

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Уральский федеральный университет  
имени первого Президента России Б.Н. Ельцина»

Институт Высшая школа экономики и менеджмента  
Кафедра Финансов, денежного обращения и кредита

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ ПЕРЕД ГЭК

Зав. кафедрой ФДОиК  
Князева Е.Г.  
(подпись) (Ф.И.О.)

«15» февраля 2019 г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)**

**ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ: СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ, ПРОБЛЕМЫ И  
ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ**

Научный руководитель: Мокеева Наталья Николаевна  
к.э.н., доцент

Нормоконтролер: Истомина Юлия Владимировна  
ст.преподаватель

Студент группы ЭМЗМ-362007

Курицина Полина Олеговна



Екатеринбург  
2019

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
1 Теоретические аспекты дистанционного банковского обслуживания	7
1.1 Сущность дистанционного банковского обслуживания и его роль в организации банковских операций	7
1.2 Классификация видов и форм дистанционного банковского обслуживания	16
1.3 Развитие дистанционного банковского обслуживания в России	23
2 Анализ дистанционного банковского обслуживания на примере банка АО «Точка»	35
2.1 Характеристика и анализ основных финансовых показателей банка АО «Точка»	35
2.2 Характеристика услуг дистанционного банковского обслуживания, предлагаемых банком АО «Точка»	47
2.3 Анализ интернет-банкинга в банке АО «Точка» и основных конкурентов	56
3 Современное состояние и направления развития системы дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации	66
3.1 Проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в РФ на современном этапе	66
3.2 Совершенствование системы дистанционного банковского обслуживания в банке АО «Точка» с использованием внедрения Business Intelligence	76
Заключение	88
Список использованных источников	91

## ВВЕДЕНИЕ

Проводимая радикальная экономическая реформа в России, в условиях переходного периода, открыла новый этап в развитии банковского дела. В условиях рынка, особую актуальность приобретают вопросы, которые связаны как с проблемами, так и перспективами дистанционного банковского обслуживания как физических, так и юридических лиц.

Современный коммерческий банк выполняет разные операции по обслуживанию юридических лиц и физических лиц. Они выступают с одной стороны, как специфические учреждения, которые привлекают временно свободные средства субъектов хозяйствования и населения, а с другой – удовлетворяют за счет этих привлеченных средств разнообразные потребности, как частных, так и юридических лиц.

В законодательстве Российской Федерации существует трактования термина системы дистанционного банковского обслуживания, но при этом определенного и точного мнения о понятии самого дистанционного банковского обслуживания пока не существует.

Суждение о дистанционном банковском обслуживании не только не указано в законодательстве Российской Федерации, но и не имеет общепринятой интерпретации в научной и деловой литературе. Предлагается «рассматривать дистанционного банковского обслуживания как способ обслуживания клиентов банка с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, предполагающий взаимодействие банка с клиентами без посещения последними банковского отделения, т.е. через удаленные каналы обслуживания» [2].

Бесспорно, понятно, что при применении структур дистанционного банковского обслуживания видоизменяется конфигурация рисков банков. Образовываются своеобразные нестандартные риски, которые связаны с профилем оказания услуг с участием информационно-коммуникационных

технологий. Но при этом далеко не все банки создают теорию управления этими рисками, что затем может привести к финансовым потерям и самого банка и его клиентов.

Актуальность данной работы обусловлена тем, что дистанционное банковское обслуживание в современном мире активно развивается и внедряется в деятельность российских банков, при этом обладает рядом проблем. Современное пребывание дистанционного банковского обслуживания в России обуславливается плохим финансовым и безопасным сопровождением. Защита операций от мошенничества является основной социальной ценностью электронного банковского обслуживания. Ее нехватка или дефицит не могут быть восполнены никакими иными ценностями и благами. С учетом того, что защита будет отсутствовать, это может повлечь за собой списание денежных средств со счетов клиентов.

Усиленное повышение конкуренции в секторе банковского обслуживания и деятельная позиция дочерних иностранных банков вынуждают российские банки искать новейшие, более многообещающие и экономичные пути увеличения плотности и характера сотрудничества с клиентами. Современные условия работы нуждаются не только в активном использовании традиционных банковских решений, но и ввода новейших достижений науки и техники, которые реализованы в разных способах дистанционного банковского обслуживания, к примеру, Интернет-банкинг.

Целью исследования является теоретический и практический анализ дистанционного банковского обслуживания (ДБО), а также выявление проблем и перспектив развития дистанционного банковского обслуживания в РФ и разработка мероприятий по его совершенствованию.

Для реализации данной цели, необходимо решить следующие задачи:

- провести теоретический анализ дистанционного банковского обслуживания;
- оценить влияние дистанционного банковского обслуживания на деятельность банка;

- проанализировать современное состояние и направления развития системы дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации;
- выявить проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в РФ на современном этапе;
- разработать модель совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания.

Объектом исследования магистерской диссертации является банк АО «Точка».

Предметом исследования магистерской диссертации выступают экономические отношения, связанные с системой организации и функционирования дистанционного банковского обслуживания.

Теоретической и методологической основой исследования послужили труды отечественных и зарубежных экономистов-финансистов, публикации научных симпозиумов по изучаемой теме, нормативно-правовая база работы банка, а также материалы периодических изданий.

При выполнении диссертационной работы были применены приемы по сравнению, наблюдению, системного и логико-смыслового анализа.

Операционной базой исследования стали такие документы, которые регламентируют работу банка АО «Точка», актуальные отчеты руководства банка АО «Точка» по статистике, источники по банковскому делу, результаты исследований автора.

Научная новизна диссертационной работы заключается:

- в поиске методов по совершенствованию системы дистанционного банковского обслуживания в банке АО «Точка» с использованием внедрения Business Intelligence;
- в оценке экономической эффективности разработанных мероприятий, а именно проекта внедрения системы облачной АБС.

Теоретическая значимость работы состоит в том, что выполненное диссертационное исследование содержит совокупность решений задач по образованию рентабельного рынка дистанционных банковских услуг, как для

корпоративных клиентов, так и для физических лиц. Теоретическое синтезирование ориентировано на дальнейшее прогрессирование положений теории банковского дела и методических основ новейших видов банковского обслуживания с применением многовариантных каналов банковских услуг.

Практическая значимость заключается в разработке предложений и рекомендаций по вводу системы Интернет-банкинга и модернизации банковского обслуживания. Основываясь на вышесказанном, положения и итоги исследования могут быть применены в практике работы российских банков при формировании стратегических планов.

Структура работы:

Диссертационная работа представлена на 96 страницах и включает в себя введение, три главы, заключение и список использованных источников. Содержит 16 таблиц, 14 рисунков и 61 литературный источник.

# 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

## 1.1 СУЩНОСТЬ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ЕГО РОЛЬ В ОРГАНИЗАЦИИ БАНКОВСКИХ ОПЕРАЦИЙ

На сегодняшний день, в период пика технологий и преобразований информационные технологии занимают важные позиции во многих областях жизни общества. Какие угодно выражения работы социальных и экономических систем познают на себе давление технической революции. Ее влияние, в первую очередь, завязано на доминирующие трансформации в производстве, экономике, сфере сервиса и быту каждого человека. Информационные технологии уже давно вплотную заняли свою нишу и в сфере банковских услуг. На сегодняшний день, в интернет пространстве становится весьма популярным такое явление, как дистанционное банковское обслуживание (ДБО). Данное понятие появилось еще в начале 1980-х годов и с тех пор становится очень популярным с весьма быстрой интенсивностью [16, с. 100].

В современном мире ДБО – очень важная единица сервисных услуг каждого банка. Это повлияло на развитие высокоскоростных сервисов оплаты услуг, они уже не требуют от клиента посещения филиала банка.

Дистанционное банковское обслуживание – это предоставление возможности клиентам делать банковские операции, без визита в банк, используя при этом различные каналы телекоммуникации.

Дистанционное банковское обслуживание – это всеобщее понятие для технологий предоставления банковских услуг вследствие создания распоряжений, которые передаются клиенту удаленным образом (то есть без его визита в банк), в большинстве случаев с применением компьютерных сетей.

В английском языке для описания технологий ДБО применяются разные виды пересекающихся по значению термины: on-linebanking, remotebanking, directbanking, homebanking, Internet-banking, PC-banking, phone-banking, mobilebanking, WAP-banking, SMS-banking, GSM-banking, TV-banking [22].

В академической литературе ДБО трактуется разными авторами одинаково. Как видно из трактований Белоглазовой Г.Н., Кроливецкой Л.П. то дистанционное банковское обслуживание является не чем иным как «предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникаций».

Тавасиев А.М. дает представление о ДБО как «предоставление банковских продуктов (оказание банковских услуг) на расстоянии, вне офиса банка, без прямого контакта клиента с сотрудниками банка».

Трофимов В.В. утверждает, что «дистанционным банковским обслуживанием (ДБО) принято называть оказание банковских услуг (предоставление банковских продуктов) на расстоянии, без посещения клиентами офиса банка, без непосредственного контакта с сотрудниками банка – из дома (так называемый «homebanking»), офиса, автомобиля и так далее» [8, с. 335].

Коробова Г.Г. является одной из немногих кто дает подобное трактование: система дистанционного банковского обслуживания – «это союз методов оказания банковских услуг с применением средств телекоммуникации, при которых присутствие самого клиента в банке не обязательно» [24, с. 25].

Вместе с тем, Коробова Г.Г. отмечает, что «дистанционным обслуживанием банка правомерно называть предоставление банковских продуктов (услуг) по запросу клиента без непосредственного взаимодействия клиента с сотрудником банка» [4, с. 401].

Ванин А. и Сумманен К. под ДБО подразумевают методику, в которой осуществление операций не требует личного визита клиента в банк. Довольно часто в научной литературе можно увидеть подобное трактование: ДБО – принятый термин для технологий оказания банковских услуг на основании

распоряжений, которые передаются клиентом удалённым образом (без личного визита в банк), в большинстве случаев при этом используя компьютерные и телефонные сети [32, с. 46].

В практиках, таких как зарубежная и российская очень часто применяется термин «homebanking», говорящий, о ведении банковских операций дома, самостоятельный вид банковских услуг населению, которые созданы с применением электронной техники. Термин «дистанционное банковское обслуживание» очень широк и подразумевает под собой обслуживание, как населения, так и юридических лиц, при этом не только на дому», но и в любом другом удаленном от банковского офиса месте, где имеется соответствующий и удобный канал связи.

Согласно современному уровню совершенствования методик механизм ДБО содержит в себе определенные звенья: терминальный, телефонный, РС-банкинг, интернет-банкинг, мобильный банкинг.

Взаимосвязь среди элементов механизма ДБО представляют собой функциональность, из-за того, что любой элемент в отдельности выполняет функции других элементов почти в одинаковой степени.

Из этого следует, что многие элементы системы в совокупности делают системные функции, иными словами функции всей системы. Это происходит из-за того, что система ДБО регулярно модернизируется, и подлинные элементы системы — это итог её совершенствования. В системе могут быть доминирующие трансформации, или создание новейших её элементов, удаление старых. Система ДБО представляет собой целостность, её составляющие известны, а работает она в автоматизированной банковской среде и при этом трактуется её составляющей. Делая вывод где, она применяется относительно к системе ДБО, для системы свойственна горизонтальная структура [46, с. 80].

Основной составляющей ДБО служит действие обмена информацией между банком и клиентом, но при этой операции должен соблюдаться важный уровень безопасности и конфиденциальности.

Абсолютно все составляющие системы равноценны, и если появляются новые элементы, то они также полноценно добавляются в систему. К примеру, создание мобильного банкинга повлекло за собой ещё одну альтернативную возможность применения транзакционно-информационных операций. Интернет-банкинг так же, как и иные составляющие, пролонгировали своё существование. Система ДБО существует на определенных убеждениях:

- исполнительность и постоянство;
- защищенность;
- результативность;
- комфорт деятельности;
- быстрота работы.

Это основополагающие убеждения работы системы ДБО. Убеждение безотказности и постоянства подразумевает под собой работу системы при абсолютно любых вредных условиях, в ожесточенных и небывалых условиях система должна в работоспособном состоянии. Должно быть уготовлено наименьшее время возобновления рабочего состояния. Убеждение защищенности. Данное убеждение представляет собой особо важное, основополагающее при принятии решения об использовании системы ДБО как банком, так и клиентом. Если это убеждение не применяется, то ставится под сомнение эффективность применения системы ДБО. О защищенности совершения операций в системе ДБО должны заботиться ИТ-подразделения банка, ИТ-компании, которые разрабатывали данные системы.

Основной составляющей ДБО служит действие обмена информацией между банком и клиентом, но при этой операции должен соблюдаться важный уровень безопасности и конфиденциальности.

Клиентам могут получать информацию о состоянии своих счетов и управлять ими, не используя при этом специальные банковские терминалы, и могут использовать имеющееся у них под рукой средство телекоммуникации, а именно: телефон, компьютер, телефакс и другое.

Во время быстрого совершенствования информационных технологий, стагнации рынков и большой заинтересованности потребителей к комфорту оказание банком своим клиентам подобного сервиса становится одним из условий поддержания конкурентоспособности банка.

Этот модуль хорошо распространился в нашей стране и уже давно перешел в разряд постоянных услуг, которые оказываются практически всем банковским учреждением. Судя по итогам референдума 40-60 % всех пользователей банков пользуются интернет-банкингом. Основным превосходством этого сервиса можно считать [40]:

1. Понятность в выполнении данной операций, из-за простейшего программного обеспечения, которое не требует углубленного знания в области компьютерных технологий
2. Простота оформления;
3. Высочайшая степень доверительности и секретности;
4. Находясь в любом месте, где есть выход в интернет можно проводить финансовые манипуляции.

Защищенность при применении ДБО дает гарантию на наличие лицензированного ПО на компьютере и смену паролей в течение месяца.

Но при этом нельзя забывать о основаниях, которые приводят к пессимистической оценке возрастающего развития ДБО:

1. Трудный интерфейс систем;
2. Дефицит доверия от клиента к новым дистанционным операциям.

Сегодня устройство деятельности дистанционного банковского обслуживания самым основным создает глубокое облегчение интерфейса, путем создания шаблонов для определенных видов платежей, улучшение качества оказываемых услуг и еще большее расширение клиентской базы. В будущем, быстрая модернизация дистанционных сервисов может привести к устранению необходимости личного присутствия для совершения тех или иных банковских операций и сможет обеспечить очень удобные для клиента условия сотрудничества с банковскими учреждениями. ДБО в России в последние годы

очень сильно прогрессирует и растёт. Методы оказания сервиса дистанционного банковского обслуживания можно разделить на определенные категории [52]:

- интернет банк;
- мобильный банк;
- телефонный банк;
- внешние сервисы;
- классический клиентский банк.

На сегодняшний день ведется политика регулярной модернизации, что является одним из главных факторов успешной банковской деятельности. Подобное трактование происходит из-за предпосылок, дающих характеристику положению экономики в современном мире.

Во-первых, сейчас отношения банков с клиентами держатся на партнерстве. Это показывает то, что банки регулярно заботятся об увеличении и целостности финансов своих клиентов. Они дают возможность своим клиентам воспользоваться новыми банковскими услугами, которые улучшают финансово-хозяйственную деятельность, модернизируют деловую активность и увеличивают прибыль клиента.

Второй причиной создания новейших видов банковских предложений считается конкуренция между банками в условиях рыночных отношений.

Третьей предпосылкой можно считать появление новейших банковских технологий. Из этого следует, что научно-технический прогресс, создается во всем мире в качестве самого актуального фактора финансового становления, все чаще в реальное время его связывают с мнением инноваторского процесса. Но при этом новые технологии в банковском бизнесе содержат в себе не только технические или технологические разработки, но и ввод новых видов бизнеса, товаров и услуг, финансовых институтов. У них уже наиболее завышенные технологические уровни, завышенные потребительские качества товаров и услуг.

Основным фактором постоянства работы банков является нововведение, а именно оно дает экономический рост. В зарубежной и российской экономической литературе делают акцент на нескольких подходах определения термина банковских инноваций.

Первый подход представляет собой банковскую перемену, как объединение методов и вариантов, которые дают возможность созданию банковского продукта и приобретению средств для качественной организации работы банка, то есть уменьшает финансовые расходы, увеличивает прибыль, при этом риски остаются минимальными, и при этом еще уменьшает временной интервал проведения операций.

Банковская инновация – это ведение деятельности, которая связана в той или иной степени с последовательностью проведения операции, с применением которых получается банковский продукт, как говорит Кроливецкая Л. П., Котлер Ф. говорит о том же, что банковская инновация – это постоянный процесс в совокупности взаимосвязанных мер, которые нацелены на улучшение качества работы коммерческих институтов. Термин инновации относится не только к созданию банковского продукта, но и к процессу принятия управленческих решений, считает Липис А.

Универсальное трактование инновации – это одно целое, состоящее из важных методов и способов достижения цели, которую ставит перед собой управленец. Афанасьев С. В. Напротив считает, что инновация — это главная деятельность банка [17].

В мировой практике выделяется много групп банковских инноваций, которые связаны с целостностью целей: к примеру новые услуги, которые вытекают из развития денежно-финансового рынка; услуги по управлению денежной наличностью; нововведения в привычных частях рынка ссудных капиталов. Сделаем сравнение некоторых видов продуктов и услуг, в российских и зарубежных банках.

Новейшие продукты в образцовых секторах рынка ссудных капиталов: методы с «плавающей» процентной ставкой, свопы, облигации с глубоким

дисконтом, серийные облигации и так далее, а также методы денежного рынка, которые имеют характеристики, как капитала, так и заемных денежных средств (ссуды и облигации участия, сертификаты инвестиций). Российский опыт банковских инноваций опирается на мировую практику и банковское законодательство. При такой обстановке Российские кредитные организации могут осуществлять сделки, которые предусмотрены законодательством, которые дополняют банковские доходы и операции [52].

Процедура видоизменения политики – это создание новейших банковских продуктов. Значимые характеристики характерные инновации – это нововведение, коммерческая реализуемость, удовлетворение рыночного спроса. Все эти признаки показывают также и понятие банковского продукта, но в данном случае надо обосновать понятие «новизны» применительно к внедрению именно новых банковских продуктов.

В настоящее время международными организациями (Всемирный экономический форум, Международный союз электросвязи, Организация Объединенных Наций и др.) разработаны системы показателей и методики, позволяющие оценить уровень глобальной конкурентоспособности, развития ИКТ, платежных, финансовых и банковских систем на мировом уровне.

При использовании международных методик для оценки состояния и перспектив развития ДБО возможны следующие проблемы:

- сложность оценки показателей эффективности развития ДБО;
- отсутствие информационных ресурсов и наличие статистических погрешностей при сборе первичных данных;
- применение различных систем показателей и методик при сборе и обработке данных в сфере информатизации банковской деятельности, что ведет к неполноте и несопоставимости полученных результатов оценки;
- несовершенство методик и алгоритмов оценки, отсутствие описания методологии оценки в открытом доступе, необходимость разработки новых методов решения [8].

На основе научных работ по различным аспектам оценки развития ИО определены требования, которые необходимо учитывать при выборе и разработке системы показателей развития ДБУ (дистанционная банковская услуга).

Система показателей:

- должна быть гибкой, открытой, многомерной, состоять из простых, разнообразных, непротиворечивых и сопоставимых показателей;
- обладать логикой построения, раскрывать характер причинно-следственных и обратных связей между факторами и результатами оценки развития ДБУ;
- учитывать возможность количественной оценки качественных показателей ДБУ, возможность агрегирования частных показателей в комплексные;
- позволять проводить оценку уровня развития ДБУ во времени и пространстве, в статике и динамике, с учетом комплексного влияния ключевых факторов развития ДБО в зависимости от конъюнктуры рынка;
- обеспечивать достоверную, полную и комплексную оценку развития ДБУ на международном и национальном уровнях и этапах жизненного цикла развития услуги;
- позволять проводить оценку уровня развития ДБУ как с позиции клиентов банка, так и с позиции банков, оказывающих данные услуги;
- быть универсальной, использоваться не только для оценки уровня развития ДБУ, но и позволить определить потенциальные возможности и эффективность инновационного развития государства, разработать механизмы повышения конкурентоспособности банковской сферы на национальном и международном уровнях;
- учитывать специфику современного этапа развития экономики, опираться на современные методики оценки уровня развития информационного общества, соответствовать требованиям международных и национальных стандартов и других нормативно-правовых и законодательных актов.

Подводя итог по вышесказанному, можно сделать вывод, что термин «инновация» может применяться любым инновациям абсолютно во всех сферах работы банка, определенным положительным стратегическим и экономическим эффектом. А именно увеличение клиентской базы, уменьшение расходов на проведение операций, увеличение доли рынка, или создания условий для всего что указано выше. Инновационная работы содержит все стороны деятельности банка: от разработки идеи до ее практической реализации [46].

Из этого следует, что все трактовки дистанционного банковского обслуживания схожи в одном: в системе непременно должна присутствовать реализация дистанционного или удаленного обслуживания клиентов, которое достигается при помощи методов и рычагов информационно-телекоммуникационных технологий (ИТКТ).

Во всех трактовках говорится о предоставлении банковских продуктов и услуг, совершении банковских операций.

При ДБО клиент может быть взаимосвязан с сотрудником банка, но это взаимодействие будет построено также с применением ИТКТ, к примеру, когда говорится о так называемом видео-банкинге (получении консультаций в банкомате, видео-киоске и прочее). В скорые подобные действия будут совершенствоваться. Но при этом очень мало ученых сопоставляют дистанционное банковское обслуживание как систему.

## 1.2 КЛАССИФИКАЦИЯ ВИДОВ И ФОРМ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Система дистанционного банковского обслуживания (ДБО), которая получила свое продвижение в работе российских банков чуть больше двух десятилетий назад, на сегодня находится на этапе хорошей модернизации. Создавшись на базе оказания основополагающих банковских услуг главным

образом имея информационный характер, на сегодня присутствуя в условиях дистанционного банкинга составляет практически все главные критерии банковской деятельности.

Являясь нестандартным каналом оказания банковских продуктов и услуг, дистанционный банкинг регулярно пополняется новейшими сервисными функциями, при этом подстраиваясь под запросы и требования клиентов.

Разнообразие банковской деятельности, появление новейших частей рынка банковских услуг, увеличение информационной составляющей банковского бизнеса повлекли за собой создание разнообразных схем сотрудничества кредитных институтов и их контрагентов на основании дистанционного обслуживания.

Разделение системы дистанционного банковского обслуживания путем выделения классификационных признаков [29, с. 214]:

По методике выделения банковских продуктов и услуг система ДБО вмещает в себя:

1) терминальный банкинг – данная система оказания дистанционных банковских продуктов и (или) услуг с помощью использования терминалов самообслуживания.

а) банкоматы, которые представляют собой электронный программно-технический комплекс для совершения операций по выдаче (приему) наличных денежных средств, в том числе с применением платежных карт; по передаче распоряжений кредитной организации о перечислении денежных средств с банковского счета (счета вклада) клиента, а также операций по составлению документов, подтверждающих соответствующие операции.

На рынке банковской автоматизации банкоматы могут быть показаны определенными видами:

1. Cash-Out (или обычные банкоматы), Cash-In («интеллектуальные» банкоматы), Cash-recycling (инновационные банкоматы).

В практике банков огромное распространение получили банкоматы категории Cash-Out (известные как банкоматы «первого поколения»). По ним можно проводить операции так называемого «базового» набора функций:

- получение наличных денежных средств;
- проверка баланса счета и отчета о движении денежных средств по счету;
- перевод денежных средств по номеру карты, эмитированной данной платежной системой;
- проведение платежей по определенным реквизитам (например, оплата услуг сотовой связи, кабельного телевидения, коммунальных услуг, интернета и др.).

Особое отличие банкоматов категории Cash-In (или банкоматов «второго поколения») кроется в увеличении круга операций с наличными средствами. Их функции имеют возможность внесения наличных средств на счет клиента, а также проведения платежей наличными денежными средствами без использования банковских карт, обмена валюты. Банкоматы категории Cash-recycling являются новинкой для российского рынка банковской автоматизации. Возможности этих банкоматов дают возможность максимально облегчить работу с наличными денежными средствами из-за созданной в них новой функции ресайклинга (пересчет принятых денежных средств, проверка на подлинность, депонирование, сортировка и выдача ранее принятых наличных) [22].

Применение банкоматов этой категории дает возможность увеличить результативность обслуживания клиентов, уменьшить отвлекаемые из оборота денежные средства, а также уменьшить финансовые и временные затраты на инкассацию.

С помощью новых банкоматов в ведущих странах (таких, например, как Германия, Швейцария, Франция) начал развиваться видеобанкинг, который дает возможность клиентам связываться с работниками банка для решения своих текущих вопросов;

2. POS–терминалами (от англ. PointOfSale – точка продажи) – это аппаратно-программные комплексы, которые позволяют сделать торговые операции путем считывания и передачи информации с магнитной полосы или чипа карточки в обслуживающий ее банк. К данному числу операций можно отнести оплату товаров и услуг в точке продаж, взнос наличных на банковский счет и другие операции;

3. Платежные терминалы – это такие устройства для приема платежным агентом от плательщика денежных средств, которые работают в автоматическом режиме без участия кого-либо еще. Они являются аналогом банкоматов категории Cash-In но в них отсутствует функция по выдаче наличных.

4. Информационные киоски (они называются автоматизированными банковскими киосками) – они служат многообещающим направлением становления дистанционного банкинга на базе терминалов самообслуживания.

По своим сервисным функциям они дополняют банкоматы и дают достижимость проведения широчайшего круга операций (практически всего спектра операций, доступных в интернет-банкинге).

Информационные киоски как многофункциональные мини-офисы делают возможным сканирование и печати документов.

Можно сделать акцент на том, что терминальный банкинг будет и дальше развиваться при увеличении функциональных возможностей устройств самообслуживания. В будущем он сменит дополнительные офисы, отделения банков, при этом предлагая банковские продукты и услуги с помощью терминалов самообслуживания, работающих с картами и идентификацией клиентов по биометрическим параметрам. На сегодняшнее время рынок терминального банкинга изменяется путем объединения банкоматных сетей коммерческих банков.

2) телефонный банкинг – это система которая предоставляет дистанционные банковские продукты и услуги с помощью телефонного подключения.

Создание этого направления произошло из-за развития центров телефонного обслуживания или колл-центров (Call-centre) и, соответственно, необходимости обработки больших информационных потоков (например, предоставление клиентам информации о состоянии счетов, об услугах, предоставляемых банком, о курсах валют и пр.).

Существует два способа создания телефонного банкинга: обслуживание клиентов операторами (на базе «живого» общения с сотрудниками банка); применение автоматизированных систем для работы с клиентами банка.

Последнее направление быстро получает популярность из-за становления системы автоматического голосового обслуживания или IVR (от англ. InteractiveVoiceResponse – интерактивный голосовой ответ), так как она дает возможность клиентам проводить управленческие функции (например, управлять счетами, совершать платежи и пр.) в ответ на голосовые подсказки;

3) систему PC-банкинга (от англ. PersonalComputer – персональный компьютер) – она показана во многих источниках как «домашний банк» (homebanking). Особо встречающимся примером этой системы служит обычная система «клиент-банк», которая предоставляет дистанционный доступ юридическим лицам к управлению их счетами с помощью установки на компьютере клиента определенного программного обеспечения (программно-информационных модулей). Каналом связи с сервером банка служит телефонная сеть, которая осуществляет передачу данных через модем. Такая передача данных дает возможность назвать этот вид дистанционного банковского обслуживания телефонным банкингом.

Но при этом хорошим вариантом будет выделение системы «клиент-банк» в отдельный вид дистанционного банкинга для упрощения понимания содержания и сущности последнего. Большим достоинством системы «домашний банк» является высокая степень защиты информации, что влечет за собой достоверность и сохранность при передаче от клиента в банк, и обратно. К недостаткам относится потребность привязки к конкретному компьютеру клиента, а также работу в режиме «офлайн»;

4) интернет-банкинг – это система оказания дистанционных банковских продуктов и услуг с помощью сети Интернет. При образовании добавочного канала связи (интернет-канала) у корпоративных клиентов создавалась возможность делать те же операции, что и в системе «клиент-банк», только в режиме реального времени по принципу «толстого клиента», т. е. используя прямой интернет-соединения с web-сайтом банка и специализированных программно-информационных модулей, которые установлены на персональные компьютеры клиентов. Интернет-банкинг для физических лиц работает по принципу «тонкого клиента», при этом клиенты, которые имеют счет в банке и пластиковую карту, имеют возможность проводить огромный список безналичных операций и получать различного рода информацию сразу через интернет-сайт банка, где открыт счет, без установки какого-либо специального программного обеспечения [31, с. 9].

В этой системе физические лица имеют возможность пользоваться и управлять своим счетом в режиме реального времени. В нашей стране потенциал развития интернет-банкинга находится на достаточно высоком уровне. Показателем этого является быстрое увеличение аудитории российской зоны Интернета (в настоящий момент насчитывается более 32 млн. пользователей) и готовность каждого второго интернет-пользователя проводить финансовые операции в этой сфере;

5) мобильный банкинг – данная система дистанционного банковского обслуживания связана с применением мобильного телефона. Этот сервис может быть представлен информационным обслуживанием клиентов банка обо всех совершенных операциях по их счетам (пассивный SMS-банкинг), а также в него могут входить проведение конкретных операций по счетам (например, осуществлять платежи по заранее известному клиенту реквизитам) за счет отправки SMS-сообщений (расширенный или активный SMS-банкинг).

По способу оказания банковских продуктов и услуг можно сделать деление [18, с. 62]:

– информационная система ДБО, при которой клиентом используется получение информации исключительно маркетингового характера о предлагаемых банком продуктах и услугах;

– коммуникационная система ДБО, которая позволяет делать двусторонний обмен информацией (так, например, клиент может отправлять заявку на получение кредита);

– операционная система ДБО, которая позволяет делать финансовые транзакции (зачисление/списание денежных средств, переводы и так далее.).

Нужно сделать акцент на том, что такое разделение имеет условный характер, так как на практике, ведется очевидная комбинация информационного, коммуникационного или операционного обслуживания системы дистанционного банкинга, которая создана в условиях реализуемой кредитными организациями стратегией в этой сфере.

Система дистанционного банковского обслуживания делится на онлайнтовую и оффлайнтовую судя по принципу работы, а это говорит об отсутствии или наличии определенного временного интервала между поручением клиента о совершении транзакции и ее отражением в балансе. Онлайнтовая система дистанционного банковского обслуживания доведена до автоматизма и не требует участия банковских сотрудников в предоставлении услуг клиентам.

Оффлайнтовая система бывает автоматизирована полностью или частично. При этом она не объединена с внутренней автоматизированной банковской системой, чем и обусловлена задержка в исполнении поручений клиента. Из-за такого недостатка используется система ДБО, которая работает в режиме реального времени.

Исходя из клиентского сегмента система ДБО делится на составляющие традиционно (это корпоративная система дистанционного банковского обслуживания (business-banking), которая направлена на корпоративных клиентов (юридических лиц), а также розничная система (consumer-banking), которая предназначена для обслуживания частных клиентов (физических лиц).

Создание и ввод системы дистанционного банкинга обуславливается не только определенными финансовыми расходами, но и большими расходами временного и организационного характера.

Эти данные показывают возможность применения «чужой» системы, которая приобретена у специализированной компании (деление системы ДБО по источнику возникновения). Приобретение готовой системы ДБО, а в будущем увеличение ее функциональных и технических возможностей с помощью дополнительных модулей больше характерна для малых и средних банков, которые предпочитают получить не только готовое, но и адаптированное к конкретным условиям технологическое решение. Большие финансовые структуры хотят заводить свои системы ДБО. Но это обусловлено требованиями безопасности.

Подводя итог нужно сделать акцент на том, что данная классификация системы дистанционного банкинга носит условный характер: дистанционный банкинг очень мобилен, а быстрое внедрение новейших продуктов и методов их оказания, особенно при высокой конкуренции, будут создавать все более прогрессивные формы их реализации.

### 1.3 РАЗВИТИЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИИ

Бешенное становление информационно-коммуникационных технологий повлекло за собой создание информационной экономики. Огромные экономические сектора с внедрением информационных технологий претерпели изменения и стали неузнаваемыми.

Наиболее резвый ввод ИТ-решений ведется в финансовой сфере, занимающей второе место после ИТ-компаний по вводу информационно-коммуникационных технологий. Создание и становление Интернета повлекло

за собой создание в финансовых институтах огромного союза каналов дистанционного банковского обслуживания, который позволяет получить доступ к банковским сервисам из любой точки в удобных временных рамках.

За последнее время в финансовых институтах Российской Федерации вводятся принципы интернет-банкинга и мобильного банкинга. В 2016 году доля банков России, которые предлагали сервис интернет-банкинга составила около 82 %, а услуг мобильного банкинга достигла 63 % [41].

В 2017 году услугами интернет - банкинга в РФ пользовались около 43,5 миллиона человек (рисунок 1), а услугами мобильного банкинга примерно 19 миллионов человек (рисунок 2).

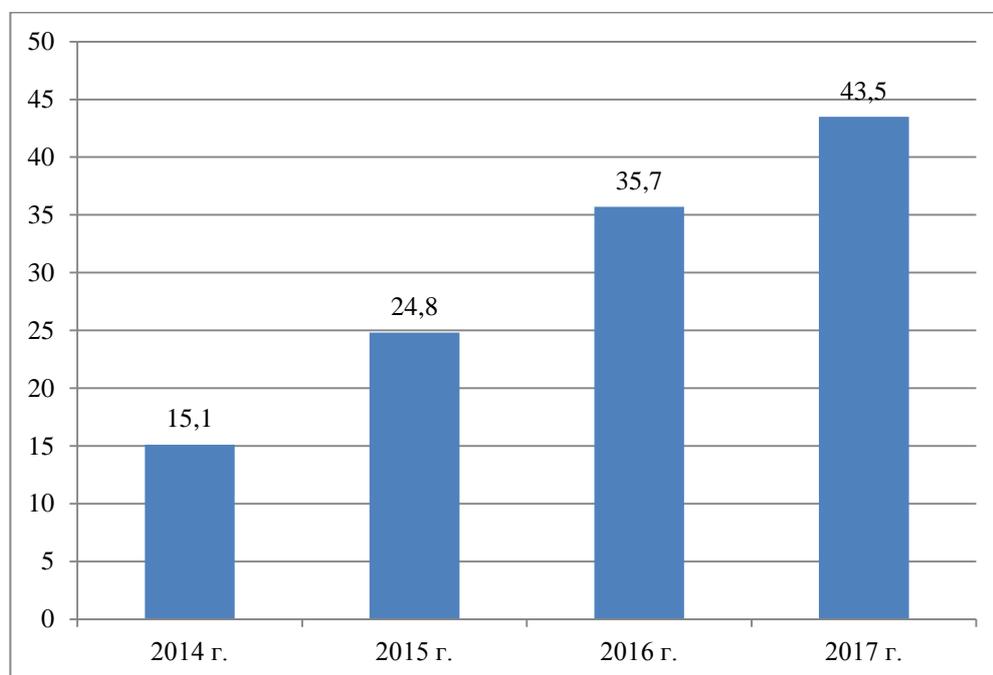


Рисунок 1 – Количество пользователей интернет-банкинга в России, млн. чел.

Количество пользователей мобильного банкинга в России представлено на рисунке 2.

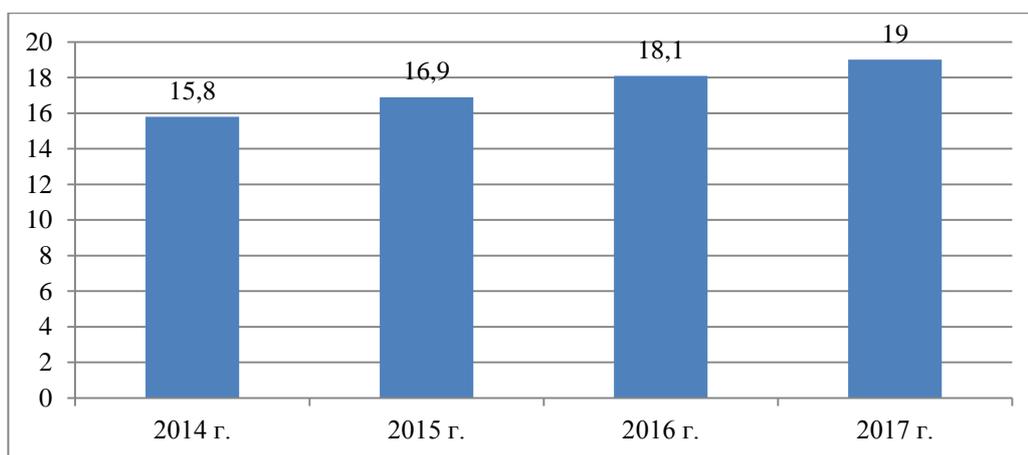


Рисунок 2 – Количество пользователей мобильного банкинга в России, млн. чел.<sup>1</sup>

Совершенствование каналов дистанционного банковского доступа позволяет совершать целый ряд банковских операций, при этом можно не посещать офисы самого банка, вместе с превосходством создается и огромный список проблем, которые так или иначе связаны с обеспечением безопасности совершаемых операций через интернет-банкинг и мобильный банкинг.

В 2017 году путем применения каналов дистанционного банковского обслуживания для физических лиц было совершено около 137 тысяч несанкционированных операций (рисунок 3), а объем хищения финансов превысил 1,67 миллиарда рублей (рисунок 4). При этом можно сделать акцент на том, что удастся предотвратить хищения не более 2–3% денежных средств [54].

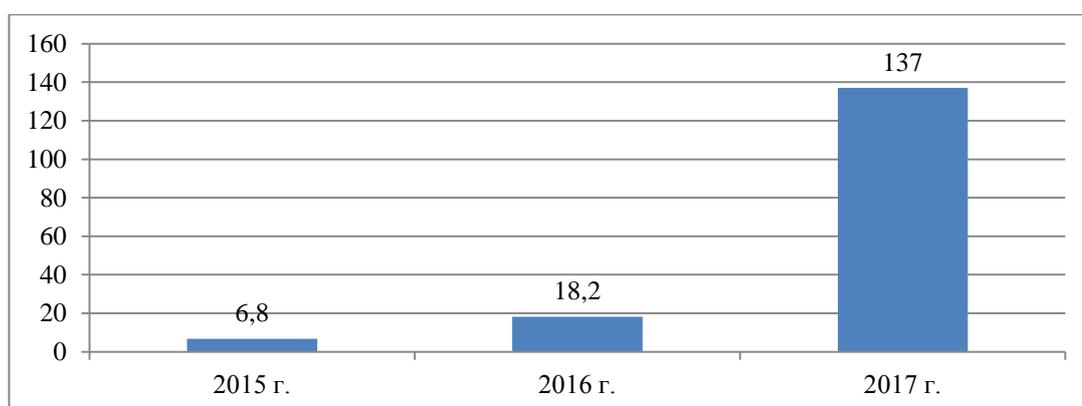


Рисунок 3 – Количество несанкционированных операций через каналы дистанционного банковского обслуживания

<sup>1</sup> Составлено автором по [60]

Динамика объема хищения финансов представлена на рисунке 4.

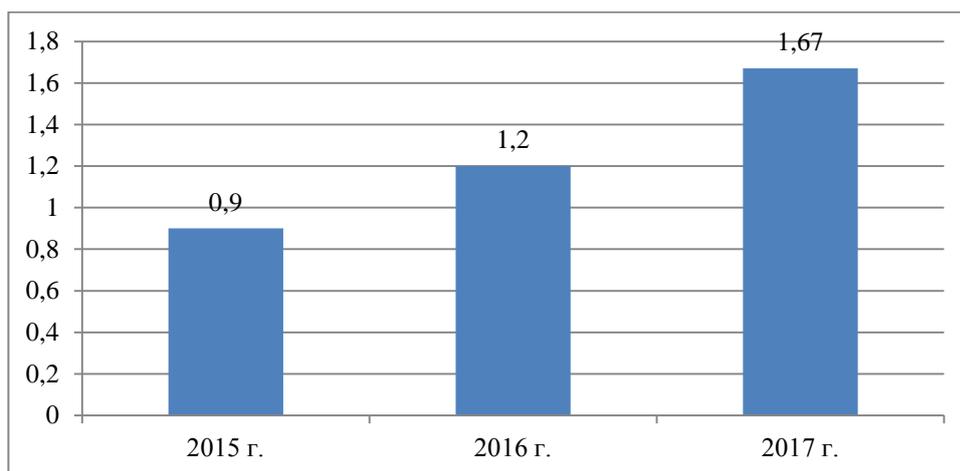


Рисунок 4 – Объемы хищений денежных средств через каналы дистанционного банковского обслуживания <sup>2</sup>

Картина по защите денежных средств корпоративных клиентов банков России выглядит намного лучше если сравнивать с защищенностью физических лиц.

В 2017 году было зафиксировано всего 366 попыток несанкционированного списания денежных средств российских компаний путем использования каналов дистанционного банковского обслуживания, а в 2016 г. было совершено 842 несанкционированных операций по списанию денежных средств.

Нужно сделать акцент на том, что количество похищенных денежных средств из-за несанкционированного доступа через дистанционные банковские сервисы на много ниже, чем у физических лиц.

В 2017 г. объем денежных средств, которые пытались вывести со счетов российских компаний, составил около 1,2 миллиарда рублей, при этом Центральному банку удалось вернуть около 332 миллионов рублей, что составляет около 31 % от похищенной суммы.

В 2017 г. были случаи, когда были попытки похитить деньги финансовых институтов, которые находились на корреспондентских счетах Центрального банка.

<sup>2</sup> Составлено автором по [60]

Из 2,89 млрд. руб. удалось спасти от злоумышленников более половины: операции с 1,2 млрд. руб. банки заблокировали сами, еще 572 млн. руб. Центральный банк сохранил, путем приостановления переводов с корреспондентских счетов.

Ввод информационно-коммуникационных технологий в финансовую сферу повлекло за собой создание огромного комплекса каналов дистанционного банковского обслуживания, которое обеспечивает доступ к банковским сервисам из любой точки в любое удобное время.

Сегодня в современном мире самыми растущими сервисами дистанционного банковского обслуживания физических лиц является интернет-банкинг, ежегодный прирост пользователей которого составляет в среднем около 43% в год, а также мобильный банкинг, у которого среднегодовой прирост пользователей составляет около 8% в год.

Вместе с преимуществами, которые обеспечивает дистанционное банковское обслуживание, возникает ряд проблемы, а именно, связанных с обеспечением безопасности дистанционного обслуживания:

- для сервисов, которые обслуживают физических лиц объем хищений денежных средств в 2017 году составил 1,68 млрд. руб., по сравнению с 2016 г. прирост похищенных средств увеличился на 41%, при этом доля возвращенных средств составила около 2–3%;

- дистанционные сервисы, которые обслуживают корпоративных клиентов защищены лучше, объем похищенных средств в 2017 г. составил около 781 млн. руб., что составляет около 48% от объема похищенных средств у физических лиц, при этом доля возвращенных денег у корпоративных клиентов составила около 31%.

Скоро банкам России нужно улучшить систему безопасности дистанционных сервисов для физических лиц, для того чтобы уменьшить объем хищений денежных средств, среднегодовой прирост которых составляет около 32%.

Российский опыт создания банковских товаров и предложений – виды банковских нововведений:

- и новаторская работа;
- поручительства за 3 лиц;
- воплощение доверительного управления (трастовые операции);
- покупка права требования от 3 лиц;
- проведение операций с драгметаллами и природными драгоценными камнями;
- внедрение в практику операций лизинга;
- передача в аренду физическим и юридическим лицам особых сейфов или же здания для сбережения документов и ценностей;
- консультирование клиентов и предоставление им информации по услугам банка;
- появление операций на экономическом рынке за счет «иных сделок».

В современном мире идут регулярные видоизменения, и по большому счету этому способствует постоянное развитие информационных технологий. Уже в 2015 году число пользователей глобальной сети Интернет составило 44% от всего населения Земли, хотя в начале 2000-х годов данный показатель был 6,7% [52].

Если сделать анализ развития информационных технологий на протяжении последних десятилетий, то будет видно, что роль жизнедеятельности в каждом аспекте увеличивается.

Сегодня рабочее место очень сложно представить без компьютера, поэтому все больше людей используют Интернет на улице используя смартфон и планшет.

В пределах электронного банкинга улучшается и растет система предоставления услуг через банкоматы, перспективными видятся направления телефонного банкинга и ТВ-банкинга.

Самым известным видом электронных услуг служит электронный банк.

Электронная коммерция – это очень широкое понятие, которое представляется в сфере финансовой деятельности, которая включает в себя все денежные и торговые транзакции, которые проводятся при поддержке компьютерных сетей.

Электронный банкинг – это деятельность, которая предоставляет клиентам доступ к счетам и совершению разных операций по ним, а также других услуг без обращения клиента в офис банка.

Как заведено, чтобы сделать любую операцию по счетам или воспользоваться прочими услугами банка, клиент сам должен прийти в банк. Но из-за электронной системы, клиенту не нужно этого делать, так как все операции ведутся через интернет-банк. Идет экономический рост, разрабатываются новейшие каналы продаж функционирования финансового сектора экономики.

Электронный банк на сегодняшний день – это потребность, которая позволяет как банку, так и клиенту уменьшить свои расходы. Нужно акцентировать внимание на том, что банки всегда были теми организациями финансового сектора, которые применяли новые технологии на практике, при этом улучшая свои услуги. Информационно-коммуникационные технологии показывают качественные товары и услуги в течение долгого промежутка времени [37].

Для организации работы компании ИКТ банки применяют создание сети электронного банкинга: для оптимизации банковских процессов, внутренние сети, телефонные линии.

В сети Интернет развития ИКТ и сети Интернет меняют направление улучшения мировой банковской системы в сторону электронного банкинга. Сегодня в отличие от более ранних этапов развития, электронный банкинг имеет большой спектр функций, которые делают возможным клиентам наиболее качественно управлять своими счетами и пользоваться другими услугами банка.

Во-первых, в системе электронного банка, клиент получает информацию о состоянии своих счетов и электронных карт, при этом он имеет доступ к информации ранее совершенных им операций, а также может получить отчет по картам заверенный руководителями банка, несмотря на время работы банка.

Во-вторых, существует достижимость в режиме онлайн делать трансферт личных средств на счета других организаций и физических лиц.

При этом электронные услуги дают на сегодняшний день делать операции в иностранной валюте, открывать и закрывать депозиты, участвовать в торговле ценными бумагами и их производными, используя трейдерские программы, выпускаемые банками. Так же у клиента есть возможность управлять личными счетами, менять свои персональные данные, и еще большое количество услуг в зависимости от того, какие услуги предоставляет банк [67].

Прогресс информационных технологий ускорился, условия улучшения тоже, из-за этого увеличилось количество возможностей доступа к счетам по разным каналам связи.

Очень сложно представить себе жизнь без электронных денег, с помощью которых не обязательно иметь с собой денежные средства для оплаты товаров и услуг. Телефонный банк - это услуга, которая позволяет получать смс-оповещения на телефон о передвижении денежных средств по счетам клиента, а также оплачивать мобильный телефон и делать переводы с карты на карту.

Клиент, сделав звонок по специальному телефону, связывается с представителем банка или использует систему распознавания голоса для совершения необходимых операций. Телевизионный банкинг (ТВ-банкинг) – данная услуга, позволяющая выполнять большое количество операций применяя кабельного телевидения.

Понятно, что самым важным направлением электронного банковского обслуживания может быть интернет-банк и мобильный банк.

На сегодняшний день в странах западной Европы и Америки услугами интернет-банка пользуются более 52%, а молодые пользователи интернета

составляют около 92%. Причиной подобной признательности интернет-банка и мобильного банк служит функциональность и доступность.

Во-первых, обычный интернет-клиент позволяет полноценно пользоваться не обращаться при этом к услугам представителей банка. Клиент спокойно может проверить состояние счетов самостоятельно, сделать выписку по ним, заказать валюту, совершить депозитные сделки, составить заявку на кредит или кредитную карту.

Во-вторых, мобильность применения мобильного банка, интернета, компьютера, тем более что сегодня ходят все с дорогими мобильными телефонами. Мобильный банк очень удобен в использовании, так как через него можно провести не большое количество операций. Когда клиент обращается в банк или производит операцию через банкомат, то он подвергается издержкам передвижения. Из-за этого доступ к банковским услугам через Интернет (интернет-банкинг и мобильный банкинг) достаточно популярен и имеет большое преимущество перед обычной филиальной системой и над другими видами электронного банкинга.

Рассмотрев результаты этой главы, можно сделать вывод, что за последнее время банковская система подверглась серьезным изменениям в плане оказания услуг.

За последнее время увеличилась тенденция к переходу на электронные каналы связи. Но при этом среди многих возможных средств предоставления услуг именно интернет-банк и его последователь мобильный банка становятся самыми многообещающими и имеют огромную долю всего объема электронных услуг банковского сектора. Большое количество банков начали отказываться от физических мест дислокации филиалов, и полностью перешли на обслуживание в электронном виде.

Именно прогресс электронных средств связи, их усовершенствование в плане функционала и удобства для пользователей являются самыми перспективными направлениями становления банковской сферы. Очень важно представлять интернет-банк и мобильный банк как сопряжённую систему из-за

того, что именно стандартизированные продукты, которые выпускаются для разных платформ, предполагающие единую маркетинговую политику и функционал, имеют большое конкурентное преимущество на современном рынке электронных банковских услуг.

Качество предоставляемой услуги на много стало лучше из-за того, что услуга интернет-банк продолжает с каждым годом развиваться в новых и новых странах, быстро растёт количество пользователей этой услуги. Можно сделать акцент на том, что по числу пользователей интернет-банка первое место занимают страны Северной Европы (Швеция, Финляндия), и это несмотря на то, что первообразователями в организации первого виртуального банка являются США.

Из этого следует, что мы разобрали несколько терминов, которые связаны с системой ДБО, изобразили элементы, представили принципы и свойства системы ДБО, увеличили перечень выполняемых ею функций, оправдали достоинства и недостатки системы, как для коммерческого банка, так и для клиентов – пользователей системы.

Очевидно, что содержание системы ДБО требуется в будущем исследовании, что обуславливается быстрым и стремительным развитием и улучшением системы [16].

Дистанционный банковский сервис дает возможность не только сильно сэкономить затраты банка на онлайн-обслуживание, но и дает возможность создать повышению лояльности и привлечение новых клиентов. Именно из-за этого очень привлекательный продукт так сильно пользуется спросом в современных банках. Задача разработчиков дистанционного банковского обслуживания – обеспечить клиентов качественной поддержкой: развивать продукт, внедрять инновации, расширять каналы связи, работать над упрощением и удобством интерфейса, включать дополнительные опции.

Проведенный теоретический анализ системы дистанционного обслуживания позволяет сделать вывод о том, что дистанционное обслуживание юридических лиц – одно из наиболее перспективных

направлений банковского дела в области оказания сервиса корпоративным клиентам.

Система удаленного доступа к банковским продуктам реализуется путем оказания данного сервиса после запроса клиента без прямого обращения к сотрудникам кредитной организации по разным каналам.

Большое количество клиентов банков, для которых удаленные коммуникации являются все больше и больше знакомыми рычагами общения с кредитными организациями, уже существуют.

Как принято, это предприятия, которые имеют знания о новейших сервисах банков, руководство которых понимает современные технологии, которые сформировали хорошее мнение об удобстве и безопасности мобильной и Интернет – связи для действий по финансам.

Самым быстро прогрессирующим нынешним каналом дистанционного банковского сервиса, который действует в режиме онлайн, служит распределение продуктов и услуг путем использования глобальной сети Интернет.

Сравнительный анализ возможностей технологий электронного банковского обслуживания показал, что на нынешнем этапе развития банковского дела эффективность использования способствует превращению полноценной системы электронного банкинга из имиджевого атрибута в важный инструмент работы с клиентами.

Для развития банковского сервиса и приближения к потребителям продуктов и услуг коммерческие банки используют дистанционные каналы доставки с помощью инновационных технических средств. Один из самых перспективных каналов электронного сервиса – интернет-банкинг, который относится к технологическим системам, обеспечивающим предоставление онлайн-дистанционного доступа клиентов к счетам и общей информации о банковских услугах с помощью персонального компьютера. Системы онлайн-банковского обслуживания составляют серьезную конкуренцию филиальным банковским сетям, поскольку обеспечивают:

экстерриториальность и непрерывность работы 24 часа в сутки;  
интерактивность обслуживания; множественность каналов и устройств доступа  
к банковской информации; проведение операций в режиме реального времени;  
точность и наглядность предоставления информации.

## 2. АНАЛИЗ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ БАНКА АО «ТОЧКА»

### 2.1 ХАРАКТЕРИСТИКА И АНАЛИЗ ОСНОВНЫХ ФИНАНСОВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ БАНКА АО «ТОЧКА»

Банк АО «Точка» – российский digital-банк, являющийся совместным предприятием российского банка «Открытие» и «QIWI», оказывающий банковские услуги организациям и предпринимателям [50].

Банк был основан в феврале 2015 года, а его основателем считается российский банкир Борис Дьяконов. Количество клиентов по состоянию на середину 2018 года составляет более 240 тыс., среднее количество открытия счетов в месяц составляет примерно 20 000. Под брендом АО «Точка» работают филиалы как «ФК Открытие» так и «Киви Банка», поэтому клиенты на свой выбор могут открывать счета банке АО «Точка» под лицензией любого из этих банков.

В банке АО «Точка» работает 1,2 тыс. сотрудников.

Банк «ФК Открытие» – крупнейший частный банк в России и десятый по размеру активов среди всех российских банковских групп (согласно рейтингу Интерфакс-ЦЭА на основании отчетности по РСБУ по итогам 2018 года).

Объем активов «Киви Банка» на момент сделки составлял 16,2 млрд. рублей – это намного меньше, чем у «Открытия», которое до санации было крупнейшим частным банком. «Киви Банк» участвует в системе страхования вкладов, а его чистая прибыль за 2016 год составила 2,1 млрд. рублей.

Основное направление деятельности банка – обслуживание юридических и физических лиц, ведущих собственный бизнес.

АО «Точка» – банк для предпринимателей, работающий в формате мультибанковской платформы с филиалами в банке «Открытие» и «Киви Банке». Не имеет офисов и предоставляет все свои услуги дистанционно.

Мобильный и интернет-банк Точки – лучший для бизнеса по версии аналитического агентства Marksw Webb на протяжении трех последних лет.

«ФК Открытие» – универсальный коммерческий банк которому присуща устойчивая диверсифицированная структура бизнеса и качественное управление капиталом. Банк усиливает определенные очень важные виды бизнеса: корпоративный, инвестиционный, розничный, МСБ и PrivateBanking. Сильное внимание «ФК Открытие» уделяет высокотехнологичным сервисам: в рамках проекта «Рокетбанк» предлагается полностью дистанционный сервис для физических лиц, в рамках проекта «Точка» – полностью дистанционное обслуживание для предпринимателей.

История бренда «Банк «Финансовая Корпорация Открытие» начинается 16 июня 2014 года, при этом сам банк был создан в 1993 году и до ребрендинга носил название «НОМОС-Банк». В ходе последних изменений кредитная организация получила не только новое название, но и стала головной организацией банковской группы «ФК Открытие», в которую помимо нее входят Ханты-Мансийский банк, Банк «Открытие» и Новосибирский Муниципальный Банк. В своей деятельности банк «ФК Открытие» ориентирован на корпоративное кредитование и быстрорастущие и высокомаржинальные сегменты – средний корпоративный бизнес и малый бизнес.

Банк работает на финансовом рынке с 1994 года. «Открытие» – универсальный банк с устойчивой диверсифицированной структурой бизнеса. Банк развивает следующие ключевые направления бизнеса: корпоративный, инвестиционный, розничный, малый и средний, а также Private Banking. По состоянию на 1 мая капитал банка «Открытие» по российским стандартам финансовой отчетности составил 184,9 млрд рублей, активы – 1,29 трлн рублей. Клиентская база банка «Открытие» насчитывает порядка 200 000 активных

клиентов-юридических лиц и около 2,8 млн. физических лиц, в том числе премиальных клиентов. Более 500 банковских отделений банка расположены в 68 регионах России.

Банк «ФК Открытие» активно принимает участие в реализации социально значимых проектов, поддерживая такие направления, как наука (Политехнический музей), образование (Московский государственный университет им. Ломоносова, Европейский университет в Санкт-Петербурге), культура (Малый театр, сотрудничество с автором мультфильма «Ежик в тумане» Юрием Норштейном), здравоохранение (Фонд помощи хосписам «Вера»), спорт (стратегическое партнерство с ФК «Спартак-Москва», Югорский лыжный марафон).

QIWI – ведущий провайдер платежных и финансовых сервисов нового поколения в России и странах СНГ, которому принадлежит интегрированная платежная сеть, позволяющая производить платежи по мобильным, онлайн- и офлайн-каналам. Наша сеть включает свыше 20,4 млн. виртуальных кошельков и более чем 149 000 терминалов и точек приема платежей. Сервисы QIWI позволяют торговым компаниям и клиентам принимать платежи и совершать переводы наличными или в электронной форме на сумму свыше 79 млрд. руб., объединяя более чем 48 млн. клиентов, которые пользуются услугами сети не реже одного раза в месяц.

Клиенты QIWI могут использовать наличные, предоплаченные карты и другие способы безналичных расчетов для оплаты товаров и услуг или осуществления денежных переводов, пользуясь онлайн- и офлайн платежными инструментами.

Банк для предпринимателей АО «Точка» (входит в ФГ «Открытие»).

Банк для предпринимателей АО «Точка» проводит в соответствии с выданными лицензиями такие операции, как:

1. Размещает привлеченные денежные средства от своего имени и за свой счет;
2. Открывает банковские счета юридическим лицам;

3. Создает вклады для юридических лиц до востребования, а также на определенный срок, с дальнейшим привлечением;
4. Покупает и продает иностранную валюту в безналичной и наличной формах;
5. Выдает и обеспечивает банковские гарантии;
6. Привлекает во вклады и размещает драгоценные металлы;
7. Осуществляет электронные переводы денежных средств за исключением почтовых переводов.

Кроме вышеперечисленных операций, банк также осуществляет следующие виды сделок:

1. Право на выдачу поручительства третьих лиц, предусматривающие исполнение обязательств в денежной форме;
2. Право на приобретение требования исполнения обязательства в денежной форме от третьих лиц;
3. Осуществляет операции с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством РФ;
4. Предоставляет специальные помещения в аренду физическим и юридическим лицам;
5. Оказывает консультационные и информационные услуги [22].

Помимо круглосуточных расчётов банк АО «Точка» предлагает помощь в регистрации новых компаний, бухгалтерский сервис, удобный продукт для ВЭД, торговый эквайринг по сниженным ставкам и зарплатный проект на карты любых банков.

Банк «Открытие», Группа QIWI и банк АО «Точка» объявили о подписании соглашения о сотрудничестве и создании совместного предприятия АО «Точка», которое положит начало новому этапу развития рынка финансовых услуг для предпринимателей в России.

Совместное предприятие развивает «Точку» - цифровой банковский сервис для предприятий малого и среднего бизнеса - в формате мульти-банковской платформы, и выступать технологическим партнером для банков-

участников. Сейчас АО «Точка» продолжит работать на инфраструктуре банка «Открытие» и Киви Банка и сохранит широкий спектр услуг для предпринимателей, включая круглосуточные расчеты, открытие и управление счетами, валютные операции, продукты для ВЭД, торговый эквайринг, зарплатные проекты, бухгалтерские и налоговые сервисы и прочее. В рамках создания мульти-банковской платформы партнеры рассчитывают привлечь новых участников, которые будут способствовать ускоренному росту масштабов бизнеса АО «Точка», расширению потенциального рынка и увеличению многообразия сервисов для клиентов в сегменте МСБ.

Согласно структуре акционерного капитала совместного предприятия, доля «Открытия» в АО Точка составит 50%+1 акция, доля QIWI - 40%, 10% - 1 акция будет принадлежать менеджменту Точки, в то время, как в финансовом результате общества «Открытие» и QIWI участвуют в пропорции 45% и 45%, а 10% будет принадлежать менеджменту Точки. В рамках сделки «Открытие» и QIWI внесут в капитал совместного предприятия активы, принадлежащих каждой из сторон, включая торговые марки, программное обеспечение, оборудование Точки, а также дополнительное финансирование.

Борис Дьяконов, генеральный директор Точки, подчеркнул следующее: «Точка прошла путь от стартапа до мощного независимого игрока с сильными акционерами и амбициями. Работа через несколько лицензий в мультибанковской модели оказалась востребованной, за год мы практически утроили привлечение новых бизнесов на обслуживание, дали возможность пользоваться новыми удобными сервисами и сейчас в переговорах ещё с несколькими банками для партнёрства на пользу предпринимателям».

У банка «Точка» наблюдается растущая динамика абсолютной величины кредитного портфеля. Это свидетельствует о росте значимости кредитной деятельности для банка и вместе с тем об увеличении кредитных рисков [13, с. 98].

Проведем анализ работы банка АО «Точка».

В таблице 1 представим анализ структуры активов и пассивов банка «Точка».

Таблица 1 – Структура активов и пассивов банка «Точка» за 2015-2017 гг., тыс. руб.

Наименование показателя	2015	2016	2017	Темп роста 2017/2015 (%)
<b>Активы</b>				
Денежные и приравненные средства к ним	138015	373327	934033	676,7
Обязательные резервы в Банке России	5936	7287	8884	149,6
Средства в кредитных организациях	277296	401480	16369	5,9
Торговые ценные бумаги	72137	83909	117282	162,6
Ценные бумаги	87403	45903	25066	28,7
Чистая ссудная задолженность	593065	626535	768676	129,6
Основные средства	7004	21278	7866	112,3
Прочие активы	27344	6250	10015	36,6
<b>Всего активов</b>	<b>1208201</b>	<b>1567969</b>	<b>1888191</b>	<b>156,3</b>
<b>Обязательные и собственные средства</b>				
Счета и депозиты Банка России	4045	247170	-	-
Счета и депозиты банков	84660	381624	639861	755,8
Счета и депозиты клиентов	898692	689496	941724	104,8
Выпущенные долговые ценные бумаги	121155	137203	116280	95,9
Отложенные налоговые обязательства	2381	190	3779	158,7
Прочие обязательства	-	8885	8958	-
<b>Всего обязательств</b>	<b>4930</b>	<b>1464568</b>	<b>1710602</b>	<b>34697,8</b>

Собственные средства				
Акционерный капитал	24742	24742	27942	112,9
Добавочный капитал	35047	35047	46247	131,9
Выпущенные бессрочные облигации	-	-	40320	-
Положительная переоценка зданий	769	688	582	75,7
Резерв по переоценке ценных бумаг	220	451	394	179,0
Резерв накопленных курсовых разниц	-	39	-	-
Нераспределенная прибыль	31560	42434	62104	196,7
Всего собственных средств	92338	103401	177589	192,3
Всего обязательств и собственных средств	1208201	1567969	1888191	156,3

Совокупный кредитный портфель вырос в 2017 г. на 3,5% (с исключением эффекта валютной переоценки – примерно на 4,7%)

Корпоративное кредитование в 2017 г. стагнировало при темпе роста 0,2%. Улучшившиеся экономические ожидания вкупе с относительно низкими процентными ставками должны катализировать увеличение корпоративного портфеля в 2018 г., однако деловая уверенность остается низкой и темпы роста кредитного портфеля, вероятно, останутся умеренными. Тем временем банки останутся осторожными в отношении корпоративных заемщиков.

Доля NPL, то есть объем кредитов в корпоративном портфеле была относительно стабильной в течение 2017 г. и несущественно выросла до 6,4% по состоянию в 2017 г.

При этом в абсолютном выражении NPL выросли значительно больше, чем кредитный портфель, в том числе вследствие признания дополнительных объемов просроченных кредитов в банках, saniруемых ЦБ РФ в настоящее время.

Представим графически структуру активов и пассивов на рисунке 5, 6, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11.



Рисунок 5 – Структура активов банка «Точка» за 2015 г., тыс. руб.<sup>3</sup>

На рисунке 6 представлена структура активов банка АО «Точка» за 2016г.

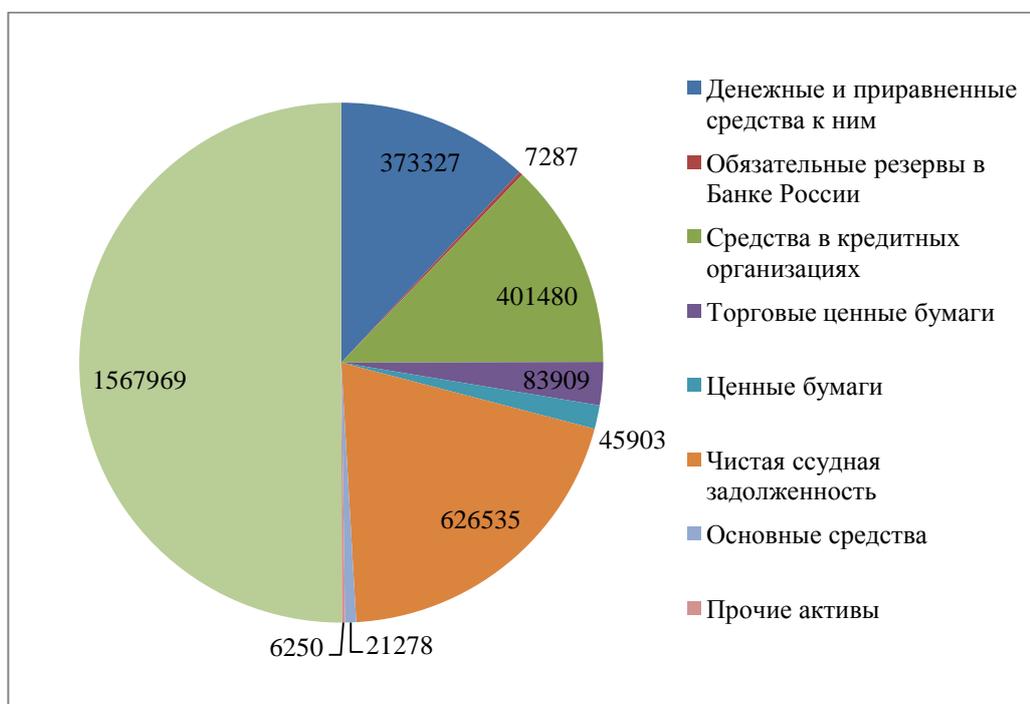


Рисунок 6 – Структура активов банка АО «Точка» за 2016 г., тыс. руб.

<sup>3</sup> Составлено автором по [60]

На рисунке 7 представлена структура активов банка АО «Точка» за 2017г.

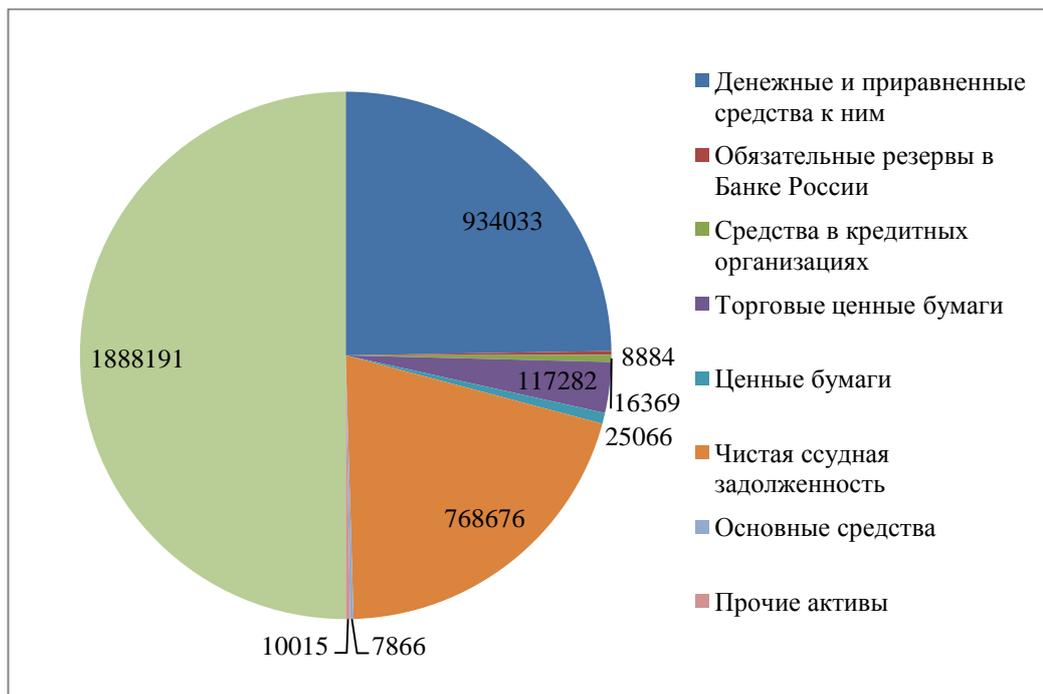


Рисунок 7 – Структура активов банка «Точка» за 2017 г.

По состоянию на 2017 г. совокупные активы Банка составляли 1 567 969 тыс. руб. по сравнению с 1 208 281 тыс. руб. по состоянию на 31 декабря 2015 года (рисунок 8).

Увеличение совокупных активов на 359 768 тыс. руб. или 29.8% по состоянию 2017 г. связано, в основном, с ростом объема ликвидных активов на балансе Банка, отражаемых в статьях денежные и приравненные к ним средства и средства в кредитных организациях, чистая ссудная задолженность при этом показала умеренный рост на 6%.

В 2017 году совокупные активы Банка увеличились на 20,4% и составили 1 888,2 тыс. рублей. Рост активов преимущественно связан с ростом чистого кредитного портфеля на 22,7% до 768,7 тыс. руб. и увеличением сделок на межбанковском рынке на 29,1% до 845,0 тыс. руб.

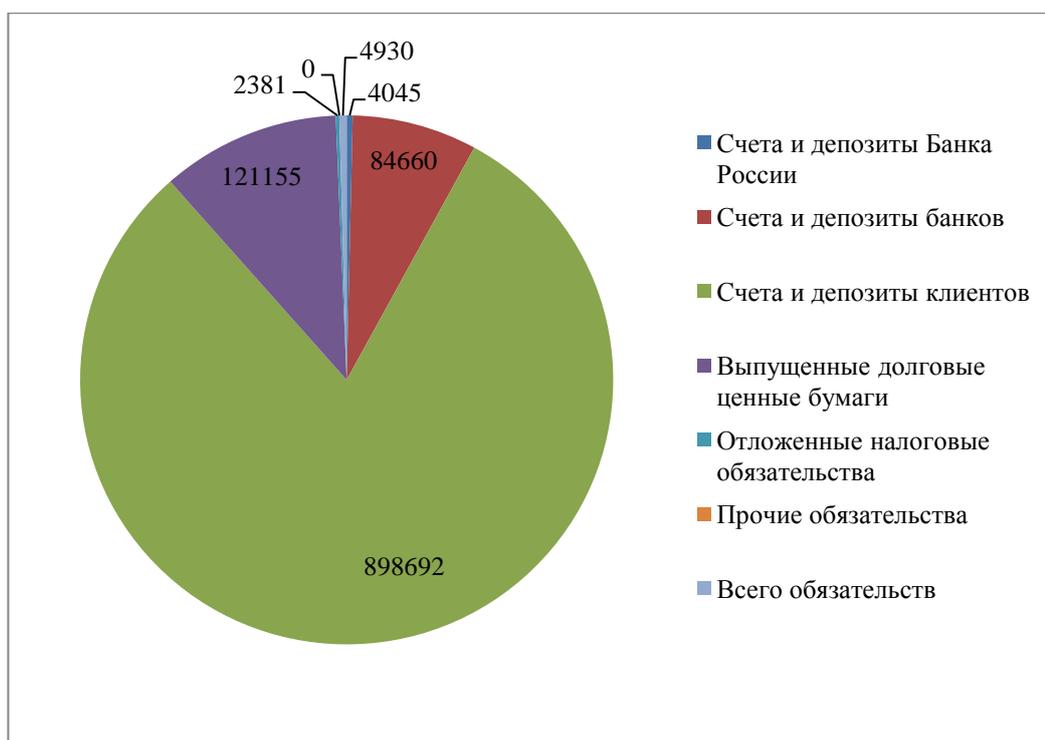


Рисунок 8 – Структура обязательных и собственных средств за 2015 г.

На рисунке 9 представлена структура обязательных и собственных средств за 2016 г.

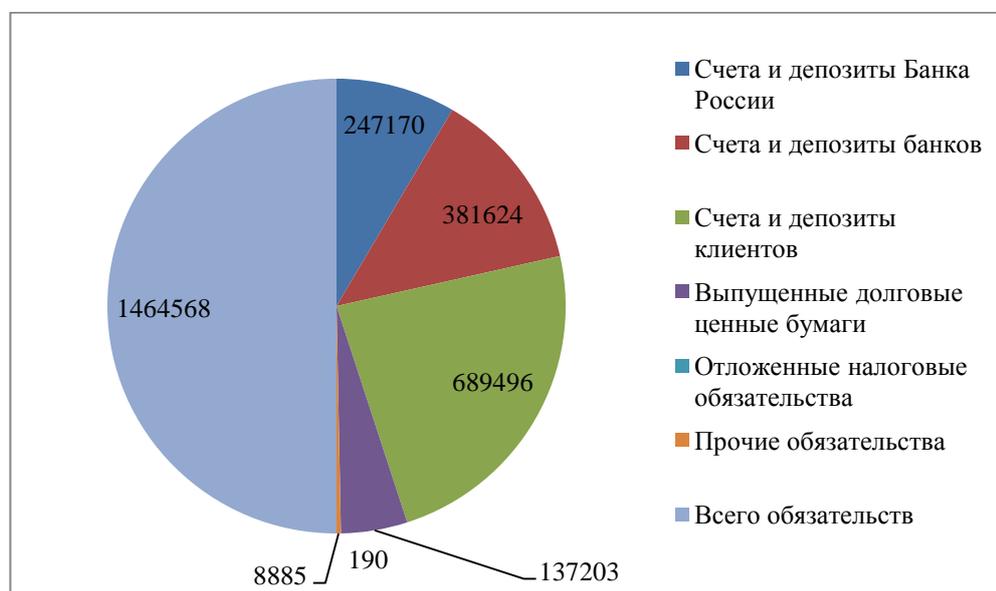


Рисунок 9 – Структура обязательных и собственных средств за 2016 г.

На рисунке 10 представлена структура обязательных и собственных средств за 2017 г.

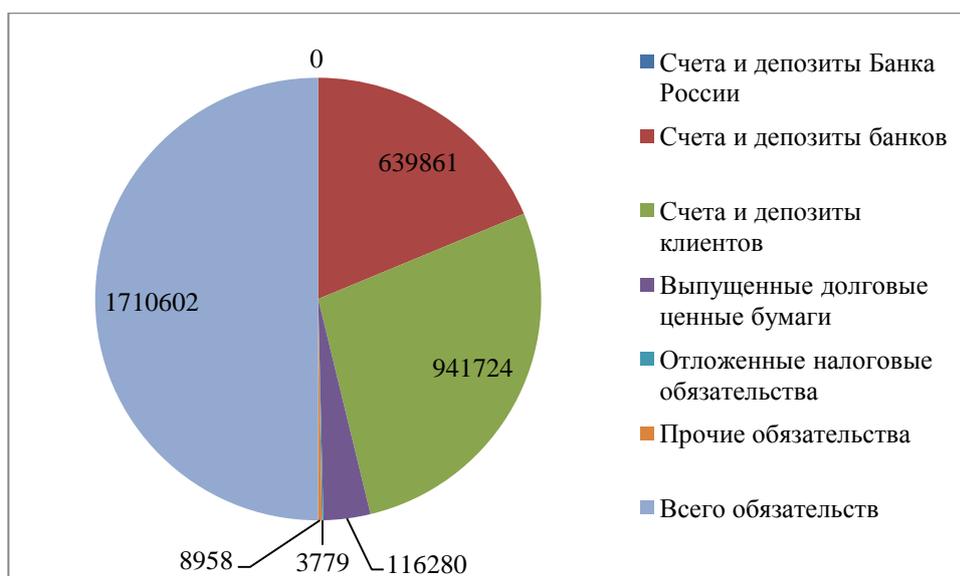


Рисунок 10 – Структура обязательных и собственных средств за 2017 г.

Кредиты, выданные клиентам, по-прежнему остаются одной из крупнейших категорий активов, на их долю приходится 40,7% баланса Банка.

Доля ликвидных активов, в которую входят денежные средства, средства в банках и портфель ценных бумаг, сохранилась на уровне прошлого года и составила 58% совокупных активов или 1 092,8 тыс. рублей. Портфель ценных бумаг увеличился за 2017 год на 9,7% до 142,3 тыс. рублей.

Ликвидными активами банка являются те средства банка, которые можно достаточно быстро превратить в денежные средства. Представим показатели ликвидности в таблице 2.

Таблица 2 – Структура высоколиквидных активов банка <sup>4</sup>

Наименование показателя	2016 г. (тыс. руб.)	Доля, %	2017 г. (тыс. руб.)	Доля, %
Средств в кассе	14505945	10,83	17077747	8,90
Средств на счетах в Банке России	24661429	18,41	20303642	10,6
Корсчетов НОСТРО в банках (чистых)	13833564	10,32	76745849	40,0
Межбанковских кредитов, размещенных на срок до 30 дней	47022831	35,10	44611485	23,26
Высоколиквидных ценных бумаг РФ	4133508	3,09	6604311	3,44
Высоколиквидных ценных бумаг банков и государств	35088641	26,19	31111342	16,22
Высоколиквидных активов с учетом дисконтов и корректировок	133982622	100,0	191787675	100,0

<sup>4</sup> Составлено автором по [60]

Из таблицы ликвидных активов мы видим, что незначительно изменились суммы средств в кассе, межбанковских кредитов, размещенных на срок до 30 дней, высоколиквидных ценных бумаг банков и государств, сильно увеличились суммы корсчетов НОСТРО в банках (чистых), высоколиквидных ценных бумаг РФ, уменьшились суммы средств на счетах в Банке России, при этом объем высоколиквидных активов с учетом дисконтов и корректировок вырос за год с 133.98 до 191.79 млн. руб.

Финансовый результат банка АО «Точка» представим на рисунке 11.

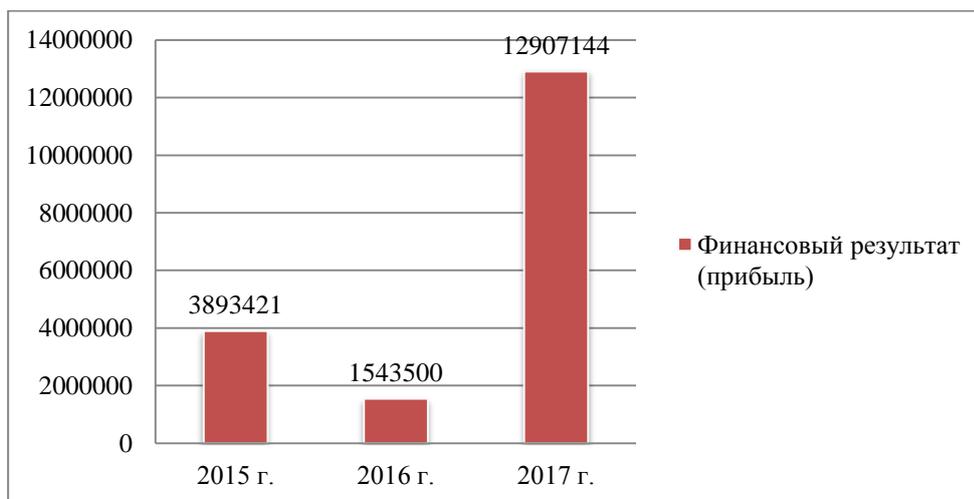


Рисунок 11 – Финансовый результат банка «Точка», тыс. руб.

Анализ финансовой деятельности и статистические данные за анализируемый период банка АО «Точка» свидетельствуют об отсутствии негативных тенденций, способных повлиять на финансовую устойчивость банка в перспективе. Надежности и текущему финансовому состоянию банка можно поставить оценку «хорошо».

Динамика анализируемых показателей свидетельствует о том, что эффективность кредитования по всем видам растет, но наибольшие высокие темпы это по юридическим лицам и по малому и среднему бизнесу, то есть и результаты данного анализа подтверждают эффективность кредитования МСБ.

## 2.2 ХАРАКТЕРИСТИКА УСЛУГ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРЕДЛАГАЕМЫХ БАНКОМ АО «ТОЧКА»

В меню банка АО «Точка» содержится несколько разделов:

– информационный раздел. Здесь можно увидеть данные обо всех счетах клиента, уведомления системы безопасности, актуальные новости, реквизиты, перечень лиц, которые могут иметь ограниченный доступ к банку и создавать платежные поручения. Им может быть личный или привлеченный бухгалтер компании. Подписывать и проводить все документы имеет право, как сам бизнесмен, так и иное лицо, у которого есть доступ к счету с правом подписи.

– счета. В данном разделе можно проводить денежные средства между своими счетами, создавать выписки, устанавливать фильтры по дате, плательщику, назначению и прочее. Также можно настроить автоматическое формирование выписки в определенный период, например, каждое 1 и 15 число месяца. Созданные документы можно пересылать на электронную почту в формате Excel, PDF, 1С. В этом же разделе можно открывать депозиты и создавать новые текущие или расчетные счета.

– платежный раздел. Здесь создаются все платежные поручения в ручном формате или из файла. Бумажные платежки можно отсканировать и загрузить для распознавания в интернет-банк. При этом способе не исключены ошибки, хотя распознавание идет через систему СПАРК. Также можно проверять данные вручную и вносить изменения. Через данный раздел получателей средств уведомляют путем СМС или по электронной почте.

– выставление счетов. Здесь бизнесмен или предприниматель может выставить счет контрагенту на своем фирменном бланке с печатью и подписью руководителя.

– переписка. Здесь сохраняется вся переписка владельца личного кабинета с сотрудниками банка. Пообщаться можно в онлайн-чате.

– валютные транзакции. Тут можно открывать валютные счета, обращаться к помощнику по валютным операциям за отдельную плату, проводить торговые операции.

– карты. В данном разделе можно подавать заявки на выпуск корпоративных пластиковых карточек, создавать пин-коды для них, устанавливать лимиты на расходование.

Существует система дистанционного банковского обслуживания в банке АО «Точка».

В интернет-банке и мобильном приложении АО «Точки» можно совершать следующие операции:

- просматривать ленту событий всех операций;
- просматривать данные по счетам, а также реквизиты, лимит, различные тарифы и остаток по счету;
- просматривать список карт клиента, устанавливать настройки для карт, заказать карту или заблокировать;
- персональная страница компании клиента. На данной странице можно заполнить данные о компании, пополнить счет с карты физического лица;
- карта со списком банкоматов и касс;
- открывать новый счет, как рублевый, так и валютный, обменивать валюту, просматривать информацию по счетам;
- создавать валютные сделки для валютных платежей и загружать необходимые документы для проверок;
- формировать выписки за определенный период в различных форматах, а также сортировать по контрагентам;
- просматривать аналитику за определенный период;
- создавать платежные выписки по реквизитам счета, ИП могут осуществлять переводы физическим лицам по номеру карты;
- формировать счета на оплату для своих контрагентов, на основании счетов создавать акты, накладные, счета – фактуры;
- пользоваться онлайн – бухгалтерией.

– интеграция. Можно настроить прямой обмен с бухгалтерскими сервисами: 1С, Битрикс 24, Финлог и другие. Если у клиента есть какой-то свой сервис, то помогает настроить интеграцию с ним;

– добавлять информацию по собственным счетам из других банков;

– проверять контрагентов и сотрудников;

– заказывать документы, как на бумаге, так и в электронном виде;

– тендеры. Клиентам банка на базе лицензии банка «Открытие» можно открыть специальный счет для работы. Работа осуществляется на основании ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд» от 05.04.2013 № 44-ФЗ (последняя редакция). Вся информация можно будет увидеть в конкретном разделе, а также подать заявку на банковскую гарантию;

– подать заявку на регистрацию ООО или ИП, поменять настройки (уведомления, тариф), посмотреть свои баллы по программе лояльности и расплатиться ими за услуги банка;

– задать вопрос в банк, через специальный чат.

Эта система интернет-обслуживания клиентов банка «Точка» позволяет выполнять управление счетами, оплату кредитов, а также сторонних банков, открывать счета, как под проценты, так и для хранения денег, делать переводы в пользу физических и юридических лиц в любых регионах.

Через Интернет-банк АО «Точка» можно проводить платежи по реквизитам счетов, а также переводы с корпоративной карты на карту физлиц в автоматическом режиме.

Также на выходных условиях предоставляются онлайн-кассы и эквайринг, что является актуальным для юридических лиц в настоящее время.

В настоящее время, банк АО «Точка» внедрил такую услугу, как «Мобильное приложение». Интернет-банк и мобильное приложение Точки – №1 для бизнеса.

Оно выполняет такие же функции, но при этом устанавливается на мобильных телефонах с версией Android, iPad и планшетных ПК. Главное

отличие данного приложения от обычного состоит в том, что его необходимо устанавливать и к нему в подарок идет бесплатная антивирусная программа, которая в любое время может стать защитой счета от несанкционированного взлома мошенниками.

Также система имеет следующие преимущества:

1. Мобильного приложения достаточно, чтобы вести дела: функционал почти полностью повторяет веб-версию интернет-банка.
2. Круглосуточные платежи, выставление счетов, подписание заранее созданных платёжек, проверка контрагентов.
3. Работает в любых браузерах и операционных системах.
4. Все вопросы решаются быстро: через чат или по телефону.
5. Бухгалтерия может быть встроена в сервис за дополнительную плату.
6. Все операции подтверждаются смс-кодами, тач-айди или фейс-айди.

Банк АО «Точка» предлагает следующие тарифы на услуги дистанционного обслуживания (таблица 3).

Таблица 3 – Тарифы на услуги дистанционного обслуживания, предлагаемые банком АО «Точка»

Наименование услуг	Название тарифа		
	«Необходимый минимум»	«Золотая середина»	«Все лучшее сразу»
Стоимость тарифы	0 руб. в мес.	500 руб. в мес.	500 руб. в мес. первые три месяца, далее 2500 руб.
Платежи, переводы физическим лицам, снятие наличных	Бесплатно	– до 200 000 руб. с ИП – бесплатно; – до 100 000 руб. с юридических лиц – 1%	– до 500 000 руб. с ИП – бесплатно; – до 300 000 руб. с юридических лиц – бесплатно
Комиссия за поступление денег на счет	до 300 000 руб. – 1%	Снятие наличных до 50 000 руб. – 1,5%	Снятие наличных до 100 000 руб. - бесплатно
Выручка с эквайринга	Без комиссии за пополнение	Пополнение счета до 1 000 000 руб. – 0,2%, свыше – 0,4%	Пополнение счета до 1 000 000 руб. – бесплатно, свыше – 0,4%

Ставка торгового эквайринга	2,3 %	2,3 %	1,3 %
Платежи в долларах или евро	30 долл.	30 долл.	25 долл.
Кэшбэк с уплаты налогов	-	-	2 %

Данное приложение позволяет пользователю следующие преимущества:

1. Рассчитывает налоги и страховые взносы без ошибок;
2. Умеет автоматически отличать доходы от других поступлений при расчёте налогов;
3. Считает без ошибок, даже если у клиента есть счета в других банках;
4. Приложение позволяет откладывать % со всех доходов клиента и из этих денег уплачивать необходимые налоги.
5. Формирует декларацию, клиенту останется нажать одну кнопку, чтобы она отправилась электронно в налоговую инспекцию.
6. Подскажет, как оптимизировать налоги: по закону ИП могут уменьшить их на сумму уплаченных страховых взносов.

Обслуживание путем использования средств связи удобно тем, что не требует визита в банк, а, значит позволяет экономить время, совершение операций обходится значительно дешевле, чем в самом банке.

Самостоятельную форму предоставления услуг банка дает физическим и юридическим лицам возможность ведения многих банковских операций с использованием электронных услуг. Клиента банка подписывает заявление на бумаге о присоединении к ДБО, и только после этого, клиент пишет электронное заявление, в котором соглашается с правилами банковского обслуживания.

Банк к тому же гарантирует техническую и методическую поддержку при установке системы и начальном обучении персонала клиента, обновлении программного обеспечения, а в дальнейшем также консультации и рекомендации. Такие технические системы дают возможность клиенту банка «Точка», используя персональный компьютер круглосуточно из дома, конторы,

фирмы, машины и любого другого места, где есть сеть интернет проводить операции.

В начале работы в мобильном банке, клиент вводит свой ключ безопасности, которым является идентификатор пользователя и постоянный пароль, без которого невозможно войти в систему. Система позволяет клиенту:

- знакомиться с банковскими правилами;
- получать справочную информацию (перечень производимых банком операций, курсы денежных единиц и так далее);
- получать сведения о состоянии собственного счета в форме надлежащих выписок;
- транслировать в банк платежные поручения;
- получать электронные копии платежных документов о зачислении средств в пользу клиента;
- перекидываться с банком электронными текстовыми сообщениями и экономической информацией;
- зачислять денежные средства на счет (если это допускается) и перечислять их со счета (оплата продуктов и предложений, выполнение налоговых и других неотъемлемых платежей);
- перечислять средства с 1-го счета на другой счет;
- сформировать доклад о перемещении средств на счете за конкретный этап времени;
- приобретать и реализовывать ценные бумаги.

Фактором, который сдерживает массовое вступление в число пользователей подобных систем для клиентов банка «Точка», является уровень оплаты за подобные услуги. Другая причина состоит в том, что в нашей стране в настоящее время системы мобильного банка, работает в основном через телефонные каналы связи. Учитывая низкую надежность и помехозащищенность телефонных линий связи, данный банковский продукт еще не используется повсеместно.

Рассмотрим статистику подключения клиентов к электронным банковским услугам за 2015–2017 гг. в АО «Точка» (таблица 4).

В данный период количество подключенных клиентов увеличилось. Количество подключений к системе «Мобильный банк» увеличивалось с каждым годом достаточно быстро, и с 2015 года по 2017 год достигло до 6,1 миллиона человек.

Таблица 4 – Статистические данные подключения клиентов к электронным банковским услугам банка «Точка»

Электронные услуги	2015 г.	2016 г.	2017 г.	Изменение 2017/2015 (+/-)	Изменение 2017/2015 (%)
Интеграция с бухгалтерскими сервисами	2,4 млн. чел.	4,1 млн. чел.	6,3 млн. чел.	3,9 млн. чел.	265,3
Эквайринг	74,0 тыс. чел.	81,3 тыс. чел.	95,7 тыс. чел.	22,7 тыс. чел.	130,8
Зарплатный проект	65,4 тыс. чел.	80,8 тыс. чел.	92,6 тыс. чел.	27,3 тыс. чел.	141,7
Онлайн-бухгалтерия	68,8 тыс. чел.	71,3 тыс. чел.	75,3 тыс. чел.	6,7 тыс. чел.	109,7
Вэд-ассистент	35,3 тыс. чел.	41,1 тыс. чел.	51,2 тыс. чел.	16,02 тыс. чел.	145,6

По данным, представленных в таблице 4 видно, что по всем электронным услугам банка АО «Точка» наблюдается увеличение. Наибольшей популярностью пользуется услуга интеграция с бухгалтерскими сервисами. Эквайрингом пользуются 95,6 тыс. чел. в 2017 г. По данной услуге количество клиентов увеличилось на 30 %. Услугой «Зарплатный проект» в 2017 г. пользовались 92,5 тыс. чел. По данному показателю увеличение составило 41,6% за анализируемый период.

Сделаем анализ и рассчитаем процент подключений к каждой услуге в таблице 5.

Таблица 5 – Расчеты процента подключений к электронным банковским услугам за 2015-2017 гг.

Электронные услуги	Года	Расчеты	Увеличение в % по сравнению с предыдущим годом
Интеграция с бухгалтерскими сервисами	2016 г.	$(2,3*100) / 4,0$	57,5
	2017 г.	$(4,0*100) / 6,1$	65,6
Эквайринг	2016 г.	$(73,0*100) / 81,2$	89,9
	2017 г.	$(81,2*100) / 95,6$	84,9
Зарплатный проект	2016 г.	$(65,3*100) / 80,9$	80,7
	2017 г.	$(80,9*100) / 92,5$	87,5
Онлайн-бухгалтерия	2016 г.	$(68,7*100) / 71,2$	96,5
	2017 г.	$(71,2*100) / 75,3$	94,5
Вэд-ассистент	2016 г.	$(35,2*100) / 41,0$	85,8
	2017 г.	$(41,0*100) / 51,2$	80,3

Из показанной таблицы расчетов видно, что процент подключений то падает, то возрастает. К примеру, рассмотрим количество подключенных клиентов к такой электронной системе, как «Эквайринг». Если производить подсчеты по данным из статистики электронного банковского обслуживания, в котором «Эквайринг» с 73,0 тыс. чел. возросло до 95,6 тыс. чел., то можно заметить, что подключения так же росли, а процент подключений не увеличивался, а уменьшался.

По услуге «Зарплатный проект» видно, что подключения росли с огромной скоростью и возросли с 65,3 тыс. чел. до 92,5 тыс. чел. Соответственно рос и процент подключений. Это говорит о том, что данной системой дистанционного банковского обслуживания, пользуются клиенты в большей степени, чем системой «Интеграция с бухгалтерскими сервисами» и «Эквайринг».

Если же рассматривать подключения к услуге «Онлайн-бухгалтерия», то тут совершенно другая ситуация. Подключения растут, а процент подключений к данной услуге колеблется. С 2016 г. электронная услуга «Онлайн-бухгалтерия», был подключена с 68,8 тысяч человек до 75,4 тысяч человек. Эти данные говорят о том, что количество клиентов, то подключают данную услугу, то отключают ее.

Таким образом, на основе практики применения дистанционного банковского обслуживания в банке АО «Точка» можно сделать следующие выводы: банк является юридическим лицом и предоставляет разнообразные услуги, в том числе и электронные. Электронные услуги в банке АО «Точка» считаются прибыльными и удобными, как показывает анализ электронного банковского обслуживания. Для развития банковского сервиса и приближения к потребителям продуктов и услуг банк АО «Точка» использует дистанционные каналы доставки с помощью инновационных технических средств. Один из самых перспективных каналов электронного сервиса является Интернет-банкинг, который относится к технологическим системам, обеспечивающим предоставление онлайн-дистанционного доступа клиентов к счетам и общей информации о банковских услугах с помощью персонального компьютера.

Системы онлайн-банковского обслуживания в банке АО «Точка» составляют серьезную конкуренцию филиальным банковским сетям, поскольку обеспечивают: экстерриториальность и непрерывность работы 24 часа в сутки; интерактивность обслуживания; множественность каналов и устройств доступа к банковской информации; проведение операций в режиме реального времени; точность и наглядность предоставления информации.

## 2.3 АНАЛИЗ ИНТЕРНЕТ-БАНКАНГА В БАНКЕ АО «ТОЧКА» И ОСНОВНЫХ КОНКУРЕНТОВ

Бизнес-модель дистанционного банкинга позволяет без снижения качества обслуживания производить обслуживание клиентов на большей части территории страны без задействования филиальной сети. К преимуществам данной модели можно отнести не только снижение издержек, но и инновационное позиционирование, позволяющее привлечь внимание преимущественно молодой аудитории. Если говорить о недостатках – это, прежде всего, недоверие со стороны консервативных клиентов, что создает определенные барьеры в развитии данной формы банкинга.

Развитие всемирной сети Интернет, увеличение количества пользователей Интернет как во всем мире, так и в России создает потенциальный спрос на услуги интернет-банкинга.

Самой известной задачей, которую решают пользователи интернет-банков, служит просмотр выписок по счету и истории операций. Около трех четвертей пользователей интернет-банков делают хотя бы одну платежную операцию через интернет-банк в месяц. При этом самыми популярными видами платежей являются мобильная связь, интернет, переводы между своими счетами внутри банка и оплата коммунальных услуг.

Доли пользователей интернет-банков, совершивших операции в интернет-банке за месяц представлены на рисунке 12.

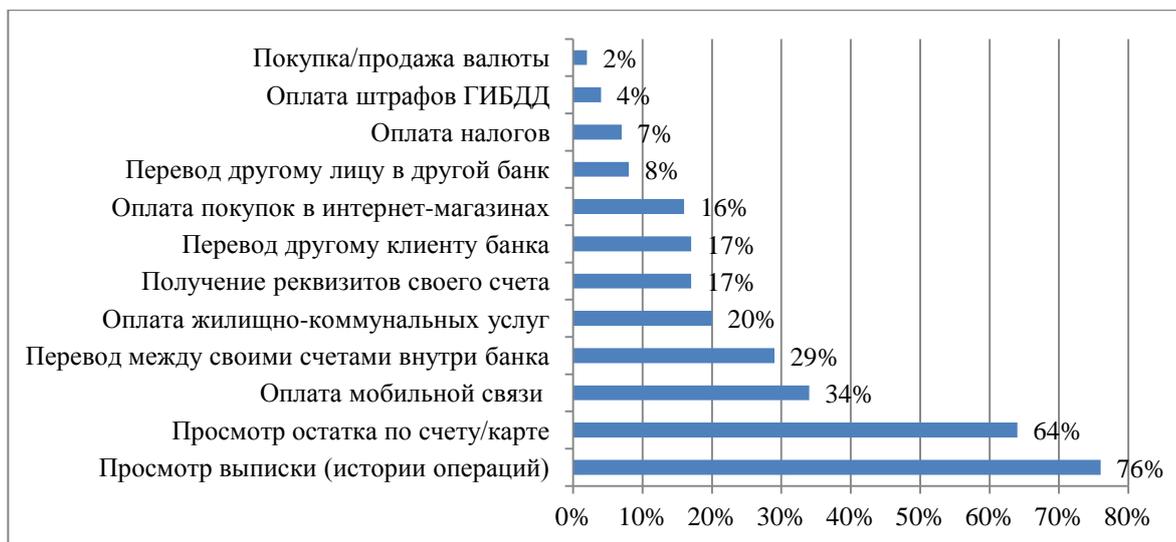


Рисунок 12 – Доли пользователей интернет-банков, совершивших операции в интернет-банке за месяц, %

Пользование интернет-банкингом сильно различается в зависимости от опыта пользователя. Так среди подключившихся к интернет-банкингу менее года назад лишь 22% заходят в интернет-банк несколько раз в неделю.

Среди пользователей с опытом более 3 лет доля входящих в интернет-банк несколько раз в неделю составляет уже 46%. Доля пользующихся интернет-банком раз в месяц и реже за 3 года пользования сокращается с 20% до 7%.

Для исследования дистанционного обслуживания банков и влияния ДБО на банк АО «Точка», были выбраны 3 основных конкурента.

– Банк «Тинькофф». Полностью онлайн-банк: у него нет собственных отделений. Главный продукт для физических лиц – кредитные и дебетовые карты, а также вклады. Банк также предлагает целевые кредиты на покупки в обычных и интернет-магазинах.

Индивидуальным предпринимателям и юридическим лицам банк предлагает расчетно-кассовое обслуживание, корпоративные карты, зарплатный проект, торговый и интернет-эквайринг, POS-кредитование, банковские гарантии и кредиты, онлайн-кассы, бесплатный сервис по ведению бухгалтерии и конструкторы сайтов и документов.

Кроме того, банк привлекает ипотечных клиентов для банков-партнёров через свою ипотечную платформу.

– АО «КБ «Модульбанк». Средний по размеру активов банк Костромской области. Основные направления деятельности – предоставление услуг для малого и среднего предпринимательства и для корпоративных клиентов, проведение операций с финансовыми инструментами.

С 2016 года банк принял решение сосредоточиться исключительно на работе с малым бизнесом, отказавшись от розничного направления. Важным источником фондирования являются средства, привлекаемые на межбанковском рынке, в том числе в рамках операций РЕПО, а также средства юридических лиц на счетах до востребования.

Модульбанк – первый цифровой банк для предпринимателей и единственный банк в России, который работает только с малым и средним бизнесом. Предпринимателям это выгодно: банк изучает только их потребности и четко знает, какие продукты нужны.

ИП без сотрудников может пользоваться банком бесплатно, а большая компания – вносить небольшую абонентскую плату и уже не думать о комиссиях. По итогам исследования агентства «Марксвებ» – в Модульбанке лучшие тарифы для предпринимателей. Финансовый рейтинг на 02.12.2018 г. – активы нетто составляют 15 929 487 руб., занимает 171 место по России, чистая прибыль составляет 2 004 тыс. руб.

– ПАО «Сбербанк». Крупнейший банк в России и СНГ с самой широкой сетью подразделений, предлагающий весь спектр инвестиционно-банковских услуг. Учредителем и основным акционером Сбербанка является Центральный банк РФ, владеющий 50% уставного капитала плюс одной голосующей акцией; свыше 40% акций принадлежит зарубежным инвесторам. Около половины российского рынка частных вкладов, а также каждый третий корпоративный и розничный кредит в России приходится на Сбербанк.

Сбербанк России обслуживает все группы корпоративных клиентов. На долю малых и средних компаний приходится около трети корпоративного

кредитного портфеля. Банк также предлагает депозиты, расчетные услуги, проектное, торговое и экспортное финансирование, услуги по управлению денежными средствами и др.

В структуре нетто-активов 68,2% на 1 октября 2018 года приходится на кредитный портфель, в составе которого 68% формируют ссуды, выданные предприятиям и организациям; просрочка в совокупном портфеле показана на уровне 2,5% по РСБУ (не изменилась по сравнению с началом 2018 года). Уровень резервирования достаточно консервативен по сравнению с минимальной долей просрочки и на отчетную дату составлял 6,2% от портфеля ссуд. Кредитный портфель главным образом сформирован долгосрочными (выданными на срок свыше года) кредитами.

Доля в 10,7% активов – портфель ценных бумаг, представленный преимущественно облигациями. Стоит отметить, что Сбербанк является крупнейшим держателем государственных ценных бумаг (1,2 трлн. рублей на отчетную дату), формирующих около половины портфеля банка. Денежные средства в кассе и на корсчетах (в том числе в ЦБ) составляют основу высоколиквидных средств, доля которых в активах нетто составляет 6,7%.

Исследование фиксирует два основных параметра эффективности:

- функциональные возможности – спектр финансовых задач, которые может решить клиент банка через систему интернет-банкинга.
- удобство пользования – насколько понятен и удобен для клиента банка процесс пользования интернет-банком.

Для оценки удобства пользования была проведена серия юзабилити-тестов с привлечением реальных пользователей интернет-банков. Всего в тестировании участвовали более 50 человек, каждый из которых в ходе теста последовательно работал с тремя интернет-банками, выполняя в каждом из них серию типовых заданий.

Методика исследования:

- кабинетное исследование интерфейсов интернет-банков,
- серия юзабилити-тестов,

– анкетирование специалистов банков.

Функциональные возможности интернет-банков оценивались по нескольким формальным критериям, собранным в шесть групп:

- возможности получения информации по своим счетам и картам;
- возможности совершения платежей и переводов;
- возможности управления своими банковскими продуктами – открытие и закрытие вкладов, счетов, банковских карт, отправка заявок на кредиты и досрочное погашение кредитов;
- возможности управления банковскими сервисами – подключение и отключение SMS-уведомлений, оповещений на электронную почту, страховки по картам, смена номера телефона и других персональных данных;
- интеграция с государственными и муниципальными службами, провайдерами услуг — получение информации по задолженностям;
- дополнительные возможности анализа и планирования личных финансов (personal finance management).

По каждой из групп на основании количества и веса выполненных критериев выставлялась оценка от 0% до 100%.

Выставленные оценки по группам критериев сопоставлялись с таблицей общих оценок функциональности:

- «С» – устаревший интернет-банк, плохо реализующий даже базовые функции отображения информации о счетах и картах и возможности совершения платежей.
- «В», «ВВ», «ВВВ» – интернет-банк как информационный и платежный инструмент. Уровень реализации информационных и платежных возможностей отражает количество букв в оценке: от одной до трех.
- «А», «АА», «ААА» – интернет-банк как замена банковского отделения и контакт-центра – помимо информационных и платежных возможностей реализованы возможности управления своими счетами и картами, а также дополнительными сервисами.

– «X» – инновационный интернет-банк — помимо возможностей, соответствующих оценкам уровней «А» и «В», предлагает пользователям дополнительные «небанковские» функции.

Таблица 6 – Таблица условий выставления оценок функциональности интернет-банков по оценкам отдельных групп критериев

Оценка	Информация по счетам и картам	Платежи и переводы	Управление продуктами	Управление сервисами	Интеграция с внешними системами	Анализ и планирование расходов
С	0-25%	0-25%	не учитываются			
В	25-50%	25-50%	Дополнительный «+» к оценке, если средняя оценка за управление продуктами и сервисами более 30%		не учитываются	
ВВ	50-75%	50-75%				
ВВВ	75-100%	75-100%				
А			25-50%	25-50%	Дополнительный «+» к оценке, если средняя оценка за интеграцию с внешними системами и анализ/планирование расходов более 30%	
АА			50-75%	50-75%		
ААА	75-100%	75-100%				
Х					50-100%	50-100%

В таблице 7 представлена оценка функциональности анализируемых банков по оценкам отдельных групп критериев.

Таблица 7 – Оценка функциональности по оценкам отдельных групп критериев

Критерий	Банк АО «Точка»	Банк «Тинькофф»	АО «КБ «Модульбанк»	ПАО «Сбербанк»
Информация по счетам и картам	АА	ВВ	С	АА
Платежи и переводы	А	В	В	ААА
Управление продуктами	А	А	В	АА
Управление сервисами	В	В	А	АА
Интеграция с внешними системами	А	В	АА	Х
Анализ и планирование расходов	А	В	АА	Х

Таким образом, по проведенной оценке видно, что ПАО «Сбербанк» занимает лидирующие позиции, почти по всем показателям банк занимает лидирующее место.

Банк АО «Точка» находится на втором месте по функциональности после ПАО «Сбербанк». Банк АО «Точка» отстает от ПАО «Сбербанк» по следующим критериям:

- платежи и переводы;
- управление продуктами;
- интеграция с внешними системами;
- анализ и планирование расходов.

Оценка удобства пользования и оценка эффективности.

Общая оценка удобства пользования рассчитывается как сумма оценок по 11 отдельным качествам удобства, умноженным на их веса.

Оценка отдельных качеств удобства выставляется на основании:

- реализации формальных критериев.
- усредненных субъективных оценок респондентов, выставленных в ходе юзабилити-тестирования.

- наблюдений за респондентами в ходе юзабилити-тестов.

Общая оценка удобства пользования измеряется по шкале от 1 (абсолютно неудобный) до 5 (идеально удобный).

Общая оценка эффективности измеряется от 0 до 100 баллов как мера соответствия идеалу с оценками «Х» за функциональность и «5» за удобство.

Таблица 8 – Качества удобства интернет-банка и их веса в общей оценке удобства пользования

Качество удобства	Вес	Банк АО «Точка»	Банк «Тинькофф»	АО «КБ «Модуль-банк»	ПАО «Сбербанк»
Оформление, дизайн интерфейса	8%	В	АА	В	В
Регистрация, восстановление доступа	12%	В	В	В	А
Вход в интернет банк	12%	В	В	С	АА
Главный экран	8%	В	В	С	АА
Навигация по интернету	12%	В	В	В	В
Экспортируемость данных	4%	А	В	В	А
Платежные формы	12%	В	В	В	АА
Повторение операций	12%	В	ВВ	С	АА
Персональные настройки безопасности	8%	ВВ	В	В	АА

Качество удобства	Вес	Банк АО «Точка»	Банк «Тинькофф»	АО «КБ «Модуль-банк»	ПАО «Сбербанк»
Персональная настройка интерфейса	4%	BB+	C	B	B
Информационная поддержка	8%	BB+	B	B	A

Из 4 банков, участвующих в исследовании, за прошедший год 1 банк запустил новые или существенно доработали существующие интернет-банки, это ПАО «Сбербанк».

Наибольший прорыв за прошедший год совершили системы интернет-банк «Тинькофф», существенно расширившие функциональность и удачно обновившие дизайн интерфейса, что в совокупности позволило системе улучшить потребительские качества и подняться в рейтинге эффективности.

Противоречивыми оказались запуски нового интернет-банка АО «КБ «Модульбанк. Заметное улучшение наиболее значимых качеств удобства пользования: навигации, совершения платежей и общего дизайна интерфейса наложились на отсутствие существенного расширения функционала и даже удаление части функций, доступных в прежних версиях интернет-банков.

Средний уровень у банка АО «Точка» на уровне «BB» и «BB+» по функциональным возможностям и оценкам удобства пользования.

Таким образом, банк АО «Точка» является не просто онлайн-кабинетом для юридических лиц. Он объединяет несколько сервисов и помогает бизнесу обходиться меньшим набором инструментов для ведения дел. Подобный функционал стоит дороже, чем стандартный интернет-банк, поскольку это уже сервис более высокого уровня. Не каждый предприниматель готов выкладывать такие суммы, но целевая аудитория Точки вполне довольна предлагаемыми услугами.

К преимуществам банка АО «Точка» можно отнести возможность удаленного обслуживания и экономию времени на поход в банк.

Недостатком можно считать то, что у банка можно встретить интерфейсные решения, которые абсурдны с точки зрения конечного пользователя, но диктуются ограничениями разной степени жесткости со стороны программных модулей и платформ.

Например, разделение в интерфейсе переводов по банковским реквизитам и переводов между картами или функция сохранения в шаблоны платежей по штрафам ГИБДД (с точки зрения пользователя абсурдно, учитывая, что идентификатор платежа – номер постановления об административном правонарушении – при каждом последующем платеже будет отличаться).

Проблема распространения PFM при этом кроется не в инструменте, а в отсутствии культуры управления деньгами у населения. Такая культура не возникнет сама собой при появлении инструментов анализа и планирования расходов.

Таким образом, с целью совершенствования дистанционного банковского обслуживания, банку АО «Точка» необходимо стремиться усовершенствовать дистанционное банковское обслуживание для увеличения количества клиентов, а, следовательно, прибыли.

Пересмотреть функции и удобство использования интерфейсов и новыми функциями, улучшить возможности оплаты различных услуг и штрафов, внутрибанковских и межбанковских переводов, открытия депозитов, заказа карт и других банковских продуктов онлайн, возможности для анализа персональных расходов и удобный интерфейс для совершения разовых и повторяющихся операций.

Таким образом, сделаем вывод, что, принимая решение о внедрении системы дистанционного обслуживания, банк АО «Точка», работающий на развивающемся рынке, может использовать собственные данные, опыт и стратегии работы в секторе банковского сервиса для разработки собственных моделей электронного банкинга. Освоение и перспективы внедрения систем дистанционного банковского обслуживания могут осуществляться согласно разработанному алгоритму реализации проекта внедрения систем

дистанционного банковского обслуживания в банке АО «Точка», согласно которому предусматривается организация процесса разработки проекта в следующей главе.

### 3. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

#### 3.1 ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ

Развитие «каналов дистанционного банковского доступа обеспечивает возможность совершать целый ряд банковских операций, не посещая офисов самого банка, но наряду с преимуществами возникает и целый ряд проблем, в первую очередь, связанных с обеспечением безопасности совершаемых операций через интернет-банкинг и мобильный банкинг» [4].

Одной из важнейших проблем, которую сегодня необходимо решать отечественным банкам, является слабое развитие интернет-банкинга в розничном банковском секторе на фоне увеличивающейся конкуренции со стороны небанковских платежных интернет-систем.

Серьезным препятствием на пути разработки и внедрения интернет-банкинга – кадровая проблема. То, насколько качественно и быстро будет решен вопрос, напрямую зависит от квалификации работника, выполняющего эту задачу. Для разработки и сопровождения систем интернет-банкинга сегодня необходимы программисты (причем работающие не только в области интернет-технологий), системные администраторы, веб-дизайнеры, веб-программисты, эксперты по компьютерной и коммуникационной защите, экономисты, маркетологи, юристы [2].

Проблему формирования штата для подразделения интернет-банкинга в случае отсутствия кадров должной квалификации предлагается решать посредством проведения профессиональной переподготовки.

На пути развития интернет-банкинга стоит и такая проблема, как финансовая неграмотность населения.

Многие люди до сих пор не понимают специфику деятельности банка, не разбираются в предлагаемых продуктах, а использование интернет-банкинга еще более усугубляет эту ситуацию.

Данную проблему можно решить только усиленным инвестированием и развитием системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО). Так как серьезным препятствием на пути разработки и внедрения интернет - банкинга – кадровая проблема.

Качество и быстрота решения любого вопроса главным образом зависит от квалификации сотрудников, которые выполняют эту задачу. Для «разработки и сопровождения систем интернет-банкинга сегодня необходимы программисты (причем работающие не только в области интернет-технологий), системные администраторы, веб-дизайнеры, веб-программисты, эксперты по компьютерной и коммуникационной защите, экономисты, маркетологи, юристы» [2].

Кроме того, еще одна из наиболее актуальных проблем интернет-банкинга в России «касается вопросов безопасности систем интернет-банкинга – аутентификация клиента в системе. Необходимо отметить, что сегодня не существует единого универсального способа обеспечения надежности компьютеризованной банковской деятельности, критериями которой являются: надежная и устойчивая методология выявления, оценивания и анализа рисков» [2].

В настоящее время большинство отечественных кредитных организаций уделяют недостаточно внимания вопросам управления банковскими рисками, связанными с их деятельностью в рамках интернет-банкинга, и не имеют методик.

Основными технологиями обеспечения безопасности в современных платежных системах являются:

– шифрование данных при помощи SSL-протокола;

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

Нельзя не отметить проблему непроработанного законодательного регулирования систем ДБО и нестабильность правовой системы.

В настоящее время российское законодательство предусматривает возможность при работе с банками использовать аналог собственноручной подписи или ЭЦП (сертификата). Принятие Закона об ЭЦП выдвинуло новые требования к технологиям, в том числе и банковским. Аутентификация субъектов при их дистанционном взаимодействии получила значительный импульс в результате принятия этого закона.

Сегодня банкам необходимо не только своевременно реагировать на принимаемые Банком России положения, но и активно способствовать ему в их разработке, для обеспечения успешного развития и повышения эффективности деятельности систем ДБО.

Можно сделать вывод о том, что для успешной работы дистанционного банковского обслуживания необходимо решить технический вопрос удаленной идентификации и законодательно допустить такое взаимодействие.

В настоящий момент российскими кредитными организациями ведутся тестирования программных продуктов по удаленной идентификации. В основе технологий дистанционного распознавания клиента лежат биометрические данные. Такой способ идентификации успешно применяется ведущими мировыми банками: Bank of America и Royal Bank of Scotland (по отпечатку пальца), Barclays (по сосудистому рисунку пальца), HSBC (по лицу), Wells Fargo (2 способа: либо по голосу и лицу, либо по сосудистому рисунку глазного яблока - клиенту просто нужно сделать селфи) и Citibank (по голосу) [6]. Не вызывает сомнения, что техническая сторона удаленной идентификации в ближайшем будущем будет решена.

Правовым решением возможности полноценного дистанционного обслуживания могло бы послужить изменение Федерального закона о противодействии коррупции, а именно - отмена запрета открывать счета (вклады) клиентам без личного присутствия физического лица, открывающего счет (вклад), либо представителя клиента, а также возможность открывать счета (вклады) только клиентам, уже прошедшим процедуру идентификации в отделении кредитной организации. Это даст толчок новациям в сфере банковского обслуживания.

Широкое развитие эффективных банковских услуг с использованием мобильного интернет - банкинга не представляется возможным без организации соответствующей маркетинговой стратегии по продвижению новых услуг банка.

В зарубежной практике банки, использующие интерактивные возможности Интернета, проводят активные рекламные кампании в социальных сетях. И у нас в стране коммерческие банки начали использовать социальные сети в качестве основного инструмента маркетингового продвижения банковской продукции и услуг.

Аккаунты в соцсетях становятся эффективным инструментом маркетинговых коммуникаций и способствуют сбору необходимой информации о клиентах, сокращению расходов при установлении контакта с новыми пользователями банковских продуктов и услуг, повышают качество поддержки клиентов.

Например, некоторые банки на постоянной основе через социальные сети делают упор на продвижение своих мобильных приложений.

Получая обратную связь в виде отзывов от пользователей, данные банки имеют возможность оперативно реагировать на пожелания и замечания по оказываемым услугам. С уверенностью можно сказать, что социальные сети для банковской системы рассматриваются в качестве важного и действенного канала обратной связи.

Чтобы занять и впоследствии удерживать лидирующие позиции на рынке, банк должен постоянно развивать и совершенствовать качество работы и предлагаемые им услуги. В таком случае нужно точно оценить важность электронного банкинга и ДБО в целом.

Среди ключевых параметров, влияющих на эффективность применения систем ДБО, можно выделить такие, как:

- производительность;
- отказоустойчивость;
- информативность системы;
- простота использования;
- безопасность;
- дружелюбность интерфейса;
- масштабируемость системы;
- системный функционал.

Все эти параметры связаны между собой, рассматривать их надо в комплексе.

Производительность, отказоустойчивость и масштабируемость – все это составляющие формирования круглосуточного фронтального решения многофилиального банка.

Легкость пользования, удобный и понятный интерфейс, информативность – эти параметры значимы для обслуживания физических лиц, в целом же они отвечают за популярность банковского продукта среди клиентов. В особенности актуальны эти параметры для новых, только продвигаемых на рынок сервисов дистанционного банковского обслуживания.

Широкий функционал системы дистанционного банковского обслуживания позволяет предоставлять клиентам уникальные услуги, разрабатывать новые сервисы и даже новые системы для их обслуживания. Системы private-банкинга, контроля финансов компании, различные решения, например, зарплатные или кредитные проекты, являются, параллельными путями развития стандартных решений систем ДБО.

Вопросам безопасности должно быть отведена особая роль. Учитывая тот факт, что системы дистанционного банковского обслуживания позволяют предоставлять доступ к счетам и совершать финансовые переводы, абсолютно любая система ДБО должна в полной мере соответствовать требованиям безопасности обслуживания всех потоков информации и документов, а также иметь возможность вносить правки в работу самой системы в случае корректировки требований безопасности.

Стоит отдельно упомянуть важную для многофилиальной структуры сегментацию клиентов.

Для полноценного и правильного развития ДБО банк должен дифференцировать свои услуги по определенным группам, сегментам клиентов с целью повышения эффективности обслуживания.

На сегодняшний день у банков есть два основных варианта для сегментации клиентов:

- 1) банк не имеет выработанной целенаправленной методики сегментации клиентов;
- 2) банк условно разделяет своих клиентов на две категории – VIP-клиенты и другие, все остальные клиенты.

Также следует отметить, что клиентов банка сегментируют на основании объема операций, которые они поводят, на основе качественных характеристик этих операций (выделяя клиентов с немногочисленным количеством достаточно крупных по сумме переводов, а также клиентов, проводящих достаточно много средних и мелких по сумме оплат). Клиентов классифицируют еще и по территориальному признаку и профессии.

Стоит отметить и техническую дифференциацию клиентов по таким параметрам, как безопасность систем, которые они используют, каналы доступа в систему, ведь это очень важно именно для нашей страны. Например, государственные предприятия могут предъявлять высокие требования к уровню безопасности передачи данных, а региональные зачастую пользуются модемным соединением для работы с банком.

Поэтому в будущем банки, использующие системы ДБО, будут составлять некую клиентскую матрицу, в которой клиенты будут распределяться по различным характеристикам. Например, по одной шкале клиент может находиться в категории VIP или обычных пользователей, по другой – в зависимости от качества соединения и связи, оборудования, на котором он работает и так далее. Естественно, такая матрица может быть и многомерной.

Система дистанционного банковского обслуживания должна соответствовать основным направлениям развития бизнеса банка, тех услуг, которые он планирует предлагать своим клиентам. Работа с матрицей клиентов в самых различных измерениях имеет высокую важность. Первый шаг здесь – это предоставление услуг дистанционного банковского обслуживания в разрезе многофилиальной структуры банка.

По данным компании BSS, юридические лица пока остаются основными потребителями услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО). Розница все еще только осваивает этот метод работы с банками. Почти во всех российских банках уже давно внедрены системы дистанционного банковского обслуживания, которые помогают сделать взаимодействие с клиентами удобнее и проще.

Например, дистанционные услуги юридическим лицам предоставляют почти 100% российских банков; банков, использующих системы для работы с физическими лицами, в России на порядок меньше, но эта тенденция постоянно меняется в сторону роста количества используемых систем. По данным компании, наибольшим спросом у банков пользуются системы типа «Банк-Клиент».

Можно заключить, что потенциал рынка по системам этого типа заключается главным образом в их продвижении среди других клиентских сегментов и в повышении качества предоставляемых услуг. Следовательно, ожидается совершенствование внедряемых специализированных решений по обслуживанию юридических лиц, где система «Банк-Клиент» – это одна из

составляющих, например, услуг private-банкинга. Сегмент интернет-банкинга достаточно активно развивается, и российские банкиры отмечают постоянное увеличение клиентской базы – от 40% в год (по некоторым определенным направлениям этот рост еще выше). Этот рост будет продолжаться и в будущем.

В области развития интеграционных решений необходимо отметить факт резко возросшей потребности в централизованных системах, позволяющих объединить распределенные филиалы и отделения банка, вызванный трендом объединения финансовых структур и развития региональных сетей.

Однако основной потенциал развития рынка систем ДБО составляют кредитные организации, планирующие внедрение и активное развитие интернет-банкинга и систем дистанционного обслуживания физических лиц, а также мобильных решений для юридических лиц. Именно эти системы и решения будут максимально активно развиваться и совершенствоваться в ближайшие годы.

На сегодняшний день уже треть банков уровня TOP-100 используют системы дистанционного банковского обслуживания физических лиц. Среди способов оказания услуг дистанционного банковского обслуживания физическим лицам, наряду с развитием и распространением интернет-банкинга, будет все больше процветать и расти мобильный банкинг.

В Западной Европе мобильные устройства выходят на лидирующую позицию, уходя вперед от персональных компьютеров по популярности использования для проведения банковских операций.

В силу того, что у достаточно большой части населения нашей страны отсутствует возможность доступа высокоскоростному Интернету, внедрение мобильных услуг будет эффективным решением. Сейчас в большинстве случаев банк, строящий инфраструктуру дистанционного банковского обслуживания для физических лиц, планирует предоставление мобильных услуг на одном из этапов развертывания инфраструктуры.

В целом, развитие дистанционного банковского обслуживания до 2020 г. определяют следующие тенденции:

– демографические изменения, включая увеличение числа молодых потребителей на рынке и рост мобильности;

– более активная роль правительства в регулировании финансового сектора, организации систем социальных гарантий и обеспечении или поощрении распространения дешевых банковских счетов и финансовой инфраструктуры;

– развитие преступности, связанной с наличностью, будет содействовать развитию электронных платежей, испытание системы управления рисками для поставщиков финансовых услуг, так как электронная преступность также развивается;

– доступ в Интернет с помощью мобильных телефонов уменьшит стоимость финансовых операций и позволит новым игрокам предложить финансовые услуги.

В таблице 9 представим общие проблемы и пути решения дистанционного банковского обслуживания в РФ.

Таблица 9 – Проблемы и пути решения дистанционного банковского обслуживания в РФ

Проблемы	Пути решения
1. Слабое развитие интернет-банкинга в розничном банковском секторе на фоне увеличивающейся конкуренции со стороны небанковских платежных интернет-систем.	То, насколько качественно и быстро будет решен вопрос, напрямую зависит от квалификации работника, выполняющего эту задачу. Банкам необходимо постоянно осуществлять обучение сотрудников с целью повышения их квалификации
2. Проблема формирования штата	Предлагается решать посредством проведения профессиональной переподготовки.
3. Финансовая неграмотность населения	Данную проблему можно решить только усиленным инвестированием и развитием системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО). Так как серьезным препятствием на пути разработки и внедрения интернет-банкинга – кадровая проблема.

4. Безопасность систем интернет-банкинга	Основными технологиями обеспечения безопасности в современных платежных системах являются: – шифрование данных; – использование виртуальной клавиатуры в системах интернет-банкинга; – использование электронной цифровой подписи, удостоверяющей личность владельца счета; – использование системы временных паролей для подтверждения финансовых операций.
5. Нестабильность правовой системы	Банкам необходимо не только своевременное реагировать на принимаемые Банком России положения, а также активно способствовать ему в их разработке, для обеспечения успешного развития и повышения эффективности деятельности систем ДБО.

По результатам проведенного анализа дистанционного банковского обслуживания в АО «Точка», можно выделить ряд основных проблем, присущих этому банку:

1. Недоверие населения к банку. Банк на данный момент известен не всем потенциальным клиентам, в отличие, например, от Сбербанка, а люди в большинстве случаев боятся пробовать что-то малоизвестное для них. Решением данной проблемы может являться грамотная реклама, а также отзывы и обратная связь от действующих клиентов банка.

2. Проблема формирования штата для подразделения интернет-банкинга. Данная проблема связана с режимом работы банка. Для того, чтобы клиент в любой момент времени мог рассчитывать на быструю и качественную помощь, сотрудники банка должны быть на связи круглосуточно. Такой режим работы подходит не всем. Решить данную проблему можно путем набора на работу молодых специалистов, которые не только могут качественно работать в любое время суток, но и достигают более высоких результатов в условиях многозадачности и обучаемости.

### 3.2 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В БНКЕ АО «ТОЧКА» С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ВНЕДРЕНИЯ BUSINESS INTELLIGENCE

В настоящее время успешность любого банка на рынке определяется тем, насколько быстро определяется уровень динамики рынка и как воздействует на них для достижения поставленной цели. Банки обязаны оценивать риски, разрабатывать стратегию, определять свои ресурсы и так далее, следовательно, основным ресурсом банка для принятия управленческих решений служит информация.

Business Intelligence представляет собой методы и инструменты для перевода необработанной информации в наиболее удобную форму. На сегодняшний день BI-системы используются в различных крупных организациях, в том числе в кредитных учреждениях. Business Intelligence является основной частью для разработки жизнеспособной стратегии банка, ибо его развитие неосуществимо без представления текущей ситуации в бизнесе и направления его движения [4].

BI-системы применяются для сбора информации и ее анализа. Так как банки применяют множество информационных систем, основной задачей BI является преобразование собранных данных в информацию с целью принятия решений. Как правило, для таких целей применяется хранилище данных. Второстепенной задачей является анализ информации. Каждый банк устанавливает свои требования к аналитике. Положительные результаты внедрения и дальнейшей эксплуатации системы зависят от профессионально установленных критериев формирования отчета.

Банк АО «Точка», применяя в своей деятельности технологии Business Intelligence, в первую очередь повысит доходность бизнеса и рентабельность, а также создаст условия для прозрачности отчетности. Посредством BI-решений, возможно, подготовить для клиента целевые предложения, предоставляющие

возможность увеличить масштабы применения банковских продуктов. Это приводит к увеличению доходов банка и позволяет ему занять лидирующую позицию на рынке.

Главной задачей ВІ-систем – вовремя подготовить необходимый объем информации, посредством которого можно рассчитать риски и управлять ими. Помимо этого, ВІ-решения позволяют создавать модель поведения клиентов, обратившихся в банк за кредитом. На основе этого банк решает, кому и в каком объеме выдать кредит.

Основными преимуществами внедрения систем ВІ в банк АО «Точка» являются:

- повышение эффективности процессов принятия решений;
- повышение скорости и точности составления отчетов, аналитики и планирования;
- повышенная удовлетворенность клиентов.

В таблице 10 представим преимущества для АО «Точка» после внедрения и использования ВІ.

Таблица 10 – Преимущества для АО «Точка» после внедрения и использования ВІ

Преимущества	Описание
Увеличение прибыльности. Повышение эффективности работы отдела сбыта	<ul style="list-style-type: none"> <li>– оптимизация путем сравнительного анализа прибыльности кредитного продукта;</li> <li>– оптимизация цены на продукты в соответствии с их себестоимостью;</li> <li>– повышение показателей продаж путем использования клиентской аналитики;</li> </ul>
Понимание клиентов. Оптимизация маркетинговых стратегий	<ul style="list-style-type: none"> <li>– возможность привлечения долгосрочных клиентов;</li> <li>– привлечение и сохранение нужных клиентов посредством целевого маркетинга;</li> <li>– отслеживание и управление всеми аспектами привлечения клиентов;</li> </ul>
Качественный сервис и сохранение клиентов	<ul style="list-style-type: none"> <li>– сокращение оттока клиентов путем повышения их удовлетворенности и лояльности;</li> <li>– оперативное решение проблемы оттока клиентов при помощи анализа первопричин;</li> </ul>
Управление финансами банка	<ul style="list-style-type: none"> <li>– на базе финансовых результатов возможность управления главными показателями эффективности (KPI).</li> <li>– быстрая реакция на изменения путем сокращения циклов планирования, бюджетирования и консолидации;</li> <li>– точное прогнозирование для управления финансовыми последствиями, возможностями и рисками</li> </ul>
Повышение эффективности ИТ-отдела	<ul style="list-style-type: none"> <li>– значительное сокращение затрат на создание, разработку и тестирование отчетов;</li> <li>– сокращение времени на составление отчетов и повышение эффективности построения запросов;</li> </ul>

ВІ-системы призваны повысить эффективность управления АО «Точка» за счет помощи в принятии правильных и быстрых управленческих решений. Данная система занимается обработкой данных, собранными другими ИТ-системами, т.е. у банка должна использоваться какая-либо автоматизированная система для сбора достаточно больших объемов данных, необходимых для анализа и принятия на их основе решений. Причем собранные данные должны быть представлены в таких форматах данных, которые можно будет использовать для обработки с помощью системы ВІ.

Проанализировав концепцию Business Intelligence и основные направления ее развития, можно сделать выводы о том, что это направление ИТ сейчас активно развивается, причем основные направления развития связаны с интеллектуализацией ВІ и их глобализацией, связанной с ориентацией на Интернет-технологии. Многие приложения ВІ становятся Web-ориентированными, они представляются пользователям как Web-сервисы, а доступ к ним обеспечивается при помощи метаданных и онтологий.

Разработанная модель информационно-аналитической системы, основанная на принципах построения систем Business Intelligence, позволяющая провести анализ использования дистанционного банковского обслуживания по различным аспектам, для принятия решения об эффективном внедрении таких услуг, формализованы требования к ее модулям, описано информационное окружение и механизмы обработки исходных данных этой модели.

Таким образом, данная модель может быть применима АО «Точка» для принятия решения о целесообразности внедрения дистанционного обслуживания.

Следующим мероприятием предлагается внедрить комплексную услугу электронного документооборота. Одной из самых популярных услуг считается E invoicing. Используя эту услугу и добавляя в нее новые возможности, банк АО «Точка» сможет привлечь новых клиентов и удержать старых.

Основной функцией сервиса электронного документооборота является осуществление обмена юридически значимыми электронными документами

между организациями. Сервис предоставляет возможность создавать, загружать и обрабатывать документы перед отправкой.

Последним мероприятием предлагается внедрить облачную систему АБС – объектно-ориентированная система автоматизации банковской деятельности нового поколения, разработанная специалистами Центра Финансовых Технологий, стоимость, которой составляет 120 млн. руб.

Расчетные данные сведем в таблицу 11, где представлены в зависимости от коэффициентов коррекции два варианта: первый для коэффициентов коррекции равный 20 %, второй вариант для значения 10 % для внедрения традиционной IB System Object.

Таблица 11 – Затраты на внедрение и эксплуатация за год АБС АО «Точка»

Показатель	Вариант 1, млн. руб.	Вариант 2, млн. руб.
Стоимость АБС	120	120
Стоимость внедрения АБС	24	12
Стоимость эксплуатации АБС	24	12

Рассчитаем совокупную стоимость владения (ТСО) по формуле (1) для равного пяти годам, результаты сведем в таблицу 12 и построим график для двух вариантов (рисунок 13).

$$ТСО = I_{абс} + K_{кор1} * I_{абс} + (K_{кор2} * I_{абс}) * T_{план} , \quad (1)$$

Таблица 12 – Расчет ТСО для внедрения традиционной АБС АО «Точка» на 5 лет

	0	1	2	3	4	5
Вариант 1, млн. руб.	144	168	192	216	240	264
Вариант 2, млн. руб.	132	144	156	168	180	192

На рисунке 13 представим диапазон затрат ТСО, для внедрения и эксплуатации традиционной АБС АО «Точка»

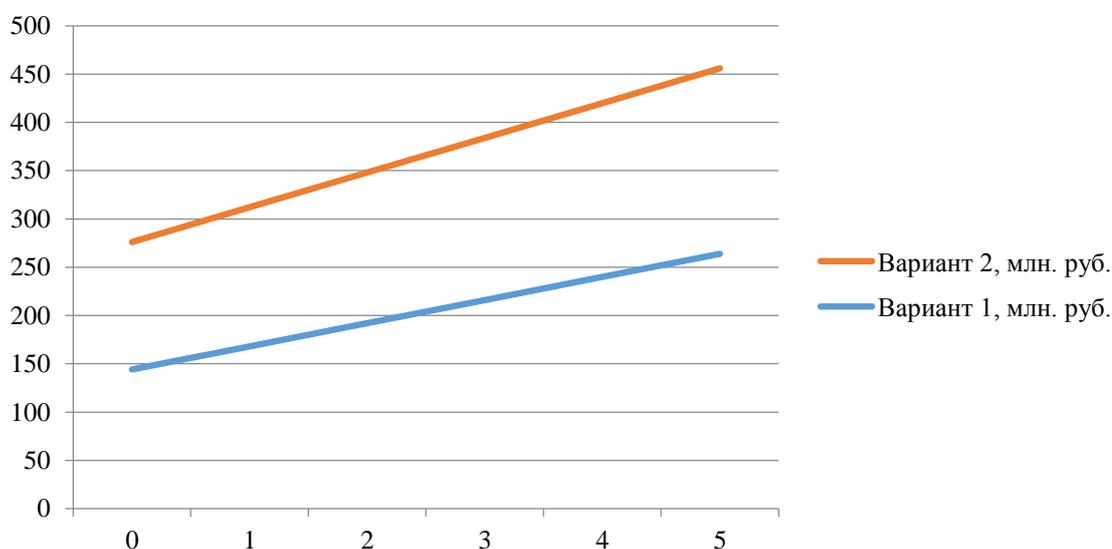


Рисунок 13 – Диапазон затрат по ТСО, для внедрения и эксплуатации традиционной АБС АО «Точка»

Расчет ТСО для внедрения облачной автоматизированной банковской системы можно рассчитать по следующей приближенной формуле, которая может быть получена из формулы (1) с поправкой на снижение издержек при эксплуатации облачной АБС и увеличением скрытых затрат при эксплуатации.

$$TCO = I_{абс} + K_{кор1} * I_{абс} + K_{кор2}^i (K_{кор1обл} * K_{кор2} * I_{абс}) * T_{план}, \quad (2)$$

где  $K_{кор1обл}$  - коэффициент коррекции первый снижения издержек на эксплуатацию облачной АБС, который по статистическим данным лежит в промежутке от 30 % до 80 %;

-  $K_{кор2}^i$  - коэффициент коррекции второй определяет скрытые издержки на эксплуатацию облачной АБС, величина которого по экспертным данным составляет 1,2 [12], определяется ростом затрат на облачную АБС в связи с неэффективным управлением автоматизированной банковской системы;  
 $i = 0, n$  где  $n$  — года планового периода.

Расчетные данные сведем в таблицу 13, где представлены в зависимости

от коэффициента коррекции два варианта: первый для коэффициентов коррекции равный 30%, второй вариант для значения 80% для внедрения традиционной АБС, учитывая что при внедрении облачной АБС – будет составлять 10%, так как развертывание АБС происходит на серверах сторонней организации, чем обеспечивается экономия.

Значение в 30% рассматривается для первого варианта внедрения традиционной АБС, как наиболее затратного с точки зрения эксплуатации, для оценки всего спектра затрат на облачную АБС.

Таблица 13 – Затраты на внедрение и эксплуатацию за год облачной АБС АО «Точка»

Показатель	Вариант 1, млн. руб.	Вариант 2, млн. руб.
Стоимость облачной АБС	120	120
Стоимость внедрения облачной АБС	12	12
Стоимость эксплуатации облачной АБС	16,8	2,4

Исходя из полученных расчетов, можно определить минимальное снижение расходов на внедрение облачной АБС АО «Точка» по сравнению с традиционной автоматизированной банковской системой (рисунок 14), которое составит за пять лет около 20 %.

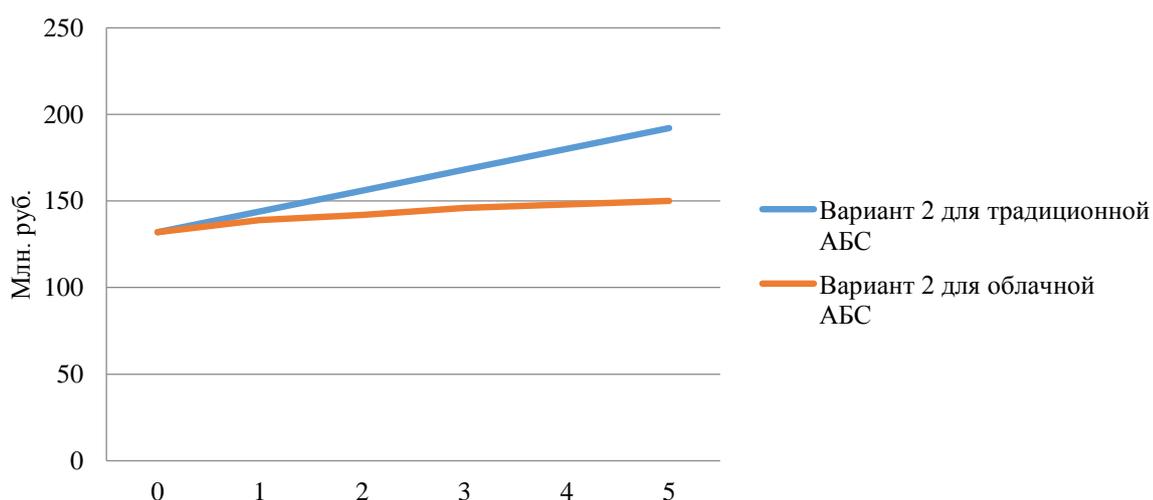


Рисунок 14 – Расчет ТСО для внедрения традиционной и облачной АБС

В таблице 14 представим сравнение основных показателей деятельности АО «Точка» до и после внедрения мероприятий.

Таблица 14 – Калькуляция проекта внедрения системы облачной АБС

Наименование статей расходов	Затраты, руб.
Расходные материалы	74874
Основная заработная плата разработчиков	400372,8
Дополнительная заработная плата разработчиков	80074,6
Отчисления на социальное страхование	101854,8
Прочие расходы	14511,9
Итого затрат:	671688,1

Экономия от замены традиционной АБС на облачную обработку информации образуется в результате снижения затрат на обработку информации и определим по формуле 3, руб.:

$$\mathcal{E}_y = \mathcal{Z}_p - \mathcal{Z}_a, \quad (3)$$

где:  $\mathcal{Z}_p$  – затраты на традиционную АБС, руб.;

$\mathcal{Z}_a$  – затраты на облачную АБС, руб.

$\mathcal{E}_y = 814350 - 2093,3 = 812256,7$  руб.

Затраты на традиционную АБС определим по формуле 4:

$$\mathcal{Z}_p = O_{и} * Ц * \Gamma_{д} / H_{в}, \quad (4)$$

где:  $O_{и}$  – объем информации, обрабатываемой вручную, Мбайт;

$Ц$  – стоимость одного часа работы, руб./час;

$\Gamma_{д}$  – коэффициент, учитывающий дополнительные затраты времени на логические операции при ручной обработке информации (установлен экспериментально  $\Gamma_{д}=2,5$ );

$H_{в}$  – норма выработки, Мбайт/час;

$\mathcal{Z}_p = 89 * 14,64 * 2,5 / 0,004 = 814350$  руб.

Затраты на облачную АБС рассчитываются по следующей формуле 5:

$$Z_a = t_a * C_m + t_0 * (C_m + C_0), \quad (5)$$

где:  $t_a$  – время автоматической обработки, ч.;

$C_m$  – стоимость одного часа машинного времени, руб./час;

$t_0$  – время работы оператора, ч;

$C_0$  – стоимость одного часа работы оператора, руб./час.

$$Z_a = 15 * 4,88 + 95,16 * (4,88 + 16,3) = 2093,3 \text{ руб.}$$

Экономический эффект от использования облачной АБС за год определим по формуле 6.

$$\mathcal{E}_r = \mathcal{E}_y - E_n * Z_a, \quad (6)$$

$$\mathcal{E}_r = 812256,7 - 0,2 * 671688,1 = 677919,1 \text{ руб.}$$

Эффективность разработки может быть оценена по формуле 7.

$$\mathcal{E}_p = \mathcal{E}_r * 0,4 / \mathcal{E}_y, \quad (7)$$

$$\mathcal{E}_p = 677919,1 * 0,4 / 812256,7 = 0,33$$

Если  $\mathcal{E}_p > 0,20$ , то можно сделать вывод о том, что установка облачной АБС является экономически целесообразной.

Чистый дисконтный доход (ЧДД) рассчитывается, как разность накопленного дисконтированного дохода от реализации проекта и дисконтированных единовременных затрат на внедрение инновации:

$$\text{ЧДД}_n = \sum_{i=1}^n \text{ДД}_i, \quad (8)$$

где:  $\text{ДД}_i$  - дисконтированный доход  $i$ -го периода реализации проекта;

$n$  - Количество периодов реализации проекта.

Дисконтированный доход определенного периода рассчитывается по

формуле 9:

$$ДД_i = (D_i * \frac{1}{(1+d)^i}) - (R_i * \frac{1}{(1+d_i)^i}) = (D_i - R_i) * \frac{1}{(1+d_i)^i}, \quad (9)$$

где:  $D_i$  - доходы  $i$ -го периода реализации проекта;

$R_i$  - затраты  $i$ -го периода реализации проекта;

$d$  - коэффициент дисконтирования.

Если ЧДД за весь период реализации проекта имеет положительное значение, следовательно, данный проект является экономически эффективным.

Основные показатели для определения эффективности инновационного проекта приведены в таблице 15.

Таблица 15 – Основные показатели для определения эффективности инновационного проекта

Показатели	Ед.изм.	Значение
Единовременные затраты	руб.	671688,1
Годовая экономия от внедрения ИП	руб.	812256,7
Экономический эффект за год	руб.	677919,1
Коэффициент дисконтирования		0,2
Срок работы проекта	лет	5

Результаты расчетов ЧДД и ДД для каждого периода реализации проекта целесообразно представить в таблице следующего вида (таблица 16).

Таблица 16 – Расчет чистого дисконтного дохода

Период	Доходы проекта	Первоначальные инвестиции / расходы проекта	Чистый поток платежей	Дисконтированные платежи
0	0	671688	-671688	-671688,0
1	677919,1		677919,1	616290,09
2	677919,1		677919,1	560263,72
3	677919,1		677919,1	509330,65
4	677919,1		677919,1	463027,87
5	677919,1		677919,1	420934,42
Итого	3389595,50	671688	2717907,50	

ЧДД за весь период реализации проекта равен 1898158,75 руб. имеет положительное значение, следовательно, данный проект является экономически эффективным.

Индекс доходности проекта (ИД) рассчитывается как отношение приведенного дохода по проекту к величине приведенных затрат (инвестиций): рассчитывается по следующей формуле 1:

$$\text{ИД} = \text{ПД} / \text{ПЗ}, \quad (13)$$

где ИД – Индекс доходности;

ПД – Приведенный доход;

ПЗ – Приведенные затраты.

Индекс доходности равен:

$$\text{ИД} = 2717907,50 / 671688,1 = 4,04$$

Итак, рассчитаем рентабельность инвестиций:

$$\text{ROI} = 4,04 - 1 / 5 * 100\% = 60,8$$

Критерием экономической эффективности инновационного проекта является положительная рентабельность проекта.

Срок окупаемости (Ток) – минимальный временной интервал (от начала осуществления проекта), за пределами которого интегральный экономический эффект становится положительным и в дальнейшем остается неотрицательным.

Срок окупаемости определяется исходя из условия:

$$\text{PP} = \text{K0} / \text{CFSG}, \quad (14)$$

где PP – срок окупаемости в годах;

K0 – сумма первоначально вложенных средств;

CFSG – ежегодные средние поступления, которые являются результатом реализации проекта.

$$\text{Ток} = 671688 / (1000 + 671688) = 0,99$$

В связи с тем, что ЧДД > 0 и составляет 1898158,75 руб.; Ток 1 и составляет 0,99; Р > 0 и составляет 60,8 %, данные мероприятия эффективны для внедрения.

Успешность внедрения информационных технологий, определяется уровнем технических средств (10%), качеством программного и информационного обеспечения (40%), человеческим фактором (50%).

На основании методик коммерческой и экономической оценок инвестиционного проекта, были рассчитаны такие показатели, как:

- экономический эффект от использования средств облачной АБС за год – 677919,1 руб.;

- эффективность разработки – 0,33;

- ЧДД за весь период реализации проекта равен 1898158,75 руб., имеет положительное значение, следовательно, данный проект является экономически эффективным;

- срок окупаемости проекта – 1,23 года;

- индекс доходности – 4,04;

- среднегодовая рентабельность проекта – 60,8%.

Таким образом, создана модель оценки экономической эффективности облачных автоматизированных банковских систем, основанная на методе совокупной стоимости владения, с учетом двух коэффициентов:

- коэффициента коррекции, определяющего снижение затрат на внедрение облачной АБС по сравнению с традиционной;

- коэффициента коррекции, определяющего увеличение стоимости издержек облачной АБС, из-за неэффективности управления по сравнению с традиционной.

При оценке с применением созданной модели, внедрение облачной автоматизированной банковской системы по сравнению с традиционной АБС сокращает затраты на внедрение и обслуживание системы как минимум на 20 % в течение пяти лет.

Предлагаемые меры в целом позволят улучшить качество оказываемых

дистанционных услуг, предоставить возможность расширения клиентской базы, а также сократить резервы на возможные потери по ссудам и повысить финансовые показатели банка.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Дистанционное банковское обслуживание – это обеспечение выполнимости клиентам проводить банковские операции, без личного визита в банк, с применением разнообразных каналов телекоммуникации.

Все определения дистанционного банковского обслуживания имеют схожую трактовку: в системе непременно должно быть использовано дистанционное или удаленное обслуживание клиентов, которое происходит с применением средств информационно-телекоммуникационных технологий (ИТКТ).

Абсолютно во всех формулировках ведется речь о предоставлении банковских продуктов и услуг, совершении банковских операций.

Данная систематизация системы дистанционного банкинга имеет в себе условный характер: дистанционный банкинг очень устойчив, а молниеносное вхождение новейших и современных продуктов и методов их применения, при очень высокой конкуренции, будут создавать возрастающие конфигурации их реализации.

Банк АО «Точка» – российский digital-банк, являющийся совместным предприятием российского банка «Открытие» и «Qiwi», оказывающий банковские услуги организациям и предпринимателям.

По всем электронным услугам банка АО «Точка» наблюдается увеличение. Наибольшей популярностью пользуется услуга интеграция с бухгалтерскими сервисами. Эквайрингом пользуются 95,6 тыс. чел. в 2017 г. По данной услуге количество клиентов увеличилось на 30 %. Услугой «Зарплатный проект» в 2017 г. пользовались 92,5 тыс. чел. По данному показателю увеличение составило 41,6 % за анализируемый период.

Таким образом, на основе практики применения дистанционного банковского обслуживания в банке АО «Точка» можно сделать определенные выводы: банк — это юридическое лицо, которое

предоставляет различные услуги, в том числе и электронные. Электронные услуги в банке «Точка» являются очень прибыльными и удобными, как видно из анализа электронного банковского обслуживания.

Банк АО «Точка» находится на втором месте по функциональности после ПАО «Сбербанк». Банк АО «Точка» отстает от ПАО «Сбербанк» по следующим критериям:

- платежи и переводы;
- управление продуктами;
- интеграция с внешними системами;
- анализ и планирование расходов.

По результатам проведенного анализа дистанционного банковского обслуживания в АО «Точка», можно выделить следующие проблемы:

- недоверие населения к банку.
- техническая защита. Обеспечение безопасности системы ДБО, как и любой информационной системы, требует комплексного подхода на всех этапах ее жизненного цикла.

– законодательство. В большом количестве современных банков применение банковского программного обеспечения аутентификация пользователя осуществляется по ЭЦП или с помощью применения цифрового сертификата. Это говорит о том, что наступила определенная необходимость в удостоверяющих центрах, которые замыкают цепочку сотрудничества. Закон РФ «Об электронной цифровой подписи» вступил в силу совсем недавно, но публичные удостоверяющие центры так и не начали свою работу. В процессе этого суды столкнулись с исками, в которых истцы требовали признать использование ЭЦП не имеющим юридической силы.

- проблема создания штата для подразделения интернет - банкинга при отсутствии кадров нужной квалификации.

Банк АО «Точка», используя в своей работе технологии Business Intelligence, сможет повысить прибыль и рентабельность, а также создаст условия для прозрачности отчетности.

Основными преимуществами внедрения систем ВІ в банк АО «Точка» являются:

- повышение эффективности процессов принятия решений;
- повышение скорости и точности составления отчетов, аналитики и планирования;
- повышенная удовлетворенность клиентов.

Следующим мероприятием предлагается внедрить комплексную услугу электронного документооборота. Одной из самых популярных услуг считается E invoicing. Используя эту услугу и добавляя в нее новые возможности, банк АО «Точка» сможет привлечь новых клиентов и удержать старых.

Последним мероприятием предлагается внедрить облачную систему АБС – объектно-ориентированная система автоматизации банковской деятельности нового поколения, разработанная специалистами Центра Финансовых Технологий.

Таким образом, создана модель оценки экономической эффективности облачных автоматизированных банковских систем, основанная на методе совокупной стоимости владения, с учетом двух коэффициентов:

- коэффициента коррекции, определяющего снижение затрат на внедрение облачной АБС по сравнению с традиционной;
- коэффициента коррекции, определяющего увеличение стоимости издержек облачной АБС из-за неэффективности управления.

При оценке с применением созданной модели, внедрение облачной автоматизированной банковской системы по сравнению с традиционной АБС сокращает затраты на внедрение и обслуживание системы как минимум на 20% в течение пяти лет.

Предлагаемые меры в целом позволят улучшить качество оказываемых дистанционных услуг, предоставить возможность расширения клиентской базы, а также сократить резервы на возможные потери по ссудам и повысить финансовые показатели банка.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации Часть третья от 26.11.2012 г. № 146–ФЗ (ред. 29.04.2014).
2. Федеральный Закон «О кредитных историях» от 30.12.2004 г. № 214-ФЗ (ред. от 24.07.2007) (Принят ГД, СФ РФ 22.12.04, действующая редакция).
3. Федеральный Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (ред. 03.06.2009) (Принят ГД, СФ РФ 07.02.92, действующая редакция).
4. Федеральный закон «Об электронной подписи» от 06.04.2011 № 63-ФЗ (Принят ГД, СФ РФ 21.03.11, действующая редакция).
5. Федеральный закон от 02.12.1991 № 396-1 «О банках и банковской деятельности» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.02.2016) (Принят ГД, СФ РФ 02.12.91, действующая редакция).
6. Федеральный закон от 10.07.2003 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (редакция от 30.12.2016) (Принят ГД, СФ РФ 27.07.02, действующая редакция).
7. Положение ЦБ РФ «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах» 16.12.2003 № 242-П (ред. от 04.10.2017) ((Зарегистрировано в Минюсте России 27.01.2004 № 5489)
8. Владимирова. М. П. Деньги, кредит, банки: учеб. пособие / М. П. Владимирова. Москва: КНОРУС.2017. - 245 с.
9. Алешкин С.А. Системы дистанционного банковского обслуживания // Оборудование. Технологии и оборудование для магазинов. Москва: 2016. – 16 с.
10. Аваков Н.С. Дистанционное банковское обслуживание как инструмент повышения эффективности / Н.С. Аваков // Молодой ученый. – 2017. - 165 с.

11. Анисимов А.Ю. Организационно–функциональный механизм управления денежными потоками: Москва: КНОРУС, 2014. - 205 с.
12. Додинов В.Н., Крылова М.А., Шестаков А.В. Финансовое и банковское право. Словарь-справочник / Под ред. д.ю.н. О.Н. Горбуновой. – Москва: ИНФРА-М, 2015. – 277 с.
13. Батаев А. В. Оценка безопасности дистанционного банковского обслуживания в России // Молодой ученый. – 2017. – 198 с.
14. Вахнюк С.В. Перспективы дистанционного обслуживания клиентов в режиме реального времени для банков России /// Проблемы и перспективы развития банковской системы России: МОСКВА: ВВП «Мечта-1» ЛТД, 2014. - 188 с.
15. Волков, А. В. Управление рисками в коммерческом банке / А.В. Волков. - МОСКВА: Омега-Л, 2015. - 160 с.
16. ГерасимовичА. Анализ дистанционного обслуживания клиентов в банковской деятельности. – МОСКВА: Атика, 2015. - 368 с.
17. Дашков Л. П. Организация и правовое обеспечение бизнеса в России: коммерция и технология торговли / Л. П. Дашков, В. К. Памбухчиянц, О. В. Памбухчиянц. – 5–е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и К, 2014. – 245 с.
18. Карчева И.Я. Подходы к оценке эффективности систем дистанционного банковского обслуживания / И. Я. Карчева // Экономический анализ. - МОСКВА: Издательско-полиграфический центр "Экономическая мысль", 2015. -267 с.
19. Кабушкин С.Н. Управление банковским кредитным риском. / С.Н. Кабушкин. – Москва: Новое знание, 2015. - 162 с.
20. Каджаева М. Р. Банковские операции: учебник / М.Р. Каджаева, С.В. Дубровская. – Москва: Академия. 2016. - 464 с.
21. Казимагомедов А.А. Организация денежно–кредитного регулирования. / А.А. Казимагомедов, С.М. Ильясов. – Москва: Финансы и статистика, 2015. - 295 с.

22. Каурова Н.Н. Тенденции и перспективы розничного бизнеса коммерческих банков в России / Н.Н. Каурова. Москва: Финансы и статистика, 2018. - 49 с.
23. Когденко В. Г. Краткосрочная и долгосрочная финансовая политика: учебное пособие для вузов / В. Г. Когденко, М. В. Мельник, И. Л. Быковников. – Москва: ЮНИТИ–ДАНА, 2014. - 469 с.
24. Колпакова Г. М. Финансы, денежное обращение и кредит: учеб. пособие для бакалавров / Г. М. Колпакова. – 4–е изд., перераб. и доп. – Москва: Юрайт, 2014. - 285 с.
25. Казначевская Г. Б. Деньги, кредит, банки: учебник / Г. Б. Казначевская. – Москва: КноРус. 2018. - 352с.
26. Корнийчук Е.В. Проблемы в секторе банковского кредитования населения / Е.В. Корнийчук / Современные научные исследования и инновации. Москва: КноРус. 2015. - 62 с.
27. Коробковой Г.Г. Банковское дело. Учебное пособие / Под ред. Г.Г. Коробковой. – Москва: «Экономистъ», 2015. - 245 с.
28. Костерина Т. М. Банковское дело: учебник для бакалавров / Т. М. Костерина; Москва государственный университет экономики, статистики и информатики. – 2–е изд., перераб. и доп. Москва: Юрайт, 2015. - 369 с.
29. Костюченко Н.С. Анализ кредитных рисков / Н.С. Костюченко. – Москва: ИТД «Скифия», 2014. - 279 с.
30. Кравцова Г.И. Деньги, кредит, банки. / Г.И. Кравцова. – Минск: БГЭУ, 2015. - 266 с.
31. Климович В. П. Финансы, денежное обращение и кредит: учебник / В. П. Климович. – Москва: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2018. - 456с.
32. Коробова Г. Г. Банковское дело: учебник / Г. Г. Коробова, А. Ф. Рябова, Ю. И. Коробова, Р. А. Карпова. – Москва: ИД Магистр Пресс. 2016. - 751 с.
33. Кропин Ю. А. Деньги, кредит, банки: учебник и практикум для академического бакалавриата / Ю. А. Кропин. - Люберцы: Юрайт, 2016. -

364 с.

34. Крюков Р. В. Банковское дело и кредитование: учебное пособие / Р.В. Крюков. – Москва: А-Приор. 2018. - 236 с.

35. Курбатов А.Я. Банковское право России 2–е изд. учебник для вузов. – Москва: Юрайт, 2015. – 233 с.

36. Миндрова З.М. Проблемы и перспективы развития дистанционного банкинга в России Москва: Юрайт 2015. – 241 с.

37. Кузнецова В. В. Банковское дело: практикум и учебное пособие / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина, В.П. Бычков. – Москва: КноРус.2016. – 264 с.

38. Кузнецова Е. И. Деньги, кредит, банки: учебник / Е. И. Кузнецова. – Москва: Кнорус. 2018. – 306с.

39. Кузнецова Е. И. Деньги, кредит, банки: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлениям «Экономика» и «Управление» / Е. И. Кузнецова, Н. Д. Эриашвили. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 567 с.

40. Лимонова Н.В., Ленкова М.И Анализ денежных потоков организации на основе индивидуального бюджета движения денежных средств. Москва: Вестник КСЭИ. 2014. - 52 с.

41. Моисеев, С. Р. Возникновение и становление центральных банков / С.Р. Моисеев. - МОСКВА: КноРус, 2015. - 312 с.

42. Мочалкова М.Ю. Оценка эффективности систем интернет-банкинга / М.Ю. Мочалкова. Москва: Вестник. – 2017. – 130 с.

43. Де Сото Х.У. Деньги, банковский кредит и экономические циклы. / Х.У. де Сото. Челябинск: Социум, 2014. – 102 с.

44. Кузнецова Е. И. Деньги, кредит, банки: учебное пособие / Е. И. Кузнецова. – Москва: ЮНИТИ, 2016. - 567 с

45. Лаврушин О. И. Банковское дело: современная система кредитования: учебное пособие / О. И. Лаврушин, О. Н. Афанасьева. – Москва: Кнорус. 2016. - 360с.

46. Лаврушин О. И. Осуществление кредитных операций: учебник /

О. И. Лаврушин, Н. Э. Соколинская, Н. А. Амосова. – Москва: Кнорус, 2019. – 242с.

47. Маркова О. М. Банковские операции: учебное пособие / О. М. Маркова. – Москва: Юрайт. 2017. - 544с.

48. Лаврушин О. И. Роль кредита и модернизация деятельности банков в сфере кредитования: учебное пособие / О. И. Лаврушин, И. В. Ларионова, Н. И. Валенцева. – Москва: Кнорус. 2017. - 272 с

49. Саакова Ю. В. Развитие и совершенствование потребительского кредитования при осуществлении банковской деятельности: учебник / Ю. В. Саакова. – Москва: Наука и образование. 2016. - 173 с.

50. Савинова Н. Г. Финансы, денежное обращение и кредит: учебное пособие / Н. Г. Савинова, Е. В. Жегалова, М. Б. Тершукова. – Москва: Кнорус. 2019 - 168с.

51. Свиридов О. Ю. Финансы, денежное обращение, кредит: учебное пособие / О. Ю. Свиридов. – Москва: Феникс, 2016. - 379 с.

52. Жуков, Е. Ф. Банки и банковские операции / Е.Ф. Жуков Санкт – Петербург. Питер, 2015. - 234 с.

53. Жуков Е.Ф. Деньги. Кредит. Банки. / Е.Ф. Жуков. – Москва: Дашков и К, 2014. – 90 с.

54. Жукова Е.Ф. Общая теория денег и кредита: учебник для ВУЗов / под. Москва: ЮНИТИ, 2014– С. 84-89.

55. СавелкоТ. Теоретические аспекты рынка банковских услуг России // Экономика. - 2015. - № 8. - С. 27-32.

56. СтепаненкоВ. Дистанционные банковские услуги на российском рынке //Сети и бизнес. – № 5 (23). – 2015. – С. 98–104.

57. Шубин К.А. Банковские карты и платежные системы самообслуживания / К.А. Шубин // Вестник. – 2018. – № 10. – С. 133-136.

58. ШевченкоЕ. И., РудскаяЕ. Н. Мобильный сервис для населения и бизнеса в банковской сфере // Молодой ученый. – 2016. – № 21. – С. 503–512.

59. Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации [Электронный ресурс]: - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> (дата обращения 28.12.2018).

60. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики: <http://www.gks.ru/> (дата обращения 24.12.2018).

61. Банк АО «Точка» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://rko.tochka.com> (дата обращения 25.12.2018).