АОЗТ), в последствии неоднократно менял организационно-правовую форму (1994 год — Товарищество с ограниченной ответственностью (ТОО), 1996 год — закрытое акционерное общество (ЗАО)).

В сентябре 1998 года ХК «Интеррос» приобрела банк и АКБ «Независимость» был переименован в АКБ «РОСБАНК» (ЗАО) В 1999 году «Росбанк» вновь сменил правовую форму на открытое акционерное общество (ОАО).

В 2003 году «Росбанк» значительно расширил филиальную сеть, этому послужило приобретение группы ОВК за \$200 млн. В июне и сентябре 2006 года французская банковская группа Societe Generale приобрела пакеты по 10% акций банка по \$317 млн каждый. Также французская компания получила опцион о приобретении до 2008 года еще 30% акций плюс 2 акции Росбанка за \$1.7 млрд, которые были реализованы в феврале этого же года. 1 июля 2011 года был завершен процесс консолидации российских активов Группы Societe Generale, к «Росбанку» присоединили другой Российский банк французской группы - «Банк Сосьете Женераль Восток». [53]

В январе 2011 года «Росбанк» стал полноправным владельцем всех акций «Русфинанс банка» и ипотечного банка «Дельтакредит».

Росбанк продолжил расширять свои возможности и в связи с эти 2 мая 2012 года было заключено соглашение о сотрудничестве с Альфа-банком. Стороны стали банками партнерами, а так же объединили сеть банкоматов.

В соответствии с решением Общего собрания акционеров от 15.12.2014 года (протокол №49) Банк сменил организационно-правовую форму на Публичное акционерное общество «Росбанк».

Банк является многофункциональным финансовым институтом, осуществляет широкий спектр банковских услуг как физическим, так и юридическим лицам. Банк имеет генеральную лицензию на осуществление банковских операций, лицензию профессионального участника рынка ценных бумаг, лицензию на осуществление операций с драгоценными металлами и др.[54] «Росбанк» постепенно реализуют стратегию создания универсального финансового института национального масштаба, и обслуживает все категории клиентов. Клиентами Росбанка являются более 4 млн. частных клиентов и 100 тыс. корпоративных клиентов. Приоритетными направлениями развития «Росбанк» считает:

- а) обеспечение роста бизнеса и достижение устойчивости доходности;
- б) лидерство в качестве обслуживания клиентов и области инноваций;
- в) повышение эффективности сети и развитие дистанционных каналов обслуживания;

На данный момент «Росбанк» выстроил одну из самых крупных региональных сетей в России: «Росбанк» охватывает 70 регионов страны, более 400 отделений, 10000 сотрудников, а так же 2300 банкоматов по всей России. (в сл. 4)

«Росбанк» активно развивает инвестиционное направление деятельности, является крупным организатором на рынке рублевых корпоративных и муниципальных организаций. Специально для клиентов Росбанка в 2017 году была выпущена программа инвестиционного страхования жизни Новая стратегия «Мультифонд», разработана экспертами группы Societe Generale и представляет равно взвешенную корзину 5 европейских фондов. Теперь клиенты Росбанка могут инвестировать денежные средства в мировую экономику с гарантией возврата 100% даже при отрицательной динамике финансового рынка, как в рублях РФ, так и в долларах США.

Сотрудничество Росбанка с финансово — кредитными институтами российскими и зарубежными дало результат, в виде высокого доверия к Росбанку, что позволяет на очень выгодных условиях осуществлять платежи клиентов,

эффективно управлять собственной ликвидностью, а также привлекать ресурсы для клиентов.

На протяжении всей своей деятельности «Росбанк» огромное внимание уделяет реализации социальных проектов. С 1999 года банк совместно Детским фондом ООН (ЮНИСЕФ) осуществляет грантовую программу «Новый день». В течение трех лет в рамках Программы были реализованы 123 проекта, в которых были представлены различные виды искусства в реабилитации детей инвалидов, воспитании рудных подростков, решение проблем детей, переживших стрессовые ситуации, насилие, испытавших трудности в семье. Общий бюджет программы составил 465.5 тыс. долларов США. По замыслу, этот проект может стать уникальным для нашей страны программой внутрикорпоративной благотворительности, которая позволяет каждому сотруднику стать участником благотворительного процесса и иметь возможность влиять на него. В Росбанке так же действует внутрикорпоративная благотворительная программа «Право помогать есть у каждого». Поддержку банк, так же оказывает и культурным проектам: выставочные программы музеев Московского Кремля, новые постановки театра «Современник». На ближайшие три года Росбанк становится Официальным партнером Галереи Искусств стран Европы и Америки XIX-XX вв. Государственного музея изобразительных искусств им. А.С. Пушкина.

«Росбанк» — российский универсальный банк, по итогам 2017 года занимает 13 место среди банков по надежности, это делает его привлекательным для всех, кто хотел бы сохранить свои денежные средства и преумножить накопления.

Высшим органом управления ПАО «Росбанк» является общее собрание акционеров банка, которое проходит не реже одного раза в год. В нем участвуют все акционеры банка, на основании доверенности. Собрание акционеров решает актуальные, требующие решения проблемы в собрании должны принимать участие не менее трех четвертей акционеров банка. Совет директоров является вторым по значению органом правления в ПАО «Росбанк». Данный совет избирается акционерами на определенный срок, для осуществления руководящей

деятельности акционерного общества в период времени между ежегодными собраниями акционеров в соответствии с компетенциями, узаконенными и прописанными в уставе. Состав совета директоров ПАО Росбанка: Франсуа Блок, Дидье Валет, Гилман Мартин Грант, Мари-Кристин Дюшоли, Франсааз Маркедель-Деласаль, Дидье Огель, Оже Паскаль, Олюнин Д.Ю., Пьер Палмери, Бернандо Инсера.[52]

Смотреть таблицу ПРИЛОЖЕНИЕ Д.

Росбанк осуществляет широкий перечень банковских операций, основными, имеющими преобладающее значение для банка являются:

а) привлечение и размещение денежных средств во вклады физических и юридических лиц (до востребования и на определенный срок) от своего имени и за свой счет;

б) открытие и текущее ведение счетов физических и юридических лиц;

в) осуществление безналичных переводов денежных средств физических и юридических лиц, по поручению клиента в рублях и иностранной валюте, а также уполномоченных банков-корреспондентов и иностранных банков, по их счетам;

г) инкассация денежной наличности, расчетно-кассовое обслуживание физических и юридических лиц;

д) осуществление переводов денежных средств без открытия банковского счета, система мгновенных переводов «Золотая корона» и «Money gram»;

е) покупка/продажа наличной иностранной валюты;

Помимо перечисленных выше операций ПАО Росбанк имеет право проводить следующие банковские операции:

а) исполнение обязательств в денежной форме, т.е. выдача поручительств за третьих лиц, приобретение права требования третьих лиц;

б) осуществлять доверительное управление денежными средствами и другим имуществом физически и юридических лиц;

в) в соответствии с законодательством РФ осуществлять операции с

использованием драгоценных металлов и камней;

г) предоставлять физическим и юридическим лицам в аренду индивидуальные помещения (ячейки) на определенный срок для хранения документов и ценностей;

д) лизинговые операции;

е) оказание консультационных и информационных услуг клиентам.

На основании лицензии Банка России на осуществление банковских операций ПАО «Росбанк» вправе осуществлять выпуск, покупку, продажу, учет, хранение и другие операции с ценными бумагами. «Росбанк» осуществляет профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг в соответствии действующим законодательством. Все перечисленные виды операций банк осуществляет в рублях или иностранной валюте.

Публичное акционерное общество «Росбанк» является крупнейшим российским банком и среди них занимает 13 место по активам - нетто.

На отчетную дату (01 Января 2018г.) величина активов-нетто Росбанка составила 962.61 млрд. руб. За год активы увеличились на 19,86%. Прирост активов-нетто отрицательно повлиял на показатель рентабельности активов ROI: за год рентабельность активов-нетто упала с 1.29% до 1.14%.

По оказываемым услугам банк в основном привлекает клиентские деньги, причем эти средства достаточно диверсифицированы (между юридическими и физическими лицами), а вкладывает средства в основном в кредиты.

«Росбанк» — находится в ломбардном списке, и Банком России принимаются в качестве залога облигации рассматриваемой кредитной организации.

Ликвидными активами банка являются те средства банка, которые можно достаточно быстро превратить в денежные средства, чтобы возратить их клиентам-вкладчикам. Для оценки ликвидности, рассмотрим период примерно в 30 дней, в течение которых банк будет в состоянии (или не в состоянии) выполнить часть взятых на себя финансовых обязательств (т.к. все обязательства вернуть в течение 30 дней не может ни один банк). Эта «часть» называется

«предполагаемым оттоком средств». Ликвидность можно считать важной составляющей понятия надежности банка.

Кратко структуру высоколиквидных активов представим в виде таблицы.

Таблица 3 – Структура высоколиквидных активов ПАО «Росбанка».

Наименование показателя	На 01.01.2017г.,	На 01.01.2017г.,	На 01.01.2018г.,	На 01.01.2018 г.,
	тыс. руб.	в %	тыс. руб.	в %
Средств в кассе	16455792	15,21%	15668211	7,29%
Средств на счетах в Банке России	11470015	10,60%	38256278	17,81%
Корсчетов НОСТРО в банках (чистых)	14750265	13,64%	4991315	2,32%
Межбанковских кредитов, размещенных на срок до 30 дней	57185889	52,87%	138506121	64,47%
Высоколиквидных ценных бумаг РФ	6730497	6,22%	16529852	7,69%
Высоколиквидных ценных бумаг банков и государств	1842677	1,70%	1058141	0,49%
Высоколиквидные активы с учетом дисконтов и корректировок (на основе Указания №3269-У от 31.05.2014)	108158733	100%	214851197	100%

Из таблицы ликвидных активов мы видим, что незначительно изменились суммы средств в кассе, сильно увеличились суммы средств на счетах в Банке России, межбанковских кредитов, размещенных на срок до 30 дней, высоколиквидных ценных бумаг РФ, сильно уменьшились суммы корсчетов НОСТРО в банках (чистых), высоколиквидных ценных бумаг банков и государств, при этом объем высоколиквидных активов с учетом дисконтов и корректировок (на основе Указания №3269-У от 31.05.2014) вырос за год с 108.16 до 214.85 млрд руб.

Важны для рассмотрения нормативы мгновенной (Н2) и текущей (Н3)

ликвидности минимальные значения которых установлены в 15% и 50% соответственно. Тут мы видим, что нормативы Н2 и Н3 сейчас на достаточном уровне.

Теперь отследим динамику изменения показателей ликвидности в течение 2017 года:

Таблица 4 - Динамику изменения показателей ликвидности в течение 2017 года.

В процентах

Наименование показателя	1 Февраля	1 Марта	1 Апреля	1 Мая	1 Июня	1 Июля	1 Августа	1 Сентября	1 Октября	1 Ноября	1 Декабря	1 Января
Норматив мгновенной ликвидности Н2 (мин. 15%)	6,8	9,6	06,2	10,6	28,1	3,8	4,5	4,6	6,8	9,1	3,0	5,8
Норматив текущей ликвидности Н3 (мин. 50%)	27,8	45,0	37,2	80,7	40,9	36,5	23,8	31,0	19,2	38,4	10,8	15,5
Экспертная надежность банка	4,7	0,4	4,3	3,4	6,3	8,8	5,9	2,8	3,7	4,6	5,8	13,5

По медианному методу (отброс резких пиков): сумма норматива мгновенной ликвидности Н2, а также норматив текущей ликвидности Н3 и экспертная надежность банка в течение года и последнего полугодия имеет тенденцию к увеличению.

Структуру собственных средств Росбанка представим в таблице 5.

Таблица 5 - Структуру собственных средств Росбанка.

Наименование показателя	1 января 2017 г., тыс. руб.	1 января 2017 г., в %	1 января 2018 г., тыс. руб.	1 января 2018 г., в %
Уставный капитал	15 514 019	13,32%	15 514 019	12,98%
Добавочный капитал	62 178 383	53,39%	59 752 553	49,99%

Окончание таблицы 5

Наименование показателя	1 января 2017 г., тыс. руб.	1 января 2017 г., в %	1 января 2018 г., тыс. руб.	1 января 2018 г., в %
Нераспределенная прибыль прошлых лет	30 244 864	25,97%	38 071 900	31,85%
Неиспользованная прибыль за отчетный период	7 752 641	6,66%	5 423 438	4,54%
Резервный фонд	757 701	0,67%	775 701	0,65%
Источники собственных средств	116 465 608	100%	119 537 611	100%

За год источники собственных средств увеличились на 2,6%.

Таблица 6 - Показатели, характеризующие деятельность ПАО Росбанка за 2017 г.

В процентах

Наименование показателя	1 Февраля	1 Марта	1 Апреля	1 Мая	1 Июня	1 Июля	1 Августа	1 Сентября	1 Октября	1 Ноября	1 Декабря	1 Января
Норматив достаточности капитала Н1.0 (мин. 8%)	3,7	3,5	3,7	3,7	3,5	3,4	3,2	3,4	3,1	3,3	3,3	3,1
Норматив достаточности базового капитала Н1.1(мин. 5%)	9,5	9,5	9,8	9,8	9,5	9,3	9,1	9,3	9,2	9,3	9,4	9,2
Норматив достаточности основного капитала Н1.2мин.6%	9,5	9,5	9,8	9,8	9,5	9,3	9,1	9,3	9,2	9,3	9,4	9,2
Капитал (по ф.123 и 134)	120,7	118,7	118,8	118,1	116,0	118,0	119,0	118,7	116,8	118,2	118,6	118,1
Источник собственных средств (поф.101)	118,5	117,8	119,2	118,3	119,0	120,0	120,8	120,7	121,9	120,2	120,2	120,9

По медианному методу (отброс резких пиков): сумма норматива достаточности капитала Н1 в течение года имеет тенденцию к незначительному падению, однако за последнее полугодие имеет тенденцию практически не меняться, а сумма капитала в течение года и последнего полугодия имеет тенденцию практически не меняться.

Рассмотрим показатели кредитного риска и их изменения в течение года:

Таблица 7 - Показатели кредитного риска и их изменение за 2017 год.

В процентах

Наименование показателя	1 Февраля	1 Марта	1 Апреля	1 Май	1 Июня	1 Июля	1 Августа	1 Сентябр	1 Октября	1 Ноября	1 Декабря	1 Января
Доля просроченных ссуд	6,6	6,4	6,6	6,4	5,7	5,7	5,7	5,8	5,8	5,7	5,3	5,1
Доля резервирования на потери по ссудам	8,5	8,1	8,5	8,3	7,6	7,6	7,5	7,6	7,5	7,4	6,9	6,6
Сумма норматива размера крупных кредитных рисков Н7	177,8	179,4	181,4	164,2	149,1	157,0	162,8	153,6	157,3	173,4	144,8	164,3

Доля просроченных ссуд в течение года и последнего полугодия имеет тенденцию к уменьшению. Доля резервирования на потери по ссудам в течение года и последнего полугодия имеет тенденцию к уменьшению. Сумма норматива размера крупных кредитных рисков Н7 (макс.800%) в течение года имеет тенденцию к уменьшению, однако за последнее полугодие имеет тенденцию к незначительному росту.

Уровень просроченных ссуд на последнюю дату соответствует среднему показателю по российским банкам (около 4-5%).

Уровень резервирования по ссудам на последнюю дату ниже среднего показателя по российским банкам (около 13-14%).

По данным проведенного анализа видно, что банкротство ПАО «Росбанк» не грозит, не смотря на сокращение выручки. Финансовые показатели банка показывают нормальный вид финансовой устойчивости, и показатели ликвидности имеют незначительное отклонение от нормы.

«Росбанк» является одним из самых уважаемых и надежных финансовых институтов в России. В соответствии с Указанием от 22.07.2015г №3737-У «О методике определения системно значимых кредитных организаций» Банк России утвердил перечень системно значимых кредитных организаций. На их

долю приходится более 60% совокупных активов российского банковского сектора. «Росбанк» так же был включён в данный перечень.

В рейтинге 1000 крупнейших банков мира журнала The Banker, издательство Financial Times, июль 2016г., «Росбанк» стал третьим в России по показателям достаточности капитала (с коэффициентом 11.24). По размерам активов Росбанк занял 10-е место в России с показателем 13.875 млрд. рублей.

В 2017 году «Росбанк» занял первое место в России в списке самых дорогих брендов среди финансовых институтов с участием иностранного капитала по версии Brand Finance.

В 2017 году «Росбанк» вошёл в ТОП-3 самых надежных банков России по версии журнала Forbes.

Таблица 8 - Рейтинг ПАО Росбанк.

Рейтинговое агентство	Рейтинг	Значение
Moody's Investors servise.	Долгосрочные Краткосрочные	Ba2 NP
Fitch Ratings.	Рейтинг дефолта эмитента (РДЭ) Краткосрочный Поддержки Национальный Рейтинг устойчивости	BBB- F3 2 AAA(rus) Bb+
РАЕХ (Эксперт РА) – крупнейшее в России рейтинговое агентство с 20-летней историей. Является лидеров в области рейтингования, а также исследовательско- коммуникационной деятельности.	Кредитный	Ru AAA
АКРА - аналитическое кредитное агентство учреждено 20.11.2015г. Основная задача - обеспечение российского рынка качественным рейтинговым продуктом	Кредитный	AAA (RU)

Изучив общую характеристику ПАО «Росбанка» можно сделать вывод, что «Росбанк» является одним из самых уважаемых и надежных финансовых

институтов России. Несмотря на значительные изменения в политической и экономической ситуации группа Societe Generale продолжает рассматривать Россию в качестве одного из основных рынков, и суть стратегии ПАО «Росбанк» остается неизменной.

## 2.2 Характеристика услуг в рамках дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «Росбанк»

«Росбанк» входит в десятку системно значимых банков ЦБ РФ, принадлежит к группе со 150-летней историей Societe Generale. Близость на расстоянии задача, которую финансовые учреждения воплощают с помощью дистанционного банковского обслуживания.

На сегодняшний день интернет-банк представляет собой средства дистанционного управления, являющимся надежными и удобными возможностями совершать любые банковские операции на самом современном уровне.

Росбанк готов предоставить свою разработку интернет-ресурса для клиентского пользования. Имея передовые технологии, мобильность действий, защищенность услуг, а так же безопасность сохранности сбережений, каждый клиент банка, доверивший деньги банку, сможет не только получить достойную прибыль, но и быть успешным и во многих других областях жизни, где качество финансовых возможностей определяет многое.[47,с.25-27]

Система дистанционного управления от «Росбанка» прекрасно адаптирована под все распространенные браузеры, к которым уже привыкло большинство пользователей. А интерфейс разработан с учетом наиболее комфортного и удобного использования его потенциальными клиентами. Алгоритмы данного интерфейса составлены с приоритетностью в области интуитивной простоты. Помимо технических моментов, интернет-банк создает для пользователей такую ощутимую и неоспоримую привилегию, как постоянный доступ. Иными словами

клиент, пользующийся услугами дистанционного банковского обслуживания, получает возможность действовать когда угодно и где угодно. Его счета будут доступны 24 часа в сутки, и выходных или праздничных дней здесь не бывает. Продолжая начатую мысль можно заметить, что посещая офисы или отделения банка, абсолютно не требуется, что не только является удобством, но и неплохой экономией сил и времени. Для предприимчивого человека, ровно, как и заботливого семьянина, время это большие возможности, и не стоит тратить его на очереди, дожидаясь момента, что бы пойти к кассе или получить консультацию от обслуживающего персонала.

«Росбанк» своим частным клиентам предоставляет следующие виды дистанционного банковского обслуживания:

- а) «Интернет-Банк»;
- б) Росбанк Он-лайн;
- в) Банкоматы;
- г) Контакт-центр (слайд 9)

Детально и более подробно рассмотрим характеристику и преимущество каждого из этих сервисов.

Система «Интернет банк» — система дистанционного банковского обслуживания, позволяющая управлять банковскими счетами через сеть Интернет. Доступ к системе может быть осуществлен при помощи компьютера, а так же через устройства на платформах iOS или Android (планшет). Система позволяет осуществлять широкий перечень банковских операций в том числе: получать информацию о счетах и картах; кредитах и вкладах; оплачивать услуги операторов и сотовой связи, интернет провайдеров и др.; осуществлять переводы денежных средств; управлять вкладами.[33,с.315]

Функционал личного кабинета «Росбанка» подразделяется на несколько групп:

- 1) безналичные операции:
  - а) авто-платежи;
  - б) оплата услуг свыше 1900 компаний;

- в) оплата налогов, штрафов и мобильной связи;
- г) внутрибанковские/межбанковские переводы в рублях и валюте;
- д) конвертация средств;
- е) переводы с карты на карту, со счета на счет;
- ж) пополнение, частичное или досрочное востребование, отмена пролонгации
- з) погашение кредитов «Росбанка», «Дельтакредита» и «Русфинанс банка»;
- и) отзыв перевода;
- 2) контроль средств:
  - а) баланс счета и карты;
  - б) выписка с детальной информацией за выбранный период;
  - в) подробная информация по последним 5 операциям;
  - г) Выписка и получение основной информации по кредиту;
  - д) получение подтверждающих документов по переводу;
  - е) заявка на выпуск/перевыпуск карты;
  - ж) заявка на кредит;
- 3) безопасность и настройка:
  - а) получение сведений о текущем статусе карты;
  - б) блокировка\разблокировка карты;
  - в) подключение Мобильного банка;
  - г) настройка входа в систему Интернет-Банка;
  - д) генерация цифровой подписи;
  - е) изменение логина для входа

Для многих задач на сайте «Росбанка» в разделе «Росбанк Интернет-Банк доступные операции» есть скриншоты, где видно, на что именно нужно нажимать в каждом конкретном случае. В этом преимущество «Росбанка», так как не везде встречается такая наглядность.

Если у клиента есть карта банка и мобильный телефон — регистрация может произойти сразу в Интернет-Банке. Как утверждает сайт, процедура всей регистрации занимает всего минуту. Регистрация в системе проходит согласно

такой инструкции:

1. перейти на главную страницу официального сайта Росбанка;
2. в правом верхнем углу выбрать раздел Интернет-Банкинга;
3. в открывшемся меню выбрать пункт для регистрации новых пользователей;
4. на странице входа перейти по ссылке для начала регистрации;
5. в соответствующем поле укажите номер вашей карты и срок ее действия;
6. введите код с изображения и нажмите кнопку для продолжения регистрации;
7. далее система потребует от вас ввода ваших имени и фамилии, таким образом, как они указаны на карте;
8. если ваш мобильный номер привязан к карте, то на него поступит СМС с кодом, который служит паролем для входа в систему;
9. если пароль не поступил, обратитесь по телефону горячей линии «Росбанка»;
10. после ввода кода из СМС на экране отобразится ваш уникальный логин из 8 цифр;
11. изменить логин можно после входа в систему в разделе настроек личного кабинета.

Вход в систему «Интернет-Банк» можно осуществить тремя способами:

а) по идентификационной карте/логину (можно получить на сайте, офисе банка или через контакт-центр);

б) по номеру мобильного (если есть договор обслуживания в системе «Интернет-Банк», в котором указан соответствующий номер телефона). На телефоне должно быть установлено приложение, генерирующее одноразовые пароли;

в) по номеру токена (устройство для генерации одноразовых паролей)

Что касается последнего варианта, то он доступен только при заключении клиентом банка дополнительной договоренности. Подключение одного такого устройства подразумевает оплату комиссии в размере 500 рублей.

За само подключение пользователей к средствам управления банковскими счетами и за дальнейшее пользование ими нет никакой платы. Плюс ко всему действуют определенные льготные программы, например, что касается перечислений финансов в другие банки. «Росбанк» через интернет позволяет своим клиентам производить мгновенные виртуальные расчеты за услуги и товарные продукции более чем по пяти сотням сотрудничающим компаниям и фирм без начисления комиссии.

Еще одной интересной услугой от «Росбанка, на сегодня является «Мобильный Клиент-Банк»».

Основной принцип работы в данной системе связан с мобильным телефоном. Это существенный плюс, даже в сравнении с использованием дистанционного метода банковского обслуживания с помощью использования стационарных компьютеров. Рассмотрим те области, которые можно с легкостью, простотой и удобством производить в системе Клиент-Банк на качественном широкодоступном уровне мобильных коммуникаций.[30, с. 800]

Первая область — информация. В мобильном дистанционном управлении имеются те же возможности, что и при аналогичном управлении, осуществляемо через компьютер. Каждому клиенту будет предложено автоматическое информирование через SMS по всем действиям на личных сайтах. Пользователь, пользуясь мобильным приложением «Росбанк» Он-лайн, может совершать запросы различного характера, адресованные банку. Например, он может получить следующую информацию:

- а) все сведения о пяти крайних действиях по счету или банковской карте;
- б) новые актуальные данные об остатке доступных денег (по всем финансовым позициям или счетам владельца);
- в) краткая информация о трех крайних полученных кредитах

Вторая область возможностей касается наиболее частых действий, а именно расчетных. Обслуживание этой категории спроектировано специально для удобного использования пользователем самых современных банковских

достижений. Непосредственно с мобильного устройства, в режиме Он-лайн легко осуществлять оплату услуг телефонной связи, обслуживание интернетовских провайдеров, кабельное ТВ или многое другое. Доступно перечисление денег с одного счета клиента на другой.

Помимо прочего клиент может, оформит шаблонное поручение в отделение «Росбанка» или в «Интернет-Банке» для того, чтобы иметь возможность переводить средства в рублевой валюте. Еще на мобильном приложении открыты доступы к безналичной конвертации различных валютных единиц в пределах счетов одного и того же клиента, с правом предварительного ознакомления расчетной суммы обмена и всей актуальной информации по курсу валют, определенной банком для осуществления безналичной процедуры. Так же пользователи могут проводить пополнение вклада со своего текущего счета через «Росбанк» Он-лайн. [38,с.59-64] Плюс ко всему, по банковским картам действуют следующие доступные возможности мобильного управления:

- а) переводы денег в рублях между банковскими картами;
- б) блокирование карточного счета, а также возможность его разблокировать.

Стоит отметить, что безопасность мобильного приложения гарантирована, поскольку основными особенностями данной мобильной системы являются повышенная степень действующих защитных функций на пересылаемые данные. Формируемые и отсылаемые клиентом сообщения в приложении через мобильное устройство, равно, как и входящая информация от самого банка, тщательно зашифрована. Передовые алгоритмы шифрования и действия современных программ полностью обеспечивают сохранение приватности. Также все совершаемые в системе ДБО операции проходят проверку паролем, который известен только контактному лицу. Запрос для аутентификации поступает на мобильное устройство, и пользователь подтверждает его вводом персонального кода. Пароль необходим для всех действий по системе мобильного Клиент-Банка.

Так же стоит более подробно рассмотреть возможность услуги SMS информирования.

«Росбанк» оказывает услуги по предоставлению подтверждения и остатка средств на специальном карточном счете (СКС) карты посредством направления информации по телекоммуникационным каналам (связи) на указанный держателем в заявлении номер телефона.

Подключение данной услуги инициируется только держателем основной карты эмитированной «Росбанком», и производится в течение 3 (трех) рабочих дней с даты поступления заявления держателя основной карты на подключение к услуге.

На указанный держателем основной карты номер телефона, если оператором связи является одна из сетей — МТС (ОАО «Мобильные телесистемы»), Билайн (ОАО «Вымпел-коммуникации»), Мегафон (ОАО «Мегафон»), предоставляется информация при каждом авторизованном запросе по транзакции - при получении наличных денежных средств в банкоматах и пунктах выдачи наличных учреждений «Росбанка» или других банков, безналичной оплаты товаров (услуг), — произведенных с использованием указанной в заявлении карты.

В предоставленной «Росбанком» информации отображаются следующие данные по транзакции:

- а) место совершения (наименование предприятия торговли (услуг), пункта выдачи наличных, номер АТМ);
- б) валюта транзакции;
- в) сумма операции в валюте транзакции;
- г) четыре последние цифры номера банковской карты, с использованием которой совершается транзакция;
- д) лимит доступных средств на счете после совершения данной транзакции;
- е) дата совершения операции.

Оплата входящих сообщений производится в соответствии с тарифами оператора сотовой связи. Заявление на подключение данной услуги можно заполнить в офисе «Росбанка». Как мы уже выяснили, банкоматы являются неотъемлемым звеном дистанционного банковского обслуживания. В связи с этим

финансовые учреждения постоянно расширяют возможности дистанционного сервиса.

На данный момент «Росбанк» имеет более 2600 банкоматов на территории России. Технические устройства позволяют клиентам:

- а) снимать наличные денежные средства;
- б) вносить денежные средства на карты и счета «Росбанка»;
- в) осуществлять оплату услуг мобильной связи;
- г) формировать выписки о движении по счету (Мини-выписки);
- д) переводить денежные средства на карты и счета, как внутри банка, так и осуществлять межбанковские переводы;
- е) Вносить оплату по кредитам (осуществлять так же погашение кредитов банков партнеров);
- ж) формирование и замена ПИН кода.

Такой сервис позволяет полностью контролировать счет и управлять своими финансами без обращения к банковскому специалисту. Но не всегда можно получить оперативный доступ к своему банкомату, и часто приходится использовать для этого партнерские банкоматы. Рассмотрим, где можно снять денежные средства без комиссии, и с какими банкоматами сотрудничает «Росбанк».

Партнерские отношения позволяют повысить уровень лояльности со стороны клиентов, так как каждому важно иметь доступ к своим средствам в любой временной период и в любом месте. Помимо этого, благодаря таким договоренностям банки экономят деньги на обслуживании банкоматов и техническом персонале, что не маловажно. У банков нет необходимости расширять сеть своих банкоматов, подписывать арендные соглашения, проводить инкассацию и осуществлять ремонтные работы. При всем этом качество обслуживания клиентов остается на высоком уровне, так как доступ к деньгам предоставят банки партнеры на взаимовыгодных условиях. «Росбанк» сотрудничает: «Альфа-Банком», «Газпромбанком», «УралСиб» «АК Барс»,

«Райффайзенбанком», «Россельхозбанком», и «ВТБ-24».

В банкоматах данных банков клиенты «Росбанка» могут снять сумму денег без комиссии. Последнее, что осталось рассмотреть это Контакт-центр «Росбанка».

«Росбанк» вошел в рейтинг лучших контакт-центров среди крупнейших розничных банков. Рейтинг «TOP-20 Fin. Качество телефонного обслуживания в финансовом секторе». Для удобства клиентов банка и для физических лиц, не являющихся, пока клиентами предусмотрен телефон единой горячей линии. Позвонив по указанному номеру, вы можете получить профессиональную консультацию менеджеров «Росбанка» по следующим направлениям:

- а) в экстренных ситуациях оперативно заблокировать банковскую карту;
- б) инициировать экстренный выпуск (перевыпуск) карты и организовать оперативную доставку в любую точку мира;
- в) получить информацию о состоянии банковских счетов, депозитов и движении средств по счетам;
- г) уточнить размер текущей задолженности по кредиту, кредитной карте, размер и дату очередного платежа;
- д) получить информацию о процентных ставках по депозитам, выплаченным процентам, суммам очередных выплат;
- е) восстановить историю о проведенных транзакциях по карте за весь период пользования картой;
- ж) узнать о готовности карты, в том числе кредитной;
- з) установить/отменить лимит по карте;
- и) получить справочную информацию об адресах офисов банка и их режимах работы, курсах валют;
- к) подобрать ближайший банкомат.

Для того что бы воспользоваться услугами контакт-центра «Росбанка» клиенту необходимо позвонить на круглосуточный, бесплатный номер горячей линии  
8 800 200 54 34

Для идентификации клиент специалист попросит сообщить кодовое слово.

Данное слово клиент устанавливает самостоятельно в офисе банка, при заключении договора на комплексное банковское обслуживание. Только после получения кодового слова специалист контакт-центра предоставит необходимую клиенту персонализированную информацию.[16,с.545]

Для того, что бы убедиться в том, что ДБО «Росбанка» достаточно конкурентоспособно и является одним из лидеров на российском рынке, проведем сравнительный анализ мобильных приложений «Росбанк Он-лайн» и «Тинькофф Кредитные Системы». Этот анализ основан на данных обзора мобильных приложений на портале «Банки.ру».

Чтобы получить доступ к системе «Росбанк Он-лайн» клиенту необходимо оформить банковскую карту, счет которой и будет основным в системе дистанционного обслуживания. Карту можно получить в течение 10-14 рабочих дней. После активации карты в банкомате, клиент может сгенерировать логин для входа в личный кабинет, обратиться к менеджеру в офисе, самостоятельно при первом входе в приложение пройти регистрацию или обратиться к сотрудникам контактного центра. Пароль для входа клиент придумывает самостоятельно.

Подключение к приложению «Тинькофф» банка происходит похожим образом. Так как у банка нет своих офисов, дебетовую или кредитную карту заказывают на сайте банка, через пару дней карту доставляет вам курьер. Затем на сайте банка клиент получает логин и пароль для входа в приложение. После ввода этих данных в мобильное приложение, клиент задает четырехзначный ПИН-код для быстрой пользования. При этом вводить разовый СМС-пароль нет необходимости, что является преимуществом перед Интернет-Банком.

#### 1) Общедоступные функции.

Оба приложения работают без аутентификации пользователя (в демо режиме). Это позволяет клиенту просмотреть на карте расположения офисов и банкоматов, а так же узнать их адрес и режим работы.

В приложении «Росбанка» указываются расположения банкоматов и банков

партнеров, при этом для удобства пользователя можно указать параметры по расстоянию или по ближайшей станции метро.

Курсы валют в приложении «Росбанка» отображены очень кратко, есть лишь данные про курсы покупки и продажи долларов США и ЕВРО. Приложение «Тинькофф» банка отображает курсы отдельно для вкладов, дебетовых и кредитных карт и для разного вида операций по картам и депозитам. В правом верхнем углу интерфейса приложения находится переключатель между отображением курсов ТКС и ЦБ.

Так же в демо-версии «Росбанк Он-лайн» есть возможность просмотра последних новостей банка. «Контакты» показывают два телефонных номера банка, при нажатии на виджет справа отображается полная панель с полным перечнем способов связи с банком.

«Контакты» «Тинькофф» банка содержат телефонные номера, отдельно для вопросов по мобильному и интернет-банку, кредитным картам, вкладам и счетам.

## 2) Функции для клиентов банка.

В приложении «Росбанка» функции будут доступны только после аутентификации клиента с помощью ввода четырехзначного пароля. При этом клиента иногда вводит в заблуждение то, что оплатить номер телефона можно до ввода пароля, лишь на самой последней стадии оплаты, система потребует пароль. После аутентификации кнопка «Оплата телефона» исчезает из основного меню. Отображаются операции – «Шаблоны», «Кредиты»,

«Вклады» и «Последние операции». «Оплатить телефон» начинается со списка операторов. Причем даже по не значительному списку есть возможность осуществить поиск. Далее требуется ввести номер (или выбрать из Телефонной книги, данные, которой подтягиваются автоматически) и сумму платежа, а так же выбрать карту списания (если их несколько у клиента). В конце приложение отобразит сумму комиссии.

Опции «Счета и карты» содержат список счетов, привязанных к ним карт, вкладов и кредитов. По счетам можно просмотреть номер, валюту, в которой

открыт счет, тип счета, текущий остаток, процентную ставку, сумму наращенных процентов и т.д. Здесь отображены выписки и полные реквизиты счета, которые можно скопировать или отправить на электронную почту.

«Счета» в приложении ТКС выглядят подобным образом, при нажатии на свою карту клиент видит список операций по ней и кнопки «Пополнить», «Оплатить», «Траты». Осуществить пополнение карты можно с помощью карты другого банка ли наличными через точки оплаты (приложение отобразит вам карту с точками). Опция «Траты» выводит статистику по тратам разбитую по категориям и гистограммой, это опция очень важна при планировании и контроле своих затрат.[7]

В том и другом приложении функция «Оплат услуг» достаточно непримечательна. Имеется общий список, разбитый на 7 категорий (в приложении «Тинькофф» на 8). После осуществления операции, есть, возможно, создания шаблона.

Помимо простого перевода средств между счетами клиента в приложении ТКС, есть возможность перевести деньги другому клиенту банка по номеру карты, по номеру договора, либо по QR-коду (матричный код). Также можно переводить на карту другого банка и с карты другого банка. Последняя функция весьма редкая среди мобильных приложений и клиентам «Росбанка» пока в их «Родном» приложении не доступна.

Помимо этого в приложении ТКС есть дополнительное меню, в котором есть полезный пункт — «Лимиты». Позволяет установить суточный и месячный расходные лимиты, а также отдельный суточный лимит на снятие наличных.

### 3) Безопасность.

В обоих приложениях безопасность транзакций осуществляется через одноразовые СМС пароли, а вход в систему по четырехзначному ПИН-коду. (в ТКС есть возможность выбрать между ПИН-кодом и логином и паролем). При продолжительной неактивности происходит автоматический выход из системы.

### 4) Интерфейс.

По мнению эксперта компании InfoShell Павла Макарова, интерфейс приложения «Росбанка» достаточно удобный. Все необходимые опции находятся на виду, клиенту не нужно ничего искать. Есть нестандартная навигация, которая позволяет избавиться от многоуровневой вложенности.

Интерфейс ТКС приложения достаточно современно выглядит в отличие от приложений других банков. В нем акцентируют внимание на главном. Например, при совершении операций по картам и счетам доступная сумма расположена в заголовке и всегда на виду. При просмотре статистики, по мнению эксперта, возникают неудобства с установкой периода. Существует также проблема с «неочевидностью» дополнительных опций, которые могут быть важны для клиента, а по необходимости есть вероятность, что клиент их просто не найдет.

И так, подведем итог анализа мобильных приложений «Росбанк Он-лайн» и «Тинькофф Кредитные Системы». Отметим, что плюсы и недостатки этих приложений дополняют друг друга. Интерфейс «Росбанка» превосходит своего оппонента в простоте и удобстве. Приложению «Тинькофф» не хватает подсказок по его использованию и простоты построения основных опций.

По функциональности ТКС немного превосходит приложение «Росбанка». ТКС стремится реализовать в своем приложении все, что может потребоваться клиенту. В «Росбанк Он-лайн» отсутствует опция перевод средств по номеру карты клиенту другого банка, что, пожалуй, относится к одной из самых востребованных опций мобильного банкинга. Разделу о курсах валют также не хватает информационного наполнения.

Рассмотрим еще одно приложение мобильного банка — «Сбербанк Он-лайн». Вход в приложение идентичен входу в приложение Росбанка, как и общедоступные функции. Одним из недостатков является недостаточность информации в опции «Сбербанк карты». Функции для клиентов похожи на функции приложения «Росбанк Он-лайн» но менее разнообразны. Безопасность отстает от ранее рассмотренных приложений, так как имеются функции, которые можно реализовать без ввода ПИН-кода, например, оплатить счет мобильного

телефона, она создает для клиента достаточно серьезную угрозу сохранности средств. Интерфейс данного приложения выглядит достаточно логично и удобно, но имеет свои недочеты. В целом приложение «Сбербанк Он-лайн» заслуживает средней оценки. Это достаточно работоспособное, надежное и удобное приложение, лишенное многих полезных функций. Тогда как приложения «Росбанка» и «Тинькофф» банка можно назвать одними из лучших среди российских банков.

### 2.3 Анализ дистанционного банковского обслуживания физических лиц на примере ПАО «Росбанк»

В настоящее время, для оценки уровня конкурентоспособности, развития информационных платежных, финансовых и банковских систем на мировом рынке Всемирный экономический форум совместно с Организацией объединенных наций разработали систему показателей.

К системе показателей развития дистанционного банковского обслуживания предъявляют определенные требования:

а) гибкость системы, открытость, состоит из простых, не противоречащих друг другу показателей; связей между факторами и результатами оценки дистанционного обслуживания;

б) логичность построения, должна раскрывать характер следственно-причинных связей между факторами и результатами оценки дистанционного обслуживания;

в) в статистике и динамике проводить оценку развития ДБО во временном периоде, с учетом отражения главных факторов совершенствования системы в зависимости от потребностей на рынке банковских услуг;

г) на этапах жизненного цикла развития ДБО, осуществлять обеспечение достоверной и комплексной оценки, а так же ее полноту;

д) проводить оценку ДБО не только с позиции банка, но и с позиции клиента;

е) делать акцент на специфике современного уровня развития экономики,

опираясь на современные методики и инструменты, соответствовать международным стандартам и законодательным актам.

На основании исследования научных подходов и методов стратегического менеджмента определены представленные ниже подходы к оценке уровня развития ДБО. Для проведения расчетов показателя развития ДБО целесообразно будет опираться на индексный и аддитивный методы оценки, из таблицы. [18, с.452]

Таблица 9 - Методы расчета индексов развития ДБО.

Метод оценки	Формула расчета показателя
1. Индексный	$X_i = X_1 / X_0 \times 100\%$
2. Аддитивный (Среднее арифметическое)	$Y = 1/n \times \sum X_i$

Данные методы позволяют:

- а) определить сущность, произвести классификацию по признакам и преимуществам ДБО, выявить наиболее популярные услуги ДБО;
- б) определить слабые стороны, сущность их возникновения и установить направления развития ДБО;
- в) установить требования к показателям развития ДБО;
- г) разработать современные способы, с помощью которых можно дать оценку уровня развития технологий и услуг ДБО.

Проведем анализ состояния дистанционного банковского обслуживания Уральского филиала ПАО «Росбанк» в г. Екатеринбурге.

Таблица 10 - Количество пользователей ДБО ПАО «Росбанк» за период 2015-2017 гг., чел.

Отчетный год (данные на конец года)	Человек		
	2015г.	2016г.	2017г.
Вид системы дистанционного банковского обслуживания			
Мобильный банк	60235	79674	125823
Интернет-банк	30236	48409	74901
Мобильное приложение «Росбанк Он-лайн»	8009	18892	35001
Итого:	98480	146975	235725

Стоит отметить, что в данных расчетах учувствуют только активные клиенты – пользователи ДБО, которые в течение месяца совершили хотя бы одну операцию с использованием, выбранным им каналом ДБО. Клиенты, которые просто оформили данную услугу, но по определенным причинам не пользуются, в данный расчет не включены.

Произведем расчет показателя динамики на примере прироста активных клиентов, пользователей Мобильного банка ПАО «Росбанка».

Абсолютный цепной прирост можно рассчитать по формуле:

$$\Delta Y_i = Y_i - Y_{i-1} \quad (2.1)$$

Где  $Y_i$  - значение показателя в текущем году;

$Y_{i-1}$  - значение показателя предыдущего года.

$$\Delta MB_{2016} = MB_{2016} - MB_{2015} = 79674 \text{ чел.} - 60235 \text{ чел.} = 19439 \text{ чел.}$$

$$\Delta MB_{2017} = MB_{2017} - MB_{2016} = 125823 \text{ чел.} - 79674 \text{ чел.} = 46149 \text{ чел.}$$

Далее рассчитаем цепной темп роста:

$$K_i = Y_i / Y_{i-1} \times 100\% \quad (2.2)$$

$$K_{2016} = MB_{2016} / MB_{2015} \times 100\% = 79674 \text{ чел.} / 60235 \text{ чел.} \times 100\% = 132.27\%$$

$$K_{2017} = \text{МБ}_{2017} / \text{МБ}_{2016} \times 100\% = 125823 \text{ чел.} / 79674 \text{ чел.} \times 100\% = 157.92\%$$

Опираясь на полученные данные можно сделать вывод: количество активных пользователей Мобильного банка ПАО «Росбанк» увеличилось на 19439 человек в 2016г. И возросло в 2017 году на 46149 человек, что составило 32.27 % и 57.92% соответственно. Данный рост пользователей увеличился значительно в 2017 году из-за принятой стратегии «Росбанка», которая позволяет корпоративным (зарплатным) клиентам пользоваться мобильным банком, без взимания ежемесячной абонентской платы.

Рассчитаем показатели динамики на примере прироста активных клиентов Интернет Банка «Росбанка»:

$$\Delta \text{ИКБ}_{2016} = \text{ИКБ}_{2016} - \text{ИКБ}_{2015} = 48409 \text{ ч.} - 30236 \text{ ч.} = 18173 \text{ ч.}$$

$$\Delta \text{ИКБ}_{2017} = \text{ИКБ}_{2017} - \text{ИКБ}_{2016} = 74901 \text{ ч.} - 48409 \text{ ч.} = 26492 \text{ ч.}$$

$$K_{2016} = \text{ИКБ}_{2016} / \text{ИКБ}_{2015} \times 100\% = 48409 \text{ ч.} / 30236 \text{ ч.} \times 100\% = 160.10\%$$

$$K_{2017} = \text{ИКБ}_{2017} / \text{ИКБ}_{2016} \times 100\% = 74901 \text{ ч.} / 48409 \text{ ч.} \times 100\% = 154.72\%$$

В 2016 году количество активных клиентов, пользователей системы Интернет Банк возросло на 18173 человека и на 26492 человека за 2017 год, что составило 60.10% и 54,72% соответственно. Такой достаточно хороший прирост был отмечен из-за того, что клиенты стали проявлять доверие ИКБ.

А так же с 2016 года, произошло полное изменение интернет банка, интерфейс стал более понятным и удобным для клиентов и соответственно расширился перечень предоставляемых операций, что позволяет клиентам управлять своими вкладами и счетами, совершать переводы через интернет и без взимания комиссии оплачивать мобильные счета. Пользователи теперь могут самостоятельно пройти регистрацию, получить логин и установить свой пароль для входа, появилась возможность оплачивать штрафы ГИБДД и налоги абсолютно без комиссии, а на межбанковские и иные платежи действуют пониженные тарифы, ниже, чем в офисе банка.

Рассчитаем показатели динамики на примере прироста активных пользователей приложения «Росбанк Он-лайн» ПАО «Росбанк»:

$$\Delta \text{МКБ}_{2016} = \text{МКБ}_{2016} - \text{МКБ}_{2015} = 18892 \text{ чел.} - 8009 \text{ чел.} = 10892 \text{ чел.}$$

$$\Delta \text{МКБ}_{2017} = \text{МКБ}_{2017} - \text{МКБ}_{2016} = 35001 \text{ чел.} - 18892 \text{ чел.} = 16109 \text{ чел.}$$

$$K_{2016} = \text{МКБ}_{2016} / \text{МКБ}_{2015} \times 100\% = 18892 \text{ чел.} / 8009 \text{ чел.} \times 100\% = 235.88\%$$

$$K_{2017} = \text{МКБ}_{2017} / \text{МКБ}_{2016} \times 100\% = 35001 \text{ чел.} / 18892 \text{ чел.} \times 100\% = 185.27\%$$

Хочется отметить значительный рост активных пользователей приложения «Росбанк Он-лайн». В 2016 году было замечено увеличение на 10892 человека, а рост пользователей за 2017 год увеличился на 16109 человек, что составило 135.88% и 85.27 % соответственно.[23, с,320]

Таким образом, мы наблюдаем, что дистанционное банковское обслуживание в «Росбанке» становится популярнее с каждым годом. Клиенты стали более доверительно относиться к современному банковскому обслуживанию.

ПАО «Росбанк» очень активно развивает и предлагает своим клиентам ДБО, регулярно проводят технические работы по совершенствованию данных систем, расширяя перечень предоставляемых услуг, а уже действующие услуги, делая более удобными для клиента. Так в конце 2017 года появилась возможность переводить денежные средства клиентам «Росбанка» по номеру мобильного телефона и осуществлять перевод денежных средств с карты другого банка на карту «Росбанка», а вход в мобильное приложение «Росбанк Он-лайн» стал возможным при помощи сканирования отпечатка пальца. «Росбанк Он-лайн» развивается наиболее активно, отмечен даже переход многих клиентов с ИКБ на МКБ.

Это связано с тем, что совершать привычные банковские операции намного удобнее, под средством мобильного телефона, чем быть привязанным к своему персональному компьютеру.

Помимо количества активных пользователей нужно проанализировать,

количество выполняемых ими операций через системы ДБО.

Таблица 11 - Операции, совершаемые через системы ДБО ПАО Росбанк за период с 2015-2017 гг. тыс. шт.

Отчетный год (на конец года)	Тысяч штук		
	2015г.	2016г.	2017г.
Вид системы дистанционного банковского обслуживания.			
Интернет-Банк	7893	9678	11907
Устройства самообслуживания (терминалы и банкоматы)	4890	5209	5380
Мобильное приложение «Росбанк-Он-лайн»	2609	3076	4501
Автоплатежи	34	37	41
Итого:	15426	18000	21829

Рассчитаем показатели динамики для совершенных операций через сервисы ИКБ ПАО Росбанк:

$$\Delta \text{ИКБ}_{2016} = \text{ИКБ}_{2016} - \text{ИКБ}_{2015} = 9678 \text{ тыс. шт.} - 7893 \text{ тыс. шт.} = 1785 \text{ тыс. шт.}$$

$$\Delta \text{ИКБ}_{2017} = \text{ИКБ}_{2017} - \text{ИКБ}_{2016} = 11907 \text{ тыс. шт.} - 9678 \text{ тыс. шт.} = 2229 \text{ тыс. шт.}$$

$$K_{2016} = \text{ИКБ}_{2016} / \text{ИКБ}_{2015} \times 100\% = 9678 \text{ тыс.шт.} / 7893 \text{ тыс.шт.} \times 100\% = 122.61\%$$

$$K_{2017} = \text{ИКБ}_{2017} / \text{ИКБ}_{2016} \times 100\% = 11907 \text{ тыс.шт.} / 9678 \text{ тыс.шт.} \times 100\% = 123.03\%$$

Количество операций через интернет банк увеличилось на 1785 тыс. шт. в 2016 году, а в 2017 году возросло на 2229 тыс. шт., что составило 22.61% и 23.03% соответственно.

Рассчитаем показатели динамики для совершенных операций через устройства самообслуживания (УС) ПАО «Росбанка»:

$$\Delta \text{УС}_{2016} = \text{УС}_{2016} - \text{УС}_{2015} = 5209 \text{ тыс. шт.} - 4890 \text{ тыс. шт.} = 319 \text{ тыс. шт.}$$

$$\Delta \text{УС}_{2017} = \text{УС}_{2017} - \text{УС}_{2016} = 5380 \text{ тыс. шт.} - 5209 \text{ тыс. шт.} = 171 \text{ тыс. шт.}$$

$$K_{2016} = \text{УС}_{2016} / \text{УС}_{2015} \times 100\% = 5209 \text{ тыс. шт.} / 4890 \text{ тыс. шт.} \times 100\% = 106.5\%$$

$$K_{2017} = UC_{2017} / UC_{2016} \times 100\% = 5380 \text{ тыс. шт.} / 5209 \text{ тыс. шт.} \times 100\% = 103.28\%$$

Количество операций через устройства самообслуживания ПАО «Росбанк» увеличилось на 319 тыс. штук в 2016 году и на 171 тыс. штук в следующем году, что составило 6.5% и 3.28% соответственно.

Проведем расчет показателей динамики для совершенных операций через Мобильное приложение «Росбанк Он-лайн»:

$$\Delta MKB_{2016} = MKB_{2016} - MKB_{2015} = 3076 \text{ тыс. шт.} - 2609 \text{ тыс. шт.} = 467 \text{ тыс. шт.}$$

$$\Delta MKB_{2017} = MKB_{2017} - MKB_{2016} = 4501 \text{ тыс. шт.} - 3076 \text{ тыс. шт.} = 1425 \text{ тыс. шт.}$$

$$K_{2016} = MKB_{2016} / MKB_{2015} \times 100\% = 3076 \text{ тыс. шт.} / 2609 \text{ тыс. шт.} \times 100\% = 117.90\%$$

$$K_{2017} = MKB_{2017} / MKB_{2016} \times 100\% = 4501 \text{ тыс. шт.} / 3076 \text{ тыс. шт.} \times 100\% = 146.33\%$$

Количество операций через приложение «Росбанк Он-лайн» увеличилось на 467 тыс. шт. в 2016 году и на 1425 тыс. шт. к концу 2017 года, что составило 17.90% и 46.33% соответственно. Самой не распространенной услугой, которую можно отнести в отдельную категорию, это операции через авто-платеж (АП). Также произведем расчет динамики для данной услуги ПАО «Росбанка»:

$$\Delta AP_{2016} = AP_{2016} - AP_{2015} = 37 \text{ тыс. шт.} - 34 \text{ тыс. шт.} = 3 \text{ тыс. шт.}$$

$$\Delta AP_{2017} = AP_{2017} - AP_{2016} = 41 \text{ тыс. шт.} - 37 \text{ тыс. шт.} = 4 \text{ тыс. шт.}$$

$$K_{2016} = AP_{2016} / AP_{2015} \times 100\% = 37 \text{ тыс. шт.} / 34 \text{ тыс. шт.} \times 100\% = 108.8\%$$

$$K_{2017} = AP_{2017} / AP_{2016} \times 100\% = 41 \text{ тыс. шт.} / 37 \text{ тыс. шт.} \times 100\% = 110.81\%$$

Количество операций по авто-платежам ПАО «Росбанк» увеличилось на 3 тыс. шт. в 2016 году, на 4 тыс. шт. в 2017 году, что составило 8.8% и 10.81% соответственно.

Проведем расчет доли выполняемых операций через сервисы ДБО ПАО Росбанка за 2017 год:

$$d_{ИКБ2017} = ИКБ_{2017} / \sum ДБО \times 100\% = 11907 \text{ тыс. шт.} / 21829 \text{ тыс. шт.} \times 100\% = 54.55\%$$

$$d_{УС2017} = УС_{2017} / \sum ДБО \times 100\% = 5380 \text{ тыс. шт.} / 21829 \text{ тыс. шт.} \times 100\% = 24.65\%$$

$$d_{МКБ2017} = МКБ_{2017} / \sum ДБО \times 100\% = 4501 \text{ тыс. шт.} / 21829 \text{ тыс. шт.} \times 100\% = 20.62\%$$

$$d_{АП2017} = АП_{2017} / \sum ДБО \times 100\% = 41 \text{ тыс. шт.} / 21829 \text{ тыс. шт.} \times 100\% = 0.18\%$$

Отразим полученные данные по операциям, выполняемым через

дистанционное банковское обслуживание ПАО «Росбанк» на диаграмме.



Рисунок 2.1 – Структура выполняемых операций через системы ДБО ПАО «Росбанк» на 1 января 2018 года.

Проведем исследование по самой востребованной системе ДБО в ПАО «Росбанк». В таблице представлены операции, совершаемые клиентами - пользователями ИКБ, ежемесячно, а так же суммы операций, соответствующие данному виду операции, то есть рассмотрим обороты операций, совершаемые с использованием ДБО.

Таблица 12 - Операции, совершаемые клиентами Росбанка – пользователями ИКБ за 2017 год.

2017 год	Единицы измерения	Оплата услуг (Интернет, ТВ, мобильная связь)	ЖКХ	Образовательные услуги	Платежи в бюджетные и внебюджетные фонды	Прочее
Январь	Кол-во, шт.	30667	25679	2709	18790	17405
	Сумма, тыс. руб.	9516,267	7416,348	709,096	6432.560	6590,329
Февраль	Кол-во, шт.	31890	28456	3908	19307	19309

	Сумма, тыс. руб.	10678,709	9390,231	870,320	8005,341	7709,456
Март	Кол-во, шт.	35408	28301	4203	21809	21803
	Сумма, тыс. руб.	15809,204	10205,456	990,406	9087,509	8308,389
Апрель	Кол-во, шт.	31708	29476	3506	17901	21945
	Сумма, тыс. руб.	11903,301	12606,329	845,609	6786,281	9056,901

### Окончание таблицы 12

Май	Кол-во, шт.	35821	31456	3208	18791	19456
	Сумма, тыс. руб.	19506,567	15945,901	698,203	7891,453	7567,945
Июнь	Кол-во, шт.	29678	30567	4806	15831	21429
	Сумма, тыс. руб.	12798,345	13267,671	791,581	5931,351	10631,401
Июль	Кол-во, шт.	34901	27631	5231	12562	23671
Август	Сумма, тыс. руб.	18239,231	11871,801	891,503	4053,965	15901,376
	Кол-во, шт.	31674	28567	7962	13783	19563
Сентябрь	Сумма, тыс. руб.	15671,453	13731,572	903,325	5067,572	11582,502
	Кол-во, шт.	38534	25891	9671	15902	17435
Ноябрь	Сумма, тыс. руб.	20603,572	11671,542	1009,436	7097,321	8098,452
	Кол-во, шт.	39671	21764	9467	20567	20809
Декабрь	Сумма, тыс. руб.	20561,803	10741,899	10051,561	15985,005	11783,372
	Кол-во, шт.	38961	20456	8478	15784	29765

Рассчитаем среднюю денежную сумму за 2017 год, на каждый вид операции, выполняемый в системе ИКБ.

$$Y_{OY} = 192194332 \text{ руб.} / 414804 \text{ шт.} = 463.34 \text{ руб./ операц.}$$

$$Y_{ЖКХ} = 144345767 \text{ руб.} / 325145 \text{ шт.} = 443.94 \text{ руб./ операц.}$$

$$Y_{OBR} = 19558266 \text{ руб.} / 70572 \text{ шт.} = 277.14 \text{ руб./ операц.}$$

$$Y_{B/BB} = 96656370 \text{ руб.} / 208466 \text{ шт.} = 463.66 \text{ руб./ операц.}$$

$$Y_{IPR} = 125855197 \text{ руб.} / 247552 \text{ шт.} = 508.4 \text{ руб./ операц.}$$

На основании произведенных расчетов построим диаграмму, которая отразит разницу сумм по операциям, совершенными через систему ИКБ, и количество транзакций по каждому виду услуг в отдельности.

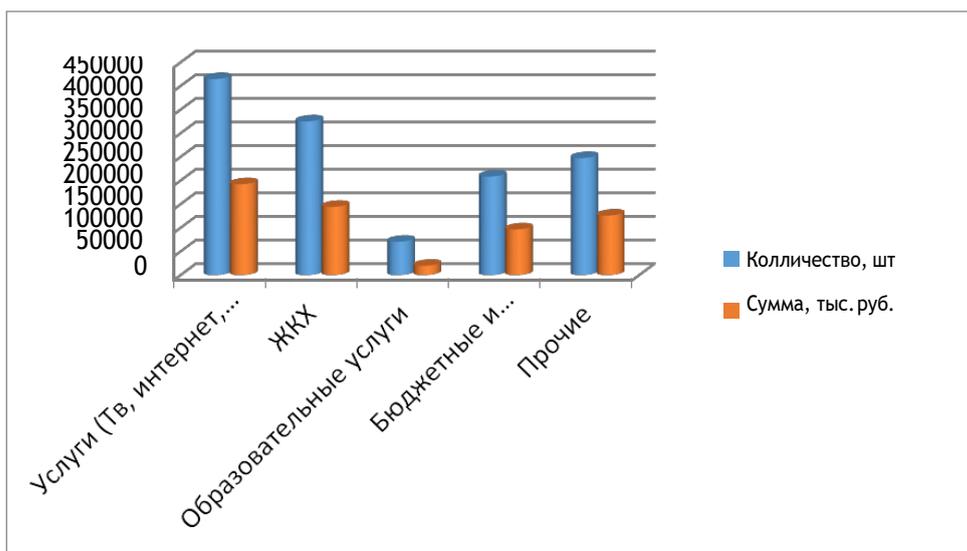


Рисунок 2.2 – Операции, выполняемые с использованием системы ДБО  
 ПАО «Росбанк» за 2017г.

Глядя на график, можно подвести итог, что самой востребованной услугой при использовании Интернет-Банка является оплата услуг (мобильная связь, интернет и ТВ). Самые большие обороты денежных средств клиентов, также наблюдаются в данной сфере.[21,с.432]

Клиенты ПАО «Росбанк» подключают авто-платежи, данная отрасль набирает обороты, то есть им не приходится ежемесячно посещать офис банка, нужна сумма автоматически в нужную клиенту дату списывается со счета в счет оплаты услуг ЖКХ или той же мобильной связи. Система банка сама считывает данные, отправленные пользователем в ИКБ, и автоматически формирует платежный документ об оплате. У клиента есть возможность, как подтвердить совершение

данной операции, так и дать отказ системе. Банк без согласия клиента не имеет право списать сумму со счета. Так же стоит заметить, что на категорию «Прочие операции» приходится самая большая сумма транзакций в измерении на одну операцию. Можно предположить, что это операция по переводу собственных средств клиента на счет другого клиента в банке через систему ИКБ.

#### Вывод по второй главе

Росбанк является частью группы Societe Generale — лидирующего универсального европейского банка с более чем 150-летней историей, который на протяжении всего периода своей деятельности демонстрирует способность к росту, противостоянию внешним вызовам и успешной адаптации к изменениям.

«Росбанк» — универсальный банк в составе международной финансовой группы Societe Generale. Стратегия Группы нацелена на повышение качества обслуживания клиентов и выход на лидерские позиции в области инноваций, обеспечение роста за счет развития бизнеса, усиление взаимодействия между подразделениями и достижение устойчивой доходности. «Росбанк» обслуживает более 3,6 млн частных клиентов в 71 регионе России. Сеть банка насчитывает более 450 отделений и 2600 банкоматов. «Росбанк» включен Банком России в перечень 10 системно значимых кредитных организаций.

Развитие дистанционного банковского обслуживания — один из стратегических приоритетов «Росбанка». «Росбанк» постоянно совершенствует функционал Интернет-Банка и мобильного приложения «Росбанк Он-лайн», руководствуясь обратной связью от клиентов, а также результатами мониторинга конкурентной среды. Дистанционные сервисы «Росбанка» получают высокую оценку авторитетных исследовательских компаний. В частности, в этом году мобильное приложение «Росбанк Он-лайн» укрепило позиции в рейтинге Usabilitylab, поднявшись на 4 сточки до 6 места, что свидетельствует о повышении удобства его использования. За последние 2 года отмечен значительный рост пользователей Интернет-банка, клиенты «Росбанка» активно

оплачивают услуги (мобильная связь, интернет и ТВ). Самые большие обороты денежных средств клиентов, также наблюдаются в данной сфере.

### 3 Пути совершенствования организации дистанционного банковского обслуживания физических лиц в России

#### 3.1 Анализ дистанционного банковского обслуживания физических лиц в коммерческих банках Российской Федерации

Активное применение электронных услуг и удаленных каналов обслуживания в Российской Федерации стремительно увеличивается. Юное поколение не представляет себе жизнь без Интернета, компьютеров и мобильных телефонов. В настоящий момент времени уже более 90% транзакций коммерческих банков осуществляется через электронные каналы, это доказывает то, что они стали конкретным инструментом бизнеса.

Аналитики прогнозируют в ближайшее время все большее возрастание интереса к использованию интернет-банкингов, системы интернет-банкинга уже сейчас позволяют управлять собственными счетами, кредитами, совершать какие-либо платежи с любого устройства, имеющего доступ к сети Интернет.

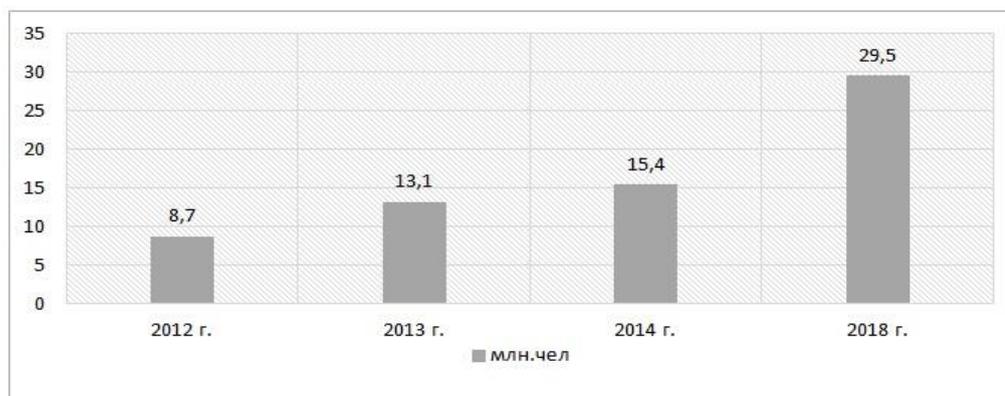


Рисунок 3.1 — Динамика и прогноз количества пользователей Интернет-Банкингом на 2012-2018 гг, млн. чел.

Из рис.3.1 видно, что высокие темпы роста пользователей Интернет-Банкинга сохраняются, и к 2018 г. число пользователей Интернет-Банкингом составит примерно 29,5 млн чел.

Следует также ожидать, что в течение ближайших лет услуги системы удаленного обслуживания будут подстраиваться под клиентов, станут еще более популярными, и банки будут активнее применять новые каналы продажи своих услуг, а участвовавшие случаи мошенничества и хакерских атак в сфере дистанционного банковского обслуживания позволяют делать предположения, что одним из направлений развития системы ДБО будет совершенствование средств безопасности, используемых в системах дистанционного банковского обслуживания.

За 1 полугодие 2017-го объем Интернет-платежей физических лиц вырос на 8% и составил 1 трлн рублей. Помимо общего роста объема транзакций населения, рынок поддержали введение лидерами в Интернет-Банкинге новых функций и интеграция с ГИС. Дальнейший перевод в Он-лайн коммунальных и налоговых платежей, которые составляют около 78% всех операций физических лиц в банках, поддержит рост Интернет-платежей. При этом увеличить число Он-лайн транзакций возможно за счет насыщения мобильного банкинга функциями авто распознавания платежных реквизитов. В результате за 2017-й объем Он-лайн платежей вырастет на 7–8%, а вызовом следующего года станет внедрение ГОСТа по информационной безопасности на фоне участвовавших хакерских атак и сбоев в Интернет-Банкинге. Более детально данные отображены на графике.[51

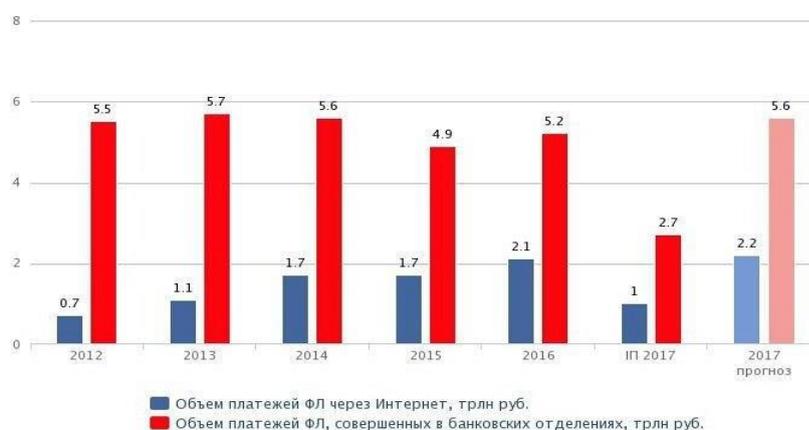


Рисунок 3.2 – Прогноз объема Он-лайн платежей за 2017 год.

Совокупный объем интернет-платежей физических лиц за 1 полугодие 2017-го

вырос на 8%, достигнув 1 трлн рублей. Причиной роста стало увеличение общего объема операций ФЛ в банковских отделениях вслед за прохождением острой фазы экономического кризиса. По итогам 1 полугодия 2017-го доля Он-лайн в общем количестве платежей физических лиц достигла 40%, вернувшись к уровню 2014 года после двухлетнего падения.

В абсолютном объеме платежей доля Он-лайн третий год не показывает заметного роста в связи с исчерпанием эффекта низкой базы и снижением доверия населения к банкам вследствие продолжающихся отзывов лицензий и санаций банков. Дальнейшее развитие рынка будет зависеть от динамики общего объема платежей физических лиц и активности банков в автоматизации пользовательских функций. По прогнозам агентства, объем интернет-платежей физических лиц по итогам 2017 года сохранит рост на уровне 7–8% и превысит 2,2 трлн рублей.

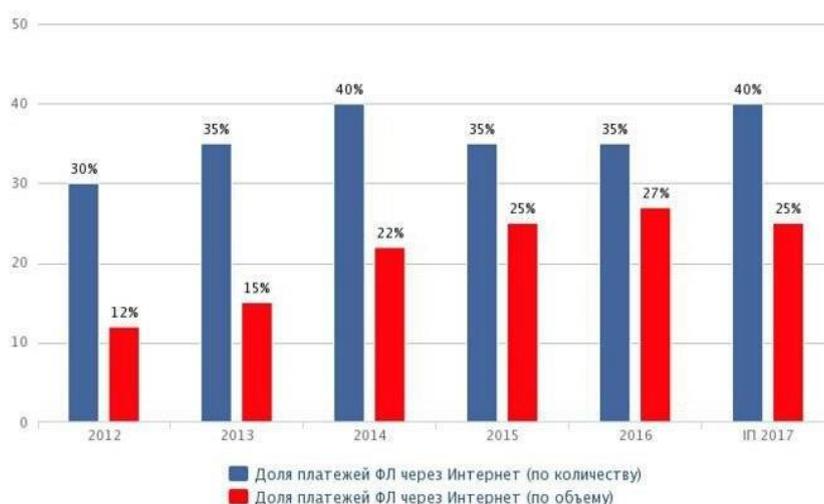


Рисунок 3.3 – Доля платежей физических лиц через Интернет.

Базой для перевода операций в Он-лайн остаются платежи за ЖКХ, оплата налогов и штрафов, которые составляют около 78% всех банковских операций физических лиц. Несмотря на функционирование государственных электронных систем ГИС ЖКХ и ГМП, свыше 90% коммунальных и налоговых платежей проводится в банковских отделениях.

Препятствием для роста количества Он-лайн операций по данным транзакциям

является низкое наполнение ГИС ЖКХ информацией о поставщиках услуг.

Система действует с начала 2017 года и не полностью интегрирована с поставщиками коммунальных услуг. Возможность удаленной оплаты через ГИС ГМП также не используется банками в полной мере: только 4% платежей в бюджет проводится через интернет-банкинг.

Ускорить перевод «рутинных» операций в системы ДБО возможно посредством внедрения функции авто-платежа, которая есть только у 8 из 31 участника исследования. Таким образом, на рынке сохраняется существенный потенциал роста в связи с переводом в Он-лайн клиентских операций.

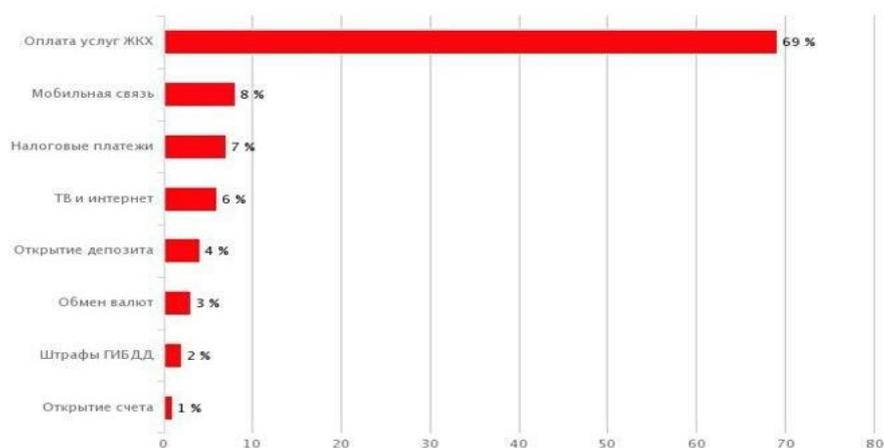


Рисунок 3.4 - Операции физических лиц в банковских отделениях по оплате услуг.

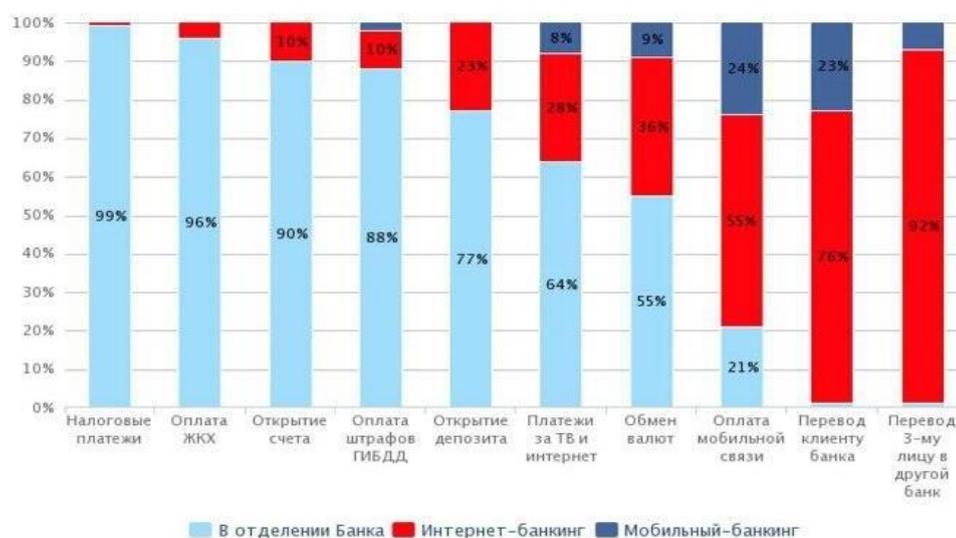


Рисунок 3.5 – Статистика проведения банковских операций.

Насыщение мобильного банкинга функционалом не приведет к росту доли активных пользователей, но сможет увеличить количество их платежей в банковских приложениях. Постоянные клиенты классических систем ДБО продолжают наращивать количество операций, проводимых через мобильные приложения. Так, если в 2016 году доля операций, совершенных через мобильный банкинг, составляла 11% от общего количества транзакций физических лиц, то за 1 полугодие 2017г. – 31%. В основном через приложения оплачивают мобильную связь (66% операций) и переводят денежные средства другим клиентам банка (18%). На платежи в бюджет и за ЖКУ приходится не более 1%, увеличить количество которых способна интеграция с функциями по распознаванию платежных реквизитов. Так, функционал по распознаванию номера карты в своем арсенале имеет небольшое количество банков (9 из 31), а распознавание QR-кода по фотографии есть только у 6% провайдеров ДБО. Разница между функционалом классических систем и мобильным банкингом существенна. В итоге свыше 30% банков имеют мобильное приложение, которое все еще не позволяет открыть депозит и заказать дебетовую карту.

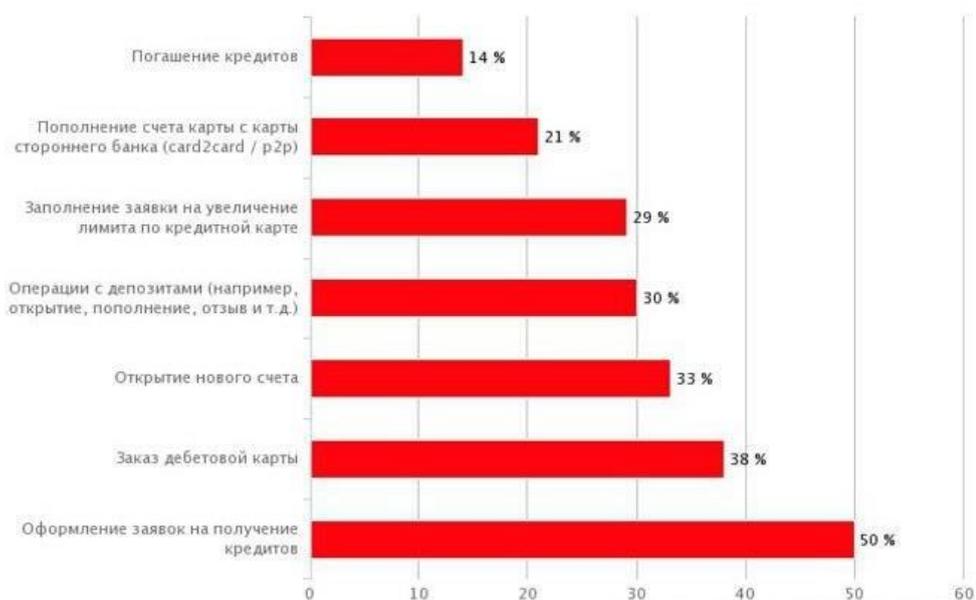


Рисунок 3.6 – Доля банков, в мобильных приложениях которых отсутствует ДБО – функционал.

Расширение функционала лидерами рэнкинга позволило сохранить их присутствие в топ-10.

Лидером рэнкинга в текущем году стала система от Faktura.ru, интегрировавшая большинство функций с ГИС ГМП и ГИС ЖКХ. Улучшил свои позиции «Промсвязьбанк», поднявшись с 8-й на 5-ю строчку за счет реализации функции по оплате железнодорожных билетов и расширения списка информации, доступной клиенту по счетам. Существенно модернизировал систему «ВТБ24», что позволило подняться банку на 7-ю позицию. Вместе с тем мы отмечаем, что у банков с недостаточно развитыми системами уровень расходов на модернизацию и поддержание ИТ-инфраструктуры больше, чем у топ-10 рэнкинга. За период с 01.07.2016 по 01.07.2017 средняя доля затрат на ИТ-услуги (символ 48409 формы 0409102) в расходах на обеспечение деятельности у банков из топ-10 рэнкинга составляет 2% против 2,5% у остальных. Такая разница в уровне расходов банков, прежде всего, обусловлена более ранними инвестициями лидеров рынка в ИТ. С данными рейтинга можно ознакомиться в Приложении А и в Приложении Б.[51]

Рост популярности ДБО диктует необходимость совершенствования регулятивных требований по информационной безопасности. На фоне массовых хакерских атак 2017 года внедрение с 01.01.2018 ГОСТа об информационной безопасности в банках повысит защиту Он-лайн операций и увеличит степень доверия клиентов к удаленным сервисам. Однако скорость реализации банками требований стандарта будет ограничена бюджетами на поддержание ИТ-инфраструктуры и медленными темпами выполнения рекомендаций СТО БР ИББС-1.0. По данным Банка России, на 1 апреля 2017 года только 266 банков и НКО из действующих 581 провели оценку соответствия стандарту силами, как сторонних организаций, так и собственными. Повысить защиту удаленных каналов доступа способно также внедрение систем антифрод: на 1 полугодие 2017-го доля банков, использующих антифрод, выросла до 71% с 57% в 2016 году. При этом у 29% банков системы способны обучаться на основе поведенческого анализа операций клиентов.

1 ноября 2017 года издание «Ведомости» опубликовало результаты исследования стоимости дистанционных услуг (интернет или мобильного банкинга) в 30 банках с наибольшим числом Он-лайн клиентов. Исследование провела компания Marksw Webb Rank & Report.

Сравнивая возможные потери клиентов различных банков, аналитики выявили три типичных профиля активного пользователя ДБО на основе собственного исследования пользователей электронных финансовых сервисов.

Изучив тарифы 30 банков, аналитики пришли к выводу — на стоимость дистанционного обслуживания для клиентов в большей степени влияют разовые комиссии за переводы в сторонние банки по номеру карты (варьируются от 0,5% до 2%) и номеру счета (варьируются от 0,1% до 1%, не взимаются в Ситибанке, «Тинькофф банке», и «Кредит Европа банке»).

Внутрибанковские переводы бесплатны во всех 30 банках, при наличии ограничений: Сбербанк взимает комиссию за переводы на карту, выпущенную в другом городе.

Абонентские платежи за подключение и обслуживание каналов ДБО почти во всех исследованных банках отсутствуют. В 28 из 30 банков нет платы за подключение интернет-банка и пользование сервисом.

Исключение — УБРИР - обслуживание интернет-банка стоит 100 руб. в год.

Результаты исследования показали — "Тинькофф банк" обеспечивал самые демократичные условия дистанционного обслуживания среди 30 банков в октябре 2017 года. Клиенты тут не платят даже за перевод в другой банк по номеру карты, при общей сумме межбанковских переводов по номеру карты в пределах 20 тыс. руб. в месяц.

По данным агентства, невелики ежемесячные комиссионные расходы клиентов ДБО банка «Русский стандарт» — они платят только за переводы в другой банк по номеру карты и счета, а также банка «Хоум кредит», у которого низкая фиксированная комиссия за перевод в другой банк по номеру счета.

Оказалось, что дистанционное обслуживание выбранных профилей клиентов в

крупнейших банках дороже среднего, например в Сбербанке, где сосредоточено более 80% всех Он-лайн клиентов банков.

Исследователи отметили: Сбербанк в числе банков с самым большим размером комиссии за операции переводов в другие банки по номеру счета - 1%. Комиссии за остальные операции, которые влияют на общую стоимость обслуживания – переводы в другие банки по номеру карты, упрощенное погашение кредитов в других банках – на уровне не ниже среднего. В совокупности это дает высокую общую стоимость обслуживания.[27]

В банке «Восточный» одно из самых дорогих ДБО для физических лиц, сделала вывод Markswebb Rank & Report. Банк взимает достаточно высокую, по сравнению с остальными банками, комиссию за переводы в другие банки по номеру счета и карты, погашение кредитов, оплату ЖКУ и единственный взимает комиссию за оплату городского телефона. С данным рейтингом можно детально ознакомиться в Приложении В.

Аналитическое агентство Markswebb Rank & Report представило результаты пятой волны исследования эффективности мобильных банковских приложений для физических лиц Mobile Banking Rank 2017.

В 2017 году в исследовании приняли участие рекордное количество банков: 25 вошли в базовый список и 7 — в дополнительный на коммерческой основе. В общей сложности аналитики исследовали 97 мобильных приложений для iPhone и iPad, смартфонов и планшетов на базе Android и смартфонов на базе Windows Phone. Лучший мобильный банк для iPhone и Android — у Тинькофф Банка. В мобильном приложении есть авторизация по отпечатку пальца (в том числе, для Android), Он-лайн чат с консультантами банка, реализована технология бесконтактных платежей смартфоном (только для Android), а также возможность подключить авто-платежи и платежи по расписанию, удаленно заказать продукты банка, привязать к своему аккаунту в приложении карту любого банка и пополнять карту Тинькофф с карты другого банка. История операций и выписка объединены в единую ленту событий. Посмотреть рейтинг полностью можно в

## Приложении Г.

Лучший мобильный банк для смартфонов на базе Windows Phone — Сбербанк. Тинькофф потерял лидирующие позиции ввиду сокращения функционала (нет фильтров в истории операций, формы оплаты штрафов ГИБДД, возможности проложить маршрут до банкомата и т.д.). В целом большинство из исследованных мобильных банков для смартфонов на базе Windows Phone имеют более «урезанный» функционал по сравнению с iPhone и Android.

Таблица 13 - Рейтинг мобильных банков для Windows Phone.

По 100 бальной шкале		
Место	Банк	Оценка
1	Сбербанк	56.7
2	МДМ Банк	55.8
3	МИнБанк	55.8
4	Банк Санкт–Петербург	52.6
5	ВТБ24	51.3
6	Уралсиб	49.7
7	Тинькофф Банк	48.6
8	Авангард	48.1
9	МТС Банк	44.8
10	Альфа-Банк	44.5
11	ВТБ Банк Москвы	38.0

Однако развитию рынка мобильных платежей не только усилия международных платежных систем, таких как VISA и Mastercard, активно применяющих технологии NFC и POS-терминалах как стандарт, но и недавний приход в РФ мобильных платежных NFC- сервисов «Samsung Pay» и «Apple Pay» с октября 2016г., вначале запущенных Сбербанком России исключительно для держателей карт Mastercard.

В течение первой недели работы «Apple Pay» с 4 по 11 октября 2016г.

На основе проведенного анализа рынка банковских услуг применяемых при обслуживании физических лиц можно подвести итог.

По данным исследования Mobile Banking Rank 2016, в России мобильными банками пользуются 18 млн человек в возрасте от 18 до 64 лет. 89% пользователей мобильного банка пользуются и интернет-банком тоже, причем 17% из них пользуются мобильным банком чаще, чем интернет-банком.

Из миллиона потенциальных клиентов, являющимся держателями карт системы Сбербанка и владельцами смартфонов iPhone более 125 000 человек привязали свои карты к системе «Apple Pay». В течение 2017 года наблюдался рост интереса клиентов к «Apple Pay». После открытия доступа в ноябре 2016 г. Для держателей карт VISA и введение возможности пользоваться данной услугой для всех банков – эмитентов карт.[18,с.452] «Apple Pay» в течение первой недели работы сервиса побил все рекорды. Так, например, оборот по привязанности к сервису карт клиентов банка «ВТБ 24» оказался свыше

1.2. млн. руб. Данные по платежам представлены на графике.



Рисунок 3.7 – Платежи клиентов ВТБ24 через систему «Apple Pay».

Наибольшая доля платежей пришлась на торговые сети (33%), одежды и обуви (20%), рестораны (19%) и автозаправочные станции (9%). В 2017 году обороты «Apple Pay» только у клиентов ВТБ 24 превысили 1 млрд руб.

По данным другого крупнейшего банка РФ – «Альфа-Банка», чаще всего используют для оплаты в супер-маркетах – 30.78% от общего числа транзакций,

ресторанах и кафе (18.68%), магазинах одежды (12.06%).

По большей мере, именно высокие ожидания по вовлечению высокодоходных клиентов рассмотренных мобильных платежных сервисов побуждают лидирующие банки РФ обеспечить полную поддержку бесконтактных операций в своих сетях торгового эквайринга.

Например «ВТБ 24» стремится к 2018-2019 гг. закончить процесс перестройки своих систем, однако уже сейчас более 50% сети торгового эквайринга поддерживают NFS.

Расширяется функционал card2card переводов и производных от них, в том числе, пополнение карты с карты другого банка, оплата штрафов, налогов и коммунальных услуг с поиском задолженности, пополнение с карт других банков. Сами card2card переводы становятся удобнее за счет возможностей создания шаблонов, платежей по расписанию и авто-платежей.

На смену колл-центрам приходят Он-лайн чаты с консультантами банка в интерфейсе мобильного приложения для оперативной поддержки пользователей мобильного банкинга.

Интерфейсы приложений становятся проще и человекопонятнее: сложные коды операций заменяются понятными формулировками, обмен валют выносятся в список операций, как отдельная функция.

Банки добавляют возможность привязать в аккаунт в мобильном приложении карты других банков. Пока эта функция реализована у 5 банков.

Тенденции развития услуг ДБО достаточно высоки, учитывая, что техника и технологии активно совершенствуются, распространение телефонной связи, Интернета, а так же увеличение спроса, а дистанционное банковское обслуживание. В будущем следует ожидать, что услуги ДБО будут активизироваться «под клиента», кредитные организации будут активно разрабатывать новые каналы собственных слуг.

### 3.2 Мероприятия по совершенствованию системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц в ПАО «Росбанк»

Современный этап развития российской банковской системы характеризуется ростом спроса на банковские услуги со стороны физических лиц. Сектор розничных услуг в настоящее время динамично развивается и становится более привлекательным и перспективным направлением банковской деятельности по сравнению с корпоративным блоком. В целях диверсификации бизнеса, расширения спектра услуг и увеличения клиентской базы все большее количество банков применяют различные системы дистанционного банковского обслуживания. Возможность использования интернета и сотовой связи очевидные для клиентов плюсы работы с банком: клиент лично выбирает место для обслуживания и определяет удобное время, ему не требуется посещение офиса банка.

Банки, использующие в работе с клиентами электронные услуги, получают дополнительные преимущества. В связи с этим рассматриваемая тема представляется актуальной.

Продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания приносит банку выгоду в виде дополнительной комиссии и экономии на издержках. На сегодняшний день 70% транзакций, проводимых клиентами ПАО «Росбанк», происходят в безналичной форме. Тарифы на различные системы дистанционного банковского обслуживания обычно включают в себя три составляющие: плата за подключение к сети; абонентскую плату и комиссии за проведение различных операций. Комиссии за осуществление переводов в пользу юридических лиц взимаются с клиентов в соответствии с тарифами банка либо на основании договора между поставщиком услуг и банком. За 2017 год 60% комиссии от проведения платежей получено Росбанком в удаленных каналах обслуживания.

За использование интернет-банка ПАО «Росбанк» не взимает с клиентов абонентскую плату, при проведении операций комиссия взимается в соответствии

с тарифами банка. За 2017 год дополнительный офис «Росбанка» в г. Челябинске получил 3,485 млн. рублей комиссии за проведение операций через «Он-лайн Росбанк». При этом себестоимость проведения операции через «Росбанк Он-лайн» составляет менее 2 руб. Специалисты финансового управления делают допущение, что себестоимость проведения операций в интернет-банке в 10 раз меньше, чем себестоимость проведения операции через операционного-кассового сотрудника. Средний размер одного платежа составляет 1000 рублей. Средний размер комиссии, взимаемой за проведение операции в «Росбанк Он-лайн», составляет 1%. Соответственно рентабельность совершения операций через «Росбанк Он-лайн» очень высока, поэтому ПАО «Росбанк» активно развивает услуги дистанционного банковского обслуживания физических лиц:

$$R_{\text{бол}} = (0,01 \times 1000 - 2) / (0,01 \times 1000) \times 100\% = 80\%.$$

За 2017 год доля платежей, проводимых через устройства самообслуживания (далее – УС), увеличилась до 63%. При этом Челябинский офис Росбанка получил 36,3 млн. рублей комиссии за проведение операций на устройствах самообслуживания. Себестоимость проведения операций через устройства самообслуживания в 2 раза меньше, чем при совершении платежей через операционно-кассового сотрудника и составляет 7,5 рублей. Средний размер одного платежа составляет 1000 рублей, размер комиссии – 2%, соответственно, рентабельность проведения платежа на УС ( $R_{\text{ус}}$ ) составляет 62,5%:

$$R_{\text{ус}} = (0,02 \times 1000 - 7,5) / 20 \times 100\% = 62,5\%$$

С 2015 года Челябинский офис Росбанка реализовал новую услугу дистанционного обслуживания – авто-платеж за жилищно-коммунальные услуги. Уже за январь 2015 года через авто-платеж было оплачено 394 платежа на сумму 183 763 руб., при этом было получено 2924 рубля комиссии. За февраль

количество платежей за услуги ЖКХ посредством автоматического списания со счетов клиента увеличилось более чем в 2 раза и достигло 888 платежей на сумму 214 628 рублей, комиссионный доход вырос на 16 %, составив 3 404 рубля. Себестоимость одного автоматического платежа складывается только из косвенных расходов: на обслуживание программного обеспечения, на оплату труда работников, занимающихся выводом услуг, работников, обслуживающих программу и работников, обеспечивающих безопасность, и составляет менее одной копейки. Средняя сумма комиссии за платеж составляет 5 рублей, соответственно, рентабельность (Рап) при увеличении количества списаний стремится к 100%:

$$\text{Рап} = (5-0,01)/5 \times 100\% = 99,8\%.$$

За использование услуги «Мобильный банк» ПАО «Росбанк» взимает с клиентов абонентскую плату в размере 30 рублей/месяц при подключении к социальным картам, Visa Electron, Mastercard Maestro и 60 рублей/месяц при подключении на все остальные карты. Таким образом, за год Челябинский офис Росбанка получает абонентскую плату в размере 9,98 млн. руб. При проведении операций через мобильный банк комиссия взимается в соответствии с тарифами банка. Себестоимость проведения операций через мобильный банк аналогична себестоимости проведения операций посредством автоматического списания. «Росбанк» активно развивает каналы дистанционного обслуживания клиентов.

На сегодняшний день ПАО «Росбанк» имеет крупную сеть банкоматов и терминалов и предоставляет своим клиентам большой набор услуг в удаленном доступе: посредством мобильного банка, интернет-банка, контактного центра и т.д. ПАО «Росбанк» представляет собой один из крупнейших банков российской банковской системы, в связи с этим в его деятельности периодически возникают определенные проблемы, в том числе проблемы в области использования дистанционного банковского обслуживания, которые можно разделить на

технические, организационные, финансовые и проблемы психологического характера.

Во-первых, наиболее острой проблемой технического характера, препятствующей использованию ДБО физическими лицами, является оплата клиентами услуг ЖКХ через удаленные каналы, а именно большое количество оплачиваемых квитанций каждым плательщиком (минимум четыре штуки), при этом на каждой квитанции свой лицевой счет одного и того же плательщика и разная форма квитанций. Это приводит к тому, что многие клиенты испытывают трудности при заполнении необходимых реквизитов на УС или в «Росбанк Он-лайн», и соответственно обращаются за консультацией к специалисту банка, то есть переходят к традиционной форме банковского обслуживания.

Во-вторых, одной из важных проблем дистанционного обслуживания являются технические сбои, которые связаны с высокой нагрузкой на устройства самообслуживания. Технические проблемы имеют место в любом банке независимо от масштабов, в ПАО «Росбанк» такие сбои происходят каждый день. Чаще всего, возникают проблемы, связанные с выполнением поручений на оплату. Задержка в проведении платежей может быть обусловлена временной неисправностью биллинговой системы поставщика услуги; ошибками взаимодействия банковских систем, а также сбоями или отказами в сервисных и коммуникационных подсистемах.

Программные сбои системы «Росбанк Он-лайн», из-за которых на рабочем экране системы не отражаются продукты (счета, вклады, карты, кредиты и т. д.), также предоставляют неудобства пользователям услуги. В организационном плане одной из важнейших проблем в ПАО «Росбанк» является координация деятельности подразделений. Ввиду наличия обширной филиальной сети управляющим подразделениям достаточно сложно обеспечить контроль над всеми внутренними структурными подразделениями банка, в связи, с чем возникают проблемы с невыполнением плана по ключевым банковским продуктам. Решением этой проблемы стало закрепление за несколькими

дополнительными офисами одного регионального менеджера, который курирует эти подразделения. Тем не менее, некоторые филиалы стабильно не выполняют плановые показатели, что соответственно уменьшает доходы, которые может получить банк от продвижения услуг, используя альтернативные каналы обслуживания.

Проблемы невыполнения плановых показателей связаны, во-первых, с недостаточным уровнем компетентности управляющих внутренними структурными подразделениями (далее – ВСП), а во-вторых, с установлением завышенных планов, не соответствующих масштабам клиентопотока и географии расположения филиала. Также следует выделить важный блок проблем, связанных с низкой квалификацией персонала.

Эта проблема касается, во-первых, непосредственно специалистов по обслуживанию частных лиц, во-вторых, руководителей ВСП и заместителей, организующих работу 2-ой линии обслуживания клиентов. Низкая квалификация специалистов по обслуживанию частных лиц проявляется в незнании и невыполнении требований федеральных законов, незнании банковских продуктов, неисполнении требований внутренних документов. Отсутствие контроля со стороны руководителя и заместителя приводит к жалобам клиентов, низкому качеству обслуживания и невыполнению планов по ключевым банковским продуктам. Наиболее важной проблемой психологического характера является население с «закостенелым» (традиционным) сознанием, активно сопротивляющимся внедрению и распространению технологий дистанционного обслуживания. Большинство клиентов все еще боятся активно использовать банковские карты при расчетах и пользуются ими только для снятия наличных. Низкая квалификация клиентов электронного банкинга, которые в настоящее время являются источниками риска, как для кредитных организаций, так и для самих себя, также замедляет процесс продвижения услуг УКО. Многие клиенты часто не полностью читают и не понимают тексты договоров о ДБО, вследствие чего допускают ошибки при работе с системами электронного банкинга, также не

все пользователи имеют достаточную подготовку для работы с новыми программными продуктами. Помимо указанных проблем клиенты в принципе не хотят изучать и использовать новые технологии обслуживания, население не понимает выгод ДБО и не ценит свое личное время.

Главной проблемой финансового характера является отсутствие ориентации отдела на получение прибыли, работа ориентирована на выполнение показателей, при этом не оценивается соотношение себестоимости проводимых операций и доходов, полученных банком от продвижения услуг УКО. Отдел заключает договоры с поставщиками услуг, которые являются нерентабельными (домофонные компании, государственные платежи и т.д.).

Для решения существующих проблем автором предлагаются следующие рекомендации.

1. Решение проблем технического характера возможно на уровне территориального банка или центрального аппарата (установка более мощного сервера, вывод услуг в интернет-банк). Однако на уровне Челябинского отделения возможно, во-первых, проведение регулярного мониторинга работы технических устройств специалистами по информационным технологиям. Для этого потребуется ввод дополнительной штатной единицы – инженера в отдел сопровождения программного обеспечения (ПО) управления информационных технологий, который будет посещать объекты, где расположены УС и проверять их работоспособность. Затраты на содержание дополнительной единицы составят приблизительно 33 510 рублей в месяц. При этом банк получит следующие выгоды: повышение работоспособности УС, уменьшение простоев оборудования, увеличение количества транзакций на 10%, получение дополнительных комиссионных доходов от проведения операций на УС.

2. Для решения организационных проблем необходимо внести изменения в систему мотивации руководителей филиалов. Для повышения эффективности работы необходимо внести изменения в мотивацию таким образом, чтобы невыполнение плана по продуктам уменьшало переменную часть заработной

платы. То есть заработная плата должна рассчитываться по следующей формуле:

$$ЗП = \text{оклад} + ПЧ \times (\text{Вес кпэ} \times Ккпэ1 + \text{Вес кпэ} 2 \times Ккпэ2 + + \text{Вес кпэ} n \times Ккпэ n,$$

где ЗП – заработная плата, руб.;

ПЧ – переменная часть заработной платы, руб.;

Вес кпэ – вес показателя эффективности (влияния на переменную часть), %;

Ккпэ – коэффициент выполнения ключевых показателей эффективности (таблица 1).

Таблица 1 - Коэффициент показателя эффективности в зависимости от процента выполнения плана

Процент выполнения показателя	В процентах	
	Коэффициент	
Выполнение плана менее 50%	0	
Выполнение плана на 51-89%	0,5	
Выполнение плана на 90-100%	1	
Выполнение плана более 100%	1,5	

Например:

К1 – коэффициент выполнения плана по привлеченным средствам;

К2 – коэффициент выполнения плана по выданным кредитам;

К3 – коэффициент выполнения плана по проекту «Очередей.нет»;

К4 – коэффициент выполнения плана по продуктам УКО;

К5 – коэффициент выполнения плана по качеству обслуживания.

Тогда, если К1=50%, К2=120%, К3=200%, К4=139%, К5=100%, заработная плата складывается из оклада 15 000 руб. и переменной части 15 000 руб., то переменная часть заработной платы рассчитывается следующим образом:

$$ПЧ = 15\ 000 \times (0,2 \times 0 + 0,2 \times 1,5 + 0,2 \times 1,5 + 0,2 \times 1,5 + 0,2 \times 1) = 16\ 500 \text{ руб.}$$

Кроме того, также необходимо организовать заслушивание объяснительных руководителей на совещании у управляющего Челябинским офисом на ежемесячной основе. Данные мероприятия позволят повысить эффективность работы ВСП. Для объективной оценки установления планов по каждому ВСП,

необходимо ежемесячно отслеживать количество операций, проводимых через устройства самообслуживания и устанавливать планы, исходя из количества операций, а не из количества штатных единиц в ВСП, как это происходит в настоящее время. Решением проблемы организации работы отдела удаленных каналов обслуживания является разработка единых стандартов работы отдела на уровне Центрального аппарата, территориального банка и отделений, в которых должны быть четко прописаны цели и задачи отдела, этапы работы по каждому направлению (развитие платежных сервисов, развитие сети УС, работа с поставщиками услуг, маркетинг, качество) разделен функционал между сотрудниками, введены единые формы отчетности.

Для повышения финансовой грамотности клиентов необходимо разработать комплекс мероприятий, включающий:

1. Проведение дней открытых дверей (сотрудники банка рассказывают клиентам как совершать операции и за проведение операции на УС, дарят подарки);

Ожидаемый эффект от проведения мероприятия в краткосрочной перспективе: повышение лояльности клиентов, повышение заинтересованности в продуктах банка, возможно получение дополнительного дохода (если клиент при первом посещении согласился совершить операции). Большой эффект от мероприятия будет получен в среднесрочной и долгосрочной перспективе, когда клиенты научатся совершать операции на УС и будут пользоваться услугами банка.

2. Размещение подробных инструкций по проведению операций на УС в филиалах банка; в абонентских залах поставщиков услуг, а также рассылка инструкций совместно с рассылкой квитанций по договоренности с организациями. Подобное мероприятие позволит проинформировать большую часть населения о возможности оплаты услуг в ПАО «Росбанк», при этом клиенты без помощи специалиста смогут оплатить услуги в любое удобное для них время.

3. Обязательная выдача клиенту памятки по оплате услуг при проведении любой операции специалистом банка позволит банку перевести существующих клиентов на дистанционное обслуживание, в результате чего банк сможет уменьшить расходы на обслуживание, поскольку себестоимость проведения одного платежа на УС в 2 раза ниже, чем через специалиста банка.

4. Проведение акций, приуроченных к различным праздничным датам. Например, проведение акции, посвященной дню защиты детей, стимулирующей клиентов подключать услуги ДБО. Акция должна проводиться на территории ВСП, находящихся вблизи парковых зон, где 1 июня будут проводиться праздничные мероприятия, и ожидается большое количество людей.

5. Размещение на своих сайтах специальных демонстрационных версий с подробным описанием правил их использования. Предполагается размещение демонстрационных версий по оплате наиболее популярных коммунальных услуг («водоканал», одна из управляющих компаний, домофон, оплата кредита, детский сад, налоги и штрафы ГИБДД). Поскольку редактированием сайта занимается специалист банка, то дополнительных затрат не потребуется. При этом банк сможет повысить лояльность клиентов, улучшить качество оказываемых услуг, финансовый эффект также предполагается получить в средне-срочном периоде.

6. Создание интерактивной молодежной зоны обслуживания клиентов. Цель такого проекта — с использованием современных информационных технологий создать интерактивную молодежную зону обслуживания для клиентов. С ее помощью осуществлять продвижение для молодежной аудитории банковских продуктов и услуг, повышение финансовой грамотности молодежи.

В результате реализации подобного проекта банк получит следующий эффект:

1) повышение интереса молодежной аудитории к услугам банка с использованием современных технологий, сети Интернет и популярных среди молодежи социальных сетей;

2) формирование имиджа банка как постоянно развивающегося банка с

учетом потребностей и ожиданий клиентов;

3) повышение финансовой грамотности молодежи, уровня ее лояльности к банковским услугам и бренду ПАО «Росбанк»;

4) создание эффекта вовлеченности молодежной аудитории в процесс улучшения розничного офиса банка;

5) финансовый эффект предполагается в среднесрочной и долгосрочной перспективе, поскольку на текущую перспективу основная цель – заинтересовать молодежный сегмент в продуктах ПАО «Росбанк».

#### 7. Обучение людей пенсионного возраста (от 55-65 лет) продуктам УКО.

Идея проекта предполагает проведение обучающих мероприятий на базе ПАО «Росбанк» один раз в неделю (2-3 часа). На обучении сотрудники банка будут рассказывать о современных продуктах банка (банковские карты, мобильный банк, интернет-банк, устройства само-обслуживания) и демонстрировать работу на УС, а также вместе с пенсионерами осуществлять операции на УС. С помощью подобного мероприятия ПАО «Росбанк» сможет увеличить долю рынка платежей ЖКХ до 30%, поскольку основным конкурентом на данном сегменте выступают почтовые отделения (72% платежей по г. Челябинску). Научив пенсионеров работать на УС, банк сможет привлечь дополнительных клиентов.

Таким образом, в настоящее время можно выделить следующие проблемы развития дистанционного банковского обслуживания:

1. Психологические;
2. Кадровые;
3. Финансовые;
4. Технологические;
5. Юридические.

Однако, несмотря на имеющиеся трудности в области ДБО, можно говорить о дальнейшем распространении удаленных каналов обслуживания. Челябинский офис ПАО «Росбанк» существенно снижает издержки на содержание персонала, аренду офисов, обслуживание помещений и т.д.. Соответственно, рентабельность

проведения операций посредством удаленных каналов обслуживания клиентов очень высока, именно поэтому развитие дистанционных услуг является одним из важнейших направлений деятельности банка на сегодняшний день.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Изучив теоретические и правовые основы дистанционного банковского обслуживания можно сделать вывод, что развитие данного вида деятельности становится одним из самых перспективных направлений развития банковского сектора на современном рынке, а проведение анализа развития дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО Росбанка только подтвердила, что данный вид обслуживания клиентов развивается очень успешно.

Банки постоянно совершенствуют свою деятельность в данной области, так как ДБО – это передовые технологии, которые дают банку возможность предоставлять своим клиентам услуги более современного уровня, максимально понятного и удобного для клиента, с возможности сокращения финансовых и временных затрат.

Исследуя различные виды дистанционного банковского обслуживания физических лиц, были сделаны следующие выводы, что системы ДБО, через которые осуществляется доступ к банковским услугам, реализуется через предоставление этих услуг по запросам клиентов без прямого взаимодействия с менеджерами банка. Происходит это с использованием различных каналов: с помощью компьютера, подключенного к сети Интернет (Интернет-банкинг), стационарного телефона (Телефонный-банкинг), мобильного телефона (Мобильный-банкинг), а также банкоматов и терминалов самообслуживания.

Уже был выявлен определенный слой клиентов банка, для которых система ДБО становится все более привычными и удобными средствами связи с банком. Как правило, это люди трудоспособного и студенческого возраста, от 16 до 45 лет, сформировавшие положительное мнение об удобствах и безопасности мобильного и интернет банкинга и успешно освоившими все представленные преимущества систем.

Снижение тарифов российских операторов сотовой связи и снижение стоимости мобильных устройств, способствуют стремительному распространению мобильных устройств среди жителей России. А по этому новой

тенденцией розничного банковского обслуживания становится Мобильный банкинг.

Но самой динамично развивающимся современным каналом ДБО, действующим в режиме Он-лайн, является дистрибуция продуктов и услуг через сеть Интернет. Главное преимущество Интернет-Банкинга состоит в удобстве, ведь управлять своими счетами клиент может с любого компьютера с выходом в Интернет, без территориальных и временных ограничений.

Несмотря на то, что законодательство постоянно развивается, а Центральный Банк РФ повышает контроль за данным видом деятельности, требуется разработка системы регулирования ДБО, так как отношения, возникающим при использовании ДБО, нормативно-правовые акты настоящего законодательства применены лишь в ограниченной степени. Для дальнейшего развития ДБО важное значение имеет правовое обеспечение платежных инноваций, появление которых вызвано техническим прогрессом, а также общие условия для электронной обработки платежной информации.

ДБО в коммерческих банках РФ имеет ряд недостатков, таких как: недостаточная развитость законодательного регулирования, высокие затраты на создание, внедрение и обслуживание данной системы, проблемы технологического характера, а также системы ряда различных рисков. Это замедляет скорость развития ДБО в банковской системе нашей страны, однако не влияет на него масштабно.

Банки постоянно контролируют тенденции развития ДБО, в том числе и уровень развития мошенничества. Это связано с тем, что мошенническая деятельность развивается параллельно деятельности по совершенствованию системы ДБО.

Банки вынуждены приобретать и развивать все более новые способы защиты от данного рода преступлений.

Несмотря на различные проблемы, которых не лишена ни одна сфера, которая заинтересована в развитии и повышении своих позиций на рынке, банки

Российской Федерации, в том числе ПАО «Росбанк» внедряют новые инновации в системы ДБО. Одной из инноваций в сфере деятельности ДБО ПАО «Росбанка» стала возможность открывать Он-лайн банковские депозиты и полностью управлять ими. На данный момент такая услуга доступна всего нескольким банкам Российской Федерации.

Из проведенного анализа, можно сделать вывод, что данный вид обслуживания клиентов ПАО «Росбанка» развивается быстрыми темпами. Количество пользователей системы ДБО за последние два года выросло в два раза. Такой прирост пользователей отмечен не только низкими затратами денежных средств и удобством, но и постоянным развитием предоставляемых банком услуг своим клиентам. Например, Он-лайн вклады появились значительно не давно и стали сразу же востребованы. Годовые ставки по Он-лайн вкладам выше на 0,2%, а по валютным превосходят на 0,05% по вкладам базовой линейки ПАО «Росбанка». Также стоит отметить увеличение количества операций, выполняемых через системы ДБО, их уровень значительно растет с каждым годом.

Таким образом, мы видим, что все виды ДБО набирают популярность. Население стало понимать преимущества такого вида банковского обслуживания. ПАО «Росбанк» активно развивает это направление деятельности, разрабатывая и внедряя все новые технологии ДБО. Наиболее активно на данном этапе развивается мобильное приложение

«Росбанк Он-лайн». Честь клиентов перестает пользоваться услугами ИКБ, отдает свое предпочтение мобильной версии. Обусловлено это тем, что им гораздо удобнее выполнять банковские операции через свой смартфон, чем быть привязанным к своему персональному компьютеру.

Но российскому банковскому бизнесу предстоит еще преодолеть долгий путь развития, ведь широкому предоставлению кредитными организациями дистанционных услуг в режиме реального времени мешают многие факторы, среди которых: невысокий уровень доверия и популярности банковских услуг у

населения, низкий уровень финансовой грамотности, отсутствие качественного продвижения дистанционных услуг со стороны банка.

Для увеличения пользователей системы ДБО были предложены следующие мероприятия:

- 1) на уровне Челябинского отделения проведение регулярного мониторинга работы технических устройств специалистами по информационным технологиям. Ввод дополнительной штатной единицы – инженера в Отдел сопровождения программного обеспечения (ПО) управления информационных технологий. При этом банк получит следующие выгоды: повышение работоспособности УС, уменьшение простоев оборудования, увеличение количества транзакций на 10%, получение дополнительных комиссионных доходов от проведения операций на УС.
- 2) организовать заслушивание объяснительных руководителей на совещании у управляющего Челябинским офисом на ежемесячной основе. Данные мероприятия позволят повысить эффективность работы ВСП.
- 3) ежемесячно отслеживать количество операций, проводимых через устройства самообслуживания и устанавливать планы, исходя из количества операций, а не из количества штатных единиц в ВСП, как это происходит в настоящее время.
- 4) разработка единых стандартов работы отдела на уровне Центрального аппарата, территориального банка и отделений, в которых должны быть четко прописаны цели и задачи отдела, этапы работы по каждому направлению (развитие платежных сервисов, развитие сети УС, работа с поставщиками услуг, маркетинг, качество) разделен функционал между сотрудниками, введены единые формы отчетности.

Для повышения финансовой грамотности клиентов необходимо разработать комплекс мероприятий, включающий:

1. Проведение дней открытых дверей;
2. Размещение подробных инструкций по проведению операций на УС в

филиалах банка; в абонентских залах поставщиков услуг, а также рассылка инструкций совместно с рассылкой квитанций по договоренности с организациями.

3. Обязательная выдача клиенту памятки по оплате услуг при проведении любой операции специалистом банка;
4. Проведение акций, приуроченных к различным праздничным датам.
5. Размещение на своих сайтах специальных демонстрационных версий с подробным описанием правил их использования.
6. Создание интерактивной молодежной зоны обслуживания клиентов;
7. Обучение людей пенсионного возраста (от 55-65 лет) продуктам УКО.
8. Перечисленные меры позволят банку расширить спектр дистанционных банковских услуг, обеспечивающих рост клиентской базы, что в целом повысит конкурентоспособность банка на рынке ДБО.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Конституция Российской Федерации [Электронный ресурс]: принята всенародным голосованием 12 декабря 1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30 декабря 2008 г. № 6-ФКЗ, от 30 декабря 2008 г. № 7-ФКЗ, от 05 февраля 2014 г. № 2-ФКЗ, от 21 июля 2014 г. № 11-ФКЗ) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система.
- 2 Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) [Электронный ресурс]: от 26 января 1996 г. № 14-ФЗ // «Консультант Плюс»: справочная правовая система.
- 3 О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: федер. закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 (ред. от 29 декабря 2015 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система.
- 4 О валютном регулировании и валютном контроле [Электронный ресурс]: федер. закон от 10 декабря 2003 г. № 173-ФЗ (ред. от 30 декабря 2015 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система.
- 5 О национальной платежной системе [Электронный ресурс]: федер. закон от 27 июля 2011 г. № 161-ФЗ (ред. от 29 декабря 2014 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система.
- 6 О несостоятельности (банкротстве) [Электронный ресурс]: федер. закон от 26 октября 2002 г. № 127-ФЗ (ред. от 1 сентября 2016 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система.
- 7 О персональных данных [Электронный ресурс]: федер. закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ (ред. от 21 июля 2014 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система.
- 8 О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт [Электронный ресурс]: федер. закон от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ (ред. от 08 марта 2015 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система.

- 9 О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма [Электронный ресурс]: федер. закон от 07 августа 2001 г. № 115-ФЗ (ред. от 30 декабря 2015 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система.
- 10 О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) [Электронный ресурс]: федер. закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ (ред. от 30 декабря 2015 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система.
- 11 О правилах осуществления перевода денежных средств [Электронный ресурс]: положение утв. Банком России 19 июня 2012 г. № 383-П (ред. от 06 ноября 2015 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система.
- 12 О требованиях к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств и о порядке осуществления Банком России контроля за соблюдением требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств [Электронный ресурс]: положение утв. Банком России 9 июня 2012 г.
- 13 № 382-П (ред. от 14 августа 2014 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система. О рекомендациях по организации применения средств защиты от вредоносного кода при осуществлении банковской деятельности [Электронный ресурс]: письмо Банка России от 24 марта 2014 г. № 49-Т (ред. от 14 августа 2014 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система.
- 14 О рисках при дистанционном банковском обслуживании [Электронный ресурс]: письмо Банка России от 7 декабря 2007 г. № 197-Т // «Консультант Плюс»: справочная правовая система.
- 15 Обеспечение информационной безопасности организаций банковской системы Российской Федерации [Электронный ресурс]: стандарт Банка России от 17 мая 2014 г. СТО БР ИББС-1.0-2014 // «Консультант Плюс»: справочная правовая система.
- 16 Г.Н.Белоглазова Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка: учебник и практикум для бакалавров / Г.Н. Белоглазова, Л.П.

- Кроливецкая. – 2-е изд., пер. и доп. – М.: Юрайт, 2015. – 545 с.
- 17 Г.Н. Белоглазова Банковское дело: розничный бизнес / Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая. – М.: КНОРУС, 2016. – 414 с.
- 18 Бизнес-энциклопедия «Платежные карты» / А.С. Воронин [и др.]; под ред. А.С. Воронина. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2014. – 452 с.
- 19 В.А. Боровкова Банки и банковское дело: учебник для бакалавров / В.А. Боровкова, А.И. Балабанов. – 3-е изд. перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2014. – 623 с.
- 20 Н.И. Валенцева Банковская система в современной экономике: учебное пособие / Н.И. Валенцева; под ред. О.И. Лаврушина. – М.: Юрайт, 2017. – 375с
- 21 Н.Б. Глушкова Банковское дело [академический проект] / Н.Б. Глушкова. – М.: КНОРУС, 2015. – 432 с.
- 22 И.М. Голодовский Банковские микропроцессорные карты / И.М. Голодовский – М.: Альпина Паблишер, 2016. – 694 с.
- 23 С.Л. Ермаков Интернет-технологии в банковском бизнесе: перспективы и риски / С.Л. Ермаков, И.В. Сандалов, М.А. Тысячникова. – М.: КНОРУС, 2016. – 320 с.
- 24 Е.Ф. Жуков Банковское дело / Е.Ф. Жуков, Н.Д. Эриашвили. – 4-е изд. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 687 с.
- 25 Е.А. Звонова Деньги, кредит, банки. Учебник и практикум / Е.А. Звонова, В.Д. Топчий. – М.: Юрайт, 2014. – 464 с.
- 26 Н.В. Калинин Деньги. Кредит.Банки: учебник для бакалавров/Н.В. Калинин [и др.] – М.: КНОРУС, 2015. – 304 с.
- 27 Г.Г. Коробова Банковское дело: учебник для магистров / Г.Г. Коробова. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 592 с.
- 28 Ю.И. Коробов Банковские операции: учебник / Ю.И. Коробов. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 448 с.
- 29 С.В.Криворучко Национальная платежная система: структура, технологии, регулирование. Международный опыт, российская практика /

- С.В. Криворучко, В.А. Лопатин. – М.: КНОРУС, 2016. – 632 с.
- 30 О.И. Лаврушин Банковское дело: учебник для бакалавров / О.И. Лаврушин, Н.И.Валенцева – 11-е изд. пер. и доп. – М.: КНОРУС, 2014. – 800 с.
- 31 Л.В. Лямлин Применение технологий электронного банкинга: риск-ориентированный подход / Л. В. Лямин. – М.: КНОРУС, ЦИПСИР, 2011. – 210 с.
- 32 Розничный банковский бизнес. Бизнес-энциклопедия / Б.Б. Воронин [и др.]; под ред. Б.Б. Воронина.– М.: ЦИПСИР, Альпина Паблишер, 2017. – 526 с.
- 33 О.Ю.Свиридов Банковское дело / О.Ю. Свиридов, А.А. Лысоченко. – М.: Феникс, 2014.– 315 с.
- 34 А.М. Баранов Недостатки и преимущества систем дистанционного банковского обслуживания / А.М. Баранов, Н.В. Коротаева // Социально-экономические явления и процессы, – 2013. – № 5. – С. 36-40.
- 35 О.И. Дьяченко Российский рынок дистанционного банковского обслуживания уверенно растет [Электронный ресурс] / О.И. Дьяченко // Национальный банковский журнал, – 2011. – № 9. – Электрон. версия печат. публ. – Доступ из электронной версии NBJ.
- 36 Д.А.Ендовицкий Статистическая оценка взаимосвязи риска ликвидности и финансовой устойчивости коммерческих банков [Электронный ресурс] / Д.А. Ендовицкий // Экономический анализ: теория и практика, – 2017. – № 16. – Электрон. версия печат. публ. – Доступ из «Издательский дом: финансы и кредит».
- 37 А.Н. Жилаев Некоторые вопросы использования облачных технологий в российских и зарубежных банках [Электронный ресурс] / А.Н. Жилаев // Деньги и кредит, – 2016. – №1– Электрон. версия печат. публ. – Доступ из электр. версии журнала «Деньги и кредит».
- 38 К.А.Забродская Основы развития дистанционного банковского обслуживания / К.А. Забродская // Финансы, – 2012. – № 7. – С. 59-64.
- 39 Т.Г.Ильина Виды и методы финансового и монетарного регулирования

- экономики в условиях современности / Т.Г. Ильина // Проблемы учета и финансов, – 2015. – № 1. С. 43-49
- 40 А.В. Карпов. Анализ проводимой Банком России политики в рамках развития платежной системы Российской Федерации / А.В. Карпов, Е.В. Мазикова. // Молодой ученый, – 2014. – № 20. – С. 282-284.
- 41 С.А. Климов Технологии дорожке денег [Электронный ресурс] / С.А. Климов // Национальный банковский журнал, – 2015. – № 4 (132). – Электрон. версия печат. публ.– Доступ из электронной версии NBJ.
- 42 И.Ю. Леденева Нормативно-правовое регулирование отношений аутсорсинга [Электронный ресурс] / И.Ю. Леденева // Молодой ученый, – 2013. – № 1. – Электрон. версия печат. публ. – Доступ из науч. электронной б-ки «eLIBRARY.RU».
- 43 В.В. Малышева Оптимизация отделений банков в структуре развития дистанционного банковского обслуживания [Электронный ресурс] / В.В. Малышева // Молодой ученый, 2017. – №11. – Электрон. версия печат. публ. – Доступ из электр. версии журнала«Молодой ученый».
- 44 А.В. Мельникова «Сбербанк-технологии» - на шаг впереди [Электронный ресурс] / А.В. Мельникова // Национальный банковский журнал, – 2016. – № 4 (145). – Электрон. версия печат. публ. – Доступ из электронной версии NBJ.
- 45 Е.А. Неретина Современные концепции эффективности деятельности коммерческого банка / Е.А. Неретина, Е.В. Солдатов // Финансы и кредит, – 2013. – № 13. – С. 14-22.
- 46 В.Г. Однокоз Конкурентоспособность российских банков на международном рынке банковских услуг [Электронный ресурс] / В.Г. Однокоз // Молодой ученый, – 2015. – №2. – Электрон. версия печат. публ. – Доступ из электр. версии журнала «Молодой ученый».
- 47 А.С. Сологубов Банковская деятельность: услуги / А.С. Сологубов // Банковские услуги,– 2017. – № 9. – С. 25-27

- 49 Г.А.Тосунян О перспективах банковской системы Российской Федерации / Г.А. Тосунян // Деньги и кредит, – 2014. – № 5. – С. 5-9.
- 50 М.А. Щербаков Применение международного опыта при построении современной национальной платежной системы России [Электронный ресурс] / М. А. Щербаков // Молодой ученый, – 2014. – №18. – Электрон. версия печат. публ. – Доступ из электр. версии журнала «Молодой ученый».
- 51 Аналитическое агенство Marksw Webb Rank and Report [Электронный ресурс] //Официальный сайт – Электрон. дан. – М., – 2010-2016. – URL: <http://markswwebb.ru/e-finance/internet-banking-rank-2015/> (дата обращения 6.01.2018)
- 52 Ассоциация Российских Банков [Электронный ресурс] // Официальный сайт – Электрон. дан. – М., – 2016. – URL: <http://arb.ru/arb/about/contacts/> (дата обращения: 19.02.2018)
- 53 ПАО Росбанк. Положение о Наблюдательном совете Росбанка [Электронный ресурс] // Официальный сайт – Электрон. дан. – М., 1997-2017. – URL: [http://data.rosbank.ru/tomsk//managers/supervisory\\_board/](http://data.rosbank.ru/tomsk//managers/supervisory_board/)(дата обращения: 13.01.2018)
54. ПАО Росбанк. Устав банка [Электронный ресурс] // Официальный сайт – Электрон. дан.– М., 1997-2016. – URL: <http://www.rosbank.com/ru/investor-relations/disclosure/regulative-documents> (дата обращения 10.04.2018)

Приложения  
ПРИЛОЖЕНИЕ А

Рейтинг функциональности интернет-банкинга для физических лиц

Место в итоговом рейтинге RAEX (Эксперт РА) в 2017г.	Наименование банка/ аутсорсинговой компании	Регистрационный номер	Место в итоговом рейтинге RAEX (Эксперт РА) в 2017г			Место в итоговом рейтинге RAEX (Эксперт РА) в 2016г
			Внешний платежный функционал	Внутренние операции и финансовая безопасность	Информационная и финансовая безопасность	
1	«Система Factura.ru»	-	1	1	3	2
2	АО «Банк Русский Стандарт»	2 289	9	2	6	3
3	ПАО «СКБ-банк»	705	6	6	4	-
4	«Система HandyBank»	-	8	5	2	1
5	ПАО «Промсвязь банк»	3 251	4	3	17	8
6	ПАО «БИНБАНК»	323	11	4	8	6
7	«ВТБ 24» (ПАО)	1 623	10	15	1	14
8	ПАО «Совкомбанк»	963	19	9	4	-
9	ПАО «АК Барс Банк»	2 590	7	13	7	19
10	«РНКБ Банк» (ПАО)	1 354	18	14	4	-
11	«АКБ «Абсолют Банк» (ПАО)	2 306	12	11	10	50
12	ПАО «Московский кредитный банк»	1 978	23	7	9	7
13	ПАО «Росбанк»	2 272	16	14	9	32
14	АО «Райфайзен банк»	3 292	24	15	5	25
15	ПАО Банк «Зенит»	3 255	22	8	14	-
16	КБ«Энерготрансбанк» (АО)	1 307	3	17	19	-
17	ПАО «Челиндбанк»	485	27	10	11	36
18	ООО «Экспобанк»	2 998	2	24	15	49
19	ПАО «Банк «ФК Открытие»»	2 209	5	20	15	-
20	Банк «КУБ» (АО)	2 584	25	12	17	12

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

### Рейтинг функциональности мобильного банкинга для физических лиц

Место в итоговом реэкинге РАЕХ (Эксперт РА) в 2017г.	Наименование банка/ аутсорсинговой компании	Номер	Место в итоговом реэкинге РАЕХ (Эксперт РА) в 2017г.		
			Внешний платежный функционал	Внутренние операции и сервисные функции	Информационная и финансовая безопасность
1	Система Fsktura.ru		1	1	3
2	ПАО «СКБ-банк»	05	5	4	3
3	АО «Банк Русский Стандарт»	289	7	3	7
4	ПАО «Бинбанк»		8	2	9
5	ПАО «АК Барс Банк»	590	4	6	6
6	«Втб24» (ПАО)	623	6	9	1
7	ПАО «Промсвязьбанк»	251	3	7	14
8	АКБ «Абсолют » (ПАО)	306	10	6	10
9	«РНКБ Банк» (ПАО)	354	9	8	9
10	ПАО «Банк Зенит»	255	21	5	13
11	ПАО «Банк ФК Открытие»	209	14	10	9
12	КБ «Энерготрансбанк»(АО)	307	2	17	0
13	ПАО АКБ «Связь-Банк»	470	16	11	15
14	АО «Райффайзенбанк»	292	25	15	2
15	ООО «Экспобанк»	998	17	14	7
16	ПАО «Московский кредитный банк»	978	24	13	5
17	ПАО «СКБ Приморья «Примсоцбанк»»	733	11	19	8
18	КБ «Ренессанс Кредит»	354	15	12	17
19	ПАО «Челябинвестбанк»	93	19	18	12
20	ПАО «Совкомбанк»	63	12	20	12

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Стоимость дистанционного банковского обслуживания в банках РФ

Категория клиента	«Руководитель»	«Специалист»	«Бюджетник»
Общая сумма транзакций в месяц	86 900 руб.	61 500 руб.	32 600 руб.
Тинькофф банк	0	0	0
Русский стандарт	210	105	75
Авангард	290	206	184
Кредит Европа Банк	300	225	225
Ситибанк	300	225	225
Хоум Кредитбанк	320	160	150
МКБ	360	260	160
Санкт-Петербург	375	275	250
МДМ Банк	430	315	240
УБРиР	433	303	243
МТС Банк	450	315	220
Бинбанк	570	420	310
Росбанк	600	430	295
Возрождение	612	385	240
Банк Москвы	624	360	240
Провсвязьбанк	625	430	300
ВТБ24	645	434	272
Почта Банк	673	460	315
Россельхозбанк	680	460	315
Альфа-банк	707	509	380
МИнБ	745	430	270
АК Барс	760	530	280
Райффайзенбанк	800	488	300
Юникредит банк	800	575	325
Газпромбанк	836	489	295
Сбербанк	865	605	345
Восточный	964	667	417

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

### Рейтинг мобильного банка для iPhone и Android

<b>iPhone</b>			<b>Android</b>		
Место	Банк	Оценка	Место	Банк	Оценка
1	Тинькофф Банк	67,3	1	Тинькофф Банк	6,3
2	Сбербанк	62,3	2	Альфа-Банк	60,2
3	Почта Банк	60,5	3	Сбербанк	59,2
4	Альфа-Банк	59,8	4	МДМ Банк	58,9
5	МИнБанк	58,8	5	Почта Банк	58,3
6	МДМ Банк	57,4	6	МИнБанк	55,3
7	ЮниКредит Банк	5,7	7	Райффайзенбанк	54,3
8	ВТБ24	55,2	8	ЮниКредит Банк	53,9
9	Открытие	54,5	9	Промсвязьбанк	52,8
10	Райффайзенбанк	54,0	10	Банк Санкт-Петербург	52,3
11	Банк Санкт-Петербург	52,6	11	ВТБ24	51,2
12	Промсвязьбанк	51,5	12	Абсолют Банк	50,3
13	Авангард	50,9	13	Уралсиб	49,8
14	Уралсиб	50,9	14	МТС Банк	48,7
15	Абсолют Банк	49,5	15	Авангард	48,6
16	МТС Банк	49,5	16	Росбанк	48,1
17	МКБ	49,4	17	Открытие	46,1
18	Бинбанк	49,4	18	АК Барс	45,8
19	Росбанк	47,2	19	МКБ	4,7
20	ВТБ Банк Москвы	45,8	20	ВТБ Банк Москвы	45,4
21	АК Барс	45,3	21	Бинбанк	45,3
22	ОТП Банк	45,0	22	Газпромбанк	42,1
23	Банк Казани	43,8	23	Банк Казани	41,6
24	Газпромбанк	43,0	24	СМП Банк	41,4
25	Русский Стандарт	3,9	25	Русский Стандарт	38,5
26	СМП Банк	38,6	26	Хоум Кредит Банк	36,8

## Окончание таблицы

Место	Банк	Оценка	Место	Банк	Оценка
27	Хоум Кредит Банк	38,5	27	Росэнергобанк	34,5
28	Росэнергобанк	33,1	28	ОТП Банк	29,0
29	Возрождение	23,3	29	Ренессанс Кредит	24,3
30	Ситибанк	19,0	30	Возрождение	23,3
			31	Россельхозбанк	20,1
			32	Ситибанк	17,4

## Список лиц, под контролем либо значительным влиянием которых находится банк

Наименование банка: Публичное акционерное общество РОСБАНК; ПАО РОСБАНК Регистрационный номер банка: 2272

Почтовый адрес банка: 107078, г. Москва, ул. Маши Порываевой, д.34

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Акционеры (участники) банка		Лица, являющиеся конечными собственниками акционеров (участников) банка, а также лица, под контролем либо значительным влиянием которых находится банк	Взаимосвязи между акционерами (участниками) банка и (или) конечными собственниками акционеров (участников) банка и (или) лицами, под контролем либо значительным влиянием которых находится банк
Полное и сокращенное фирменное наименование юридического лица / Ф.И.О. физического лица / иные данные	принадлежащие акционеру (участнику) акции (доли) банка (процент голосов к общему количеству голосующих акций (долей) банка)		
1	2	3	4
<p><u>Полное фирменное наименование:</u> Societe Generale S.A. (Сосьете Женераль С.А.)</p> <p><u>Сокращенное фирменное наименование:</u> Отсутствует</p> <p><u>Место нахождения (почтовый адрес):</u> 29 Boulevard Haussmann, Paris, (75009), France, (75009, Франция г.Париж, бульвар Осман, 29).</p> <p><u>Сведения о регистрации:</u> зарегистрировано в Реестре предпринимательской деятельности и обществ, Париж, Франция, под номером 552 120 222 R.C.S., дата регистрации 07.10.1955г. Руководитель: Frederic Oudea (Фредерик Удеа).</p>	99,9508	<p><u>Полное фирменное наименование:</u> Caisse des Dépôts et Consignations (Депозитно-сохранная касса)</p> <p><u>Сокращенное фирменное наименование:</u> CDC</p> <p><u>Место нахождения (почтовый адрес):</u> Head office: 56, rue de Lille – 75356 Paris 07 SP – France (головной офис: 75356, Франция, г.Париж 07 СП, рю де Лилль, 56)</p> <p><u>Регистрационный номер:</u> 180 020 026</p> <p><u>Дата государственной регистрации в качестве юридического лица:</u> 28.04.1816г.</p>	<p>Caisse des Dépôts et Consignations (Депозитно-сохранная касса) принадлежит 2,98% голосов к общему количеству голосующих акций Societe Generale S.A. (Сосьете Женераль С.А.)</p> <p>Caisse des Dépôts et Consignations (Депозитно-сохранная касса) является юридическим лицом, владеющим более чем 1 процентом голосов к общему количеству голосующих акций Сосьете Женераль С.А. (Societe Generale S.A.)</p> <p>Сведения о конечных собственниках Caisse des Dépôts et Consignations (Депозитно-сохранная касса) не представлены (отсутствуют)</p>

		<p><u>Полное фирменное наименование:</u> MEIJI YASUDA LIFE INSURANCE COMPANY (Мейджи Ясуда Лайф Иншуранс Компани)</p> <p><u>Сокращенное фирменное наименование:</u> MEIJI LIFE INSURANCE (Мейджи Лайф Иншуранс)</p> <p><u>Место нахождения (почтовый адрес):</u> Head office: 1-1 Marunouchi 2-chome – Chiyoda-ku – Токуо – 100-0005 Japan (Головной офис: 1-1 Маруноути 2-томе - Шиёда-ку - Токио - Япония 100-0005)</p> <p><u>Регистрационный номер:</u> 0100-05-007932</p> <p><u>Дата государственной регистрации в качестве юридического лица:</u> 10.07.1947</p>	<p>MEIJI YASUDA LIFE INSURANCE COMPANY (Мейджи Ясуда Лайф Иншуранс Компани) принадлежит 1,42% голосов к общему количеству голосующих акций Сосьете Женераль С.А. (Societe Generale S.A.)</p> <p>MEIJI YASUDA LIFE INSURANCE COMPANY (Мейджи Ясуда Лайф Иншуранс Компани) является юридическим лицом, владеющим более чем 1 процентом голосов к общему количеству голосующих акций Сосьете Женераль С.А. (Societe Generale S.A.)</p> <p>Сведения о конечных собственниках MEIJI YASUDA LIFE INSURANCE COMPANY (Мейджи Ясуда Лайф Иншуранс Компани) не представлены (отсутствуют)</p> <p>11,51% голосов от общего количества голосующих акций Societe Generale S.A. (Сосьете Женераль С.А.) находятся в собственности сотрудников группы Сосьете Женераль С.А. (Societe Generale S.A.)</p> <p>83,31% голосов от общего количества голосующих акций Societe Generale S.A. (Сосьете Женераль С.А.) находятся в публичном обращении</p> <p>0,78% голосов от общего количества голосующих акций Societe Generale S.A. (Сосьете Женераль С.А.) находятся в собственности Societe Generale S.A. (Сосьете Женераль С.А.)</p> <p>Societe Generale S.A. (Сосьете Женераль С.А.) является лицом, под контролем и значительным влиянием которого в соответствии с критериями МСФО (IFRS) 10 и МСФО (IAS) 28 находится банк.</p>
--	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

				Societe Generale S.A. (Сосьете Женераль С.А.) является действующей в соответствии с законодательством Франции публичной компанией, акции которой находятся в свободном обращении, в связи с чем сведения о держателях ее акций приводятся по состоянию на 30.06.2017г.
Акционеры – миноритарии		0,0492		

Корпоративный секретарь ПАО РОСБАНК  
(должность уполномоченного лица банка)  
(Ф.И.О.)

(подпись)

Ярошенко Т.И.

Дата: 11 августа 2017г

Схема взаимосвязей банка и лиц, под контролем либо значительным влиянием которых находится банк

