

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт управления бизнес-процессами и экономики
Кафедра «Экономика и управление бизнес процессами»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ Г.Ф. Каячев

«__» _____ 2016г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

38.03.02.00.13 – «Менеджмент организации»

**Разработка мероприятий по совершенствованию банковских
интернет услуг (на примере Сибирского банка Сбербанка России)**

Пояснительная записка

Руководитель	_____	О.В. Говорина
Выпускник	_____	К.В. Максименко
Нормоконтролер	_____	Т.П. Лихачева

Красноярск 2016

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт управления бизнес-процессами и экономики

Кафедра «Экономика и управление бизнес-процессами»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ Г.Ф. Каячев

« ____ » _____ 2015 г.

ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ
в форме бакалаврской работы

Красноярск 2015

Студенту Максименко Ксении Валерьевне

Группа ЗУБ 11-05

Направление (специальность) 38.03.02.00.13. «Менеджмент организации»

Тема выпускной квалификационной работы Разработка мероприятий по совершенствованию банковских интернет услуг (на примере Сибирского банка Сбербанка России). **Утверждена приказом по университету** 2559/с от 26.02.2016 г.

Руководитель ВКР О.В. Говорина, старший преподаватель кафедры «Экономика и управление бизнес-процессами»

Исходные данные для ВКР Статистические данные об рынке онлайн-услуг России и Сибирского федерального округа, специализированная литература, публикации и электронные издания, годовая бухгалтерская отчетность ПАО «Сбербанк России» 2012-2015гг.

Перечень разделов ВКР:

1 Исследование тенденций, проблем и перспектив развития банковской сферы РФ

2 Анализ банковских Интернет услуг ПАО «Сбербанк»

3 Разработка мероприятий по совершенствованию банковских Интернет услуг Сибирского банка Сбербанка России

Перечень иллюстративного материала:

- Титульный слайд;
- Актуальность темы;
- Цели и задачи ВКР;
- Объект исследования;
- Показатели деятельности банка;
- Основные показатели эффективности деятельности банка;
- Изменение количества пользователей интернет-банкинга;
- Внедрение дополнительных возможностей;
- Расчет экономического эффекта от мероприятия;
- Ожидаемое снижение затрат после перехода на Push-уведомления;
- Расчет экономического эффекта от проекта «Фотоплатеж»;

Руководитель ВКР _____

О.В. Говорина

Задание принял к исполнению _____
Максименко

К.В.

« 21 » декабря 2015 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	6
1 Исследование тенденций, проблем и перспектив развития банковской сферы РФ.....	6
1.1 Тенденции развития рынка банковских услуг в России и Красноярском крае	6
1.2 Особенности рынка банковских интернет услуг в РФ	18
2 Анализ банковских интернет услуг ПАО «Сбербанк»	39
2.1 Характеристика сибирского банка сбербанка России.....	39
2.2 Положение Сибирского банка Сбербанка России на рынке банковских Интернет услуг	43
2.3 Оценка эффективности онлайн – услуг Сибирского банка Сбербанка России	70
3 Разработка мероприятий по совершенствованию банковских интернет услуг сибирского банка сбербанка России	83
3.1 Формирование плана мероприятий развития онлайн- услуг организации .	103
3.2 Оценка эффективности от внедрения предложенных мероприятий для сибирского банка сбербанка России	129
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	132
ПРИЛОЖЕНИЕ	137

ВВЕДЕНИЕ

Пока банки заботились о развитии филиальных сетей, они проспали крутой вираж в развитии электронной коммерции. Уже довольно многие люди перестали ходить в Сбербанк для оплаты счетов, потому что куда удобнее сразу разом и без очереди погасить все свои платежи в одном удобном аппарате. И ЖКХ, и пополнение мобильного счета, и оплата Интернета, и телевидения, и много чего еще есть в терминалах Qiwi, Рапида, ОСМП и в приложениях мобильного телефона.

Современное состояние банковской системы России характеризуется усилением конкурентной борьбы банков за клиента. Важную роль в привлечении клиентов играет повышение качества обслуживания, что означает возможность банка предоставить широкий круг услуг там и тогда, где и когда пожелает клиент. Клиент должен иметь возможность получать банковские услуги в течение 24 часов в сутки и 365 дней в году, т.е. его обслуживание не должно регламентироваться режимом работы банка. Кроме того, клиенту должно быть обеспечено банковское обслуживание в разных местах его пребывания (дома, в офисе, в пути) в разных точках земного шара. При этом должна обеспечиваться высокая точность, оперативность, безопасность ведения банковских операций.

Тема дистанционного банковского обслуживания широко обсуждается сегодня в среде клиентов банков, банковских специалистов, специалистов конкурирующих небанковских организаций, а также посреднических и производственных компаний. Основное объяснение - бурное развитие дистанционного банковского обслуживания за последние несколько лет и высокие ожидания всех перечисленных групп в отношении его дальнейшего развития.

Интернет-банкинг - с одной стороны, относительно новая технология обслуживания клиентов. Ее «стаж» насчитывает всего-то двадцать с небольшим лет, что на фоне многовековой истории финансовых отношений - совсем

небольшой период времени. А с другой - трудно представить, как из современной банковской практики убрать дистанционное банковское обслуживание (ДБО), настолько прочно оно занимает свою нишу среди других видов услуг кредитных организаций.

При этом наряду с Интернетом используются другие формы доступа к банковским услугам - WAP-банкинг, SMS-банкинг, применение смарт-карт и др.

В России более 67% счетов, обслуживаемых через интернет-банкинг, - платежи за сотовую связь. Далее по убывающей: платежи за доступ в Интернет, за стационарный телефон, за квартиру, электроэнергию и оплата штрафов ГИБДД.

Большое значение в развитии интернет-банкинга играет переход Центрального банка РФ на электронную обработку данных и проведение платежей, что стимулирует коммерческие банки страны на внедрение интернет-инноваций.

Интернет-банкинг тесно взаимосвязан с электронной коммерцией, которая является одной из самых быстроразвивающихся отраслей мировой экономики, стремительно проникающей во все области человеческой деятельности.

Учитывая актуальность исследования, была определена цель работы, которая заключается в разработке мероприятий по совершенствованию банковских интернет-услуг (на примере Сибирского банка Сбербанка России) Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- Исследовать теоретические основы дистанционного банковского обслуживания;
- провести анализ деятельности Сибирского банка Сбербанка России;
- предложить рекомендации по совершенствованию банковских интернет услуг Сибирского банка Сбербанка России.

– дать оценку экономической эффективности предлагаемых мероприятий.

Методы исследования:

– обработка, анализ научных источников;
– анализ научной литературы, учебников и пособий по исследуемой проблеме.

Объект исследования Сибирский банк Сбербанка России

Предмет исследования – услуги интернет-банкинга, особенности предоставления банковских интернет-услуг, основные направления развития интернет-банкинга.

1 Исследование тенденций, проблем и перспектив развития банковской сферы РФ

1.1 Тенденции развития рынка банковских услуг в России и Красноярском крае

Развитие и предоставление банковских услуг является неотъемлемой составляющей развитой экономики любой страны. На протяжении нескольких десятилетий происходит становление банковского сектора в РФ, особенно интенсивное развитие, отмечено начиная с 2000 года.

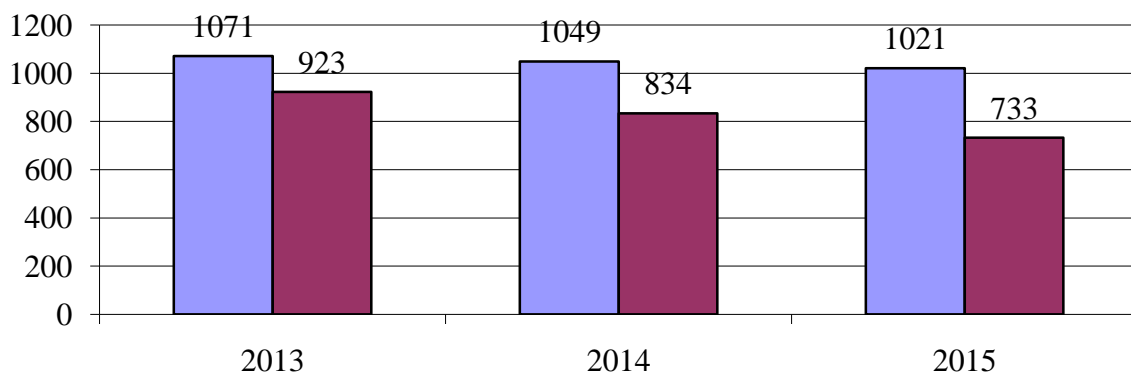
В таблице 1.1 представлены количественные характеристики кредитных организаций России.

Таблица 1.1 – Количественные характеристики кредитных организаций России в 2013-2015гг.

Показатели	2013	2014	2015
Зарегистрировано кредитных организаций Банком России и другими органами	1071	1049	1021
Действующие кредитные организации (кредитные организации, имеющие право на осуществление банковских операций)	923	834	733
Кредитные организации, зарегистрированные Банком России, но еще не оплатившие уставный капитал и не получившие лицензию (в рамках законодательно установленного срока)	0	1	0
Кредитные организации, у которых отозвана (аннулирована) лицензия на осуществление банковских операций	148	214	288
Кредитные организации, имеющие лицензии на осуществление операций в иностранной валюте	623	554	482
Кредитные организации, имеющие генеральные лицензии	270	256	232

По состоянию на 01.01.2016 года Банком России было зарегистрировано 1021 кредитных организаций, что на 2,67 % меньше, чем годом ранее. Из них 733 кредитных организаций являются действующими (это 71,8 %). За 2015 год было отозвано 288 лицензий, что на 34,58 % больше, чем годом ранее. В

динамике снижается число кредитных организаций, имеющих лицензии на осуществление операций в иностранной валюте. В 2015 году их количество составило 482, что на 13,00 % ниже, чем годом ранее. В 2015 году 232 кредитных организаций имеют генеральные лицензии (22,72 % от общего количества зарегистрированных организаций).



■ Зарегистрировано кредитных организаций Банком России и другими органами

■ Действующие кредитные организации (кредитные организации, имеющие право на осуществление банковских операций)

Рисунок 1.1 – Динамика кредитных организаций в России, в 2013-2015гг., ед.

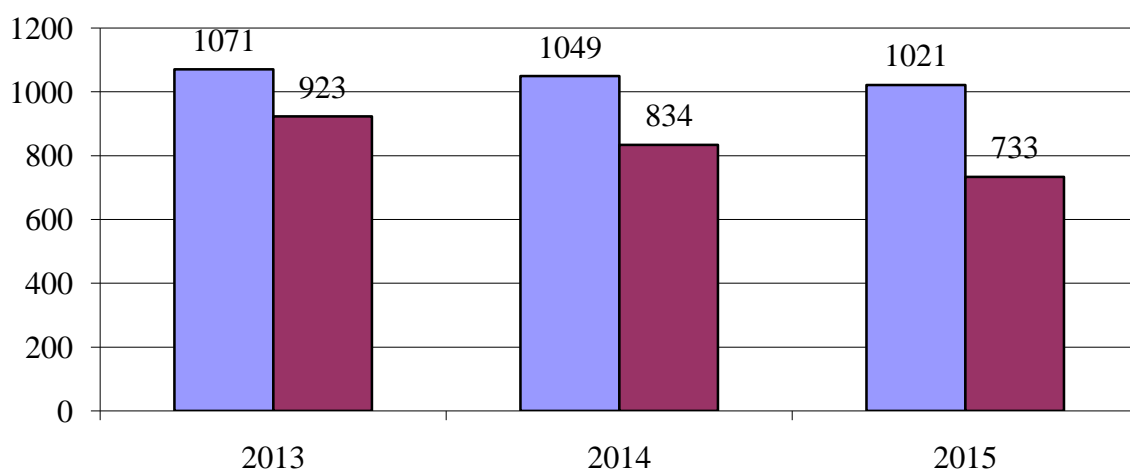
В таблице 1.2 и на рисунке 1.2 представлен анализ финансового результата деятельности действующих кредитных организаций.

Таблица 1.2 – Финансовый результат деятельности действующих кредитных организаций в 2013-2015гг.

млн.руб.

Показатели	Объем прибыли (+) / убытков (-) текущего года, млн.руб.			Количество кредитных организаций, единиц			Справочно: использование прибыли текущего года, млн.руб.		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Всего	993584,5	589141,3	191965,4	922	833	733	192177,5	177032,1	125480,2
Прибыльные КО	1012252,5	853239,6	735803,4	834	707	553	191145,8	166058,7	113513,3
Убыточные КО	-18667,9	-264098,3	-543838,1	88	126	180	1031,7	10973,4	11966,9
КО, не представившие отчетность	0,0	0,0	0,0	1	1	0	0,0	0,0	0,0
Итого	-	-	-	923	834	733	-	-	-

В 2015 году из общего числа действующих кредитных организаций 553 являются прибыльными (это 78,54 %). Их совокупная прибыль составила 735803,4 млн. руб. Количество прибыльных кредитных организаций в динамике снижается на 21,78 %, снижается также их доля в общем количестве действующих кредитных организаций на 6,33 %, что вызвано общим ухудшением макроэкономической ситуации в стране. Увеличилось количество и доля убыточных кредитных организаций с 88 в 2013 году до 180 в 2015 году. Совокупный убыток в 2015 году составил 543838,1 млн. руб., что в 2 раза больше, чем годом ранее. Совокупный финансовый результат в 2015 году составил 191965,4 млн. руб., что ниже на 67,42 %, чем в прошлом году. Из этой суммы в 2015 году использовано было 125480,2 млн. руб.



■ Зарегистрировано кредитных организаций Банком России и другими органами

■ Действующие кредитные организации (кредитные организации, имеющие право на осуществление банковских операций)

Рисунок 1.2 – Динамика финансового результата кредитных организаций в России, в 2013-2015гг., млн. руб.

В 2015 году действующими кредитными организациями получена чистая прибыль в размере 192 млрд рублей (в 2014 году – 589 млрд рублей).

Основными факторами снижения прибыли стали сокращение на 425 млрд рублей, или на 16,8%, до 2,1 трлн рублей чистого процентного дохода, полученного за 2015 год (за 2014 год – 2,5 трлн рублей); а также увеличение на 211 млрд рублей, или на 14,0%, чистых расходов по формированию резервов на возможные потери (за вычетом резервов, восстановленных на доходы).

Сокращение чистого процентного дохода явилось следствием существенного роста стоимости фондирования и одновременного снижения спроса на новые кредиты в неблагоприятных макроэкономических условиях. Отношение чистого процентного дохода к валовому процентному доходу банков снизилось с 48,0% на 1.01.2015 до 32,4% на 1.01.2016.

Тем не менее чистый процентный доход оставался наиболее значимой статьей при формировании финансового результата банков, его доля в факторах увеличения прибыли составила 59,8% (в 2014 году – 60,8%). Динамика чистого процентного дохода во многом определялась его снижением по операциям с физическими лицами (на 630 млрд рублей, или почти на 65%). При этом процентные доходы по кредитам, предоставленным физическим лицам, сократились на 2,3%, в то же время процентные расходы по операциям с населением возросли на 68,2%, от ражая повышение ставок по вкладам физических лиц с целью не допустить отток вкладов.

Чистые комиссионные доходы за 2015 год возросли на 47 млрд рублей, или на 6,5% (за 2014 год – на 10,8%). Удельный вес этой статьи в структуре факторов увеличения прибыли за год повысился с 17,4 до 21,9%. Удельный вес чистого дохода от операций с иностранной валютой (в первую очередь ее переоценки) в структуре факторов роста прибыли за год возрос с 10,1 до 12,8%. Чистый доход по операциям с ценными бумагами в 2015 году составил 103 млрд рублей, в структуре факторов увеличения прибыли на его долю приходилось 2,9% (в 2014 году по этим операциям был зафиксирован чистый убыток, составлявший 4,3% в структуре факторов снижения прибыли).

В 2015 году значительно сократился удельный вес чистых прочих доходов в структуре факторов роста прибыли банков – с 11,6 до 2,6%, прежде

всего за счет операций с производными финансовыми инструментами. Чистые расходы от производных финансовых инструментов были обусловлены возросшей волатильностью курсов валют. На протяжении 2014 года эти операции в значительной мере способствовали росту прибыли.

Расходы, связанные с обеспечением деятельности кредитных организаций, за 2015 год сократились на 15,5%. Показатель рентабельности банковских активов снизился за 2015 год с 0,9 до 0,3%, рентабельности капитала – с 7,9 до 2,3%. Удельный вес прибыльных кредитных организаций за год уменьшился с 84,9 до 75,4%, их прибыль составила 736 млрд рублей. При этом 180 кредитных организаций за 2015 год имели убытки в размере 544 млрд рублей; около 30% убытков приходилось на банки, в отношении которых осуществляются меры по предупреждению банкротства.

За 2015 год собственные средства (капитал) кредитных организаций возросли на 13,6% (на 1,1 трлн рублей), основной капитал – на 5% (на 284 млрд рублей), базовый капитал – на 3,9% (на 220 млрд рублей). Нарастили капитал 542 кредитные организации на общую сумму 1,7 трлн рублей, у 191 кредитной организации собственные средства снизились на общую сумму 371 млрд рублей; 59% этого снижения приходится на банки, в отношении которых проводятся мероприятия по предупреждению банкротства. Количество кредитных организаций с капиталом свыше 10 млрд рублей за 2015 год увеличилось с 85 до 86.

Прирост собственных средств в 2015 году был обусловлен главным образом увеличением субординированных заимствований банков. Их общий прирост составил 1,0 трлн рублей, при этом 295 млрд рублей банки получили в рамках программы докапитализации банков через государственную корпорацию «Агентство по страхованию вкладов» (АСВ). Вторым по значимости источником капитализации банков стало увеличение уставного капитала и эмиссионного дохода (532 млрд рублей, из них 507 млрд рублей банки получили в виде привилегированных акций благодаря докапитализации

через АСВ). Прирост капитала кредитных организаций за счет прибыли составил 351 млрд рублей (в 2014 году – 384 млрд рублей).

Основными факторами снижения капитала были убытки и вычеты из капитала, связанные с вложениями в акции (доли) финансовых организаций. Показатель достаточности собственных средств (капитала) банковского сектора (Н1.0) за 2015 год увеличился с 12,5 до 12,7%. Одновременно в связи с тем, что большая часть субординированного долга учтена в источниках дополнительного капитала, показатель достаточности базового капитала (Н1.1) снизился с 8,9 до 8,2%, а основного капитала (Н1.2) – с 9,0 до 8,5%.

Как правило, под дистанционным банковским обслуживанием (ДБО) понимают предоставление банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом, чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей [3].

Обращает на себя внимание в первую очередь отсутствие легитимного понятия «дистанционное банковское обслуживание» в нормативных правовых актах.

Понятие системы ДБО дано в Письме Банка России от 26.10.2010 № 141-Т «О рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания», которая определяется как «совокупность установленных в кредитной организации (ее филиалах, представительствах и внутренних структурных подразделениях) аппаратно-программных средств, с помощью которых осуществляется ДБО» [4].

М. Е. Горчакова определяет ДБО как «предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникации» [5].

Дистанционное банковское обслуживание можно считать общим термином для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (т.е. без визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных сетей. В английском языке

для описания технологий ДБО используются различные, в ряде случаев пересекающиеся по значению термины: on-line banking, remote banking, direct banking, home banking, Internet-banking, PC-banking, phone-banking, mobile banking, WAP-banking, SMS-banking, GSM-banking, TV-banking [6].

Таким образом, понятие «дистанционное банковское обслуживание» включает в себя обслуживание как населения, так и юридических лиц в любом удаленном от банковского офиса месте, где имеется соответствующий канал связи.

В основе ДБО лежит принцип обмена информацией между банком и клиентом с обеспечением должного уровня безопасности и конфиденциальности. Клиентам предоставляется возможность получать информацию о состоянии своих счетов и управлять ими, не прибегая к специальным банковским терминалам, а используя имеющиеся у них под рукой средства телекоммуникации: телефон, компьютер с модемом, телефакс, пейджер и т.д.[7].

Рассматривая ДБО как систему, В.А. Лопатин выделяет ее горизонтальную и вертикальную структуру. При этом вертикальная структура будет отражать иерархические отношения между системами/подсистемами ДБО разного уровня, а горизонтальная - определять структурные элементы ДБО каждого уровня и связи между ними.

В. А. Лопатин выделяет следующие уровни ДБО[8]:

– ДБО верхнего уровня: система ДБО сегмента рынка (или рынка в целом), представляющая собой совокупность систем и (или) подсистем ДБО отдельных банков, функционирующих в данном сегменте рынка банковских услуг;

– ДБО среднего уровня: система ДБО банка, представляющая собой совокупность всех подсистем ДБО банка, увязанных в единый комплекс;

– ДБО нижнего уровня: подсистема ДБО банка, представляющая собой совокупность инфраструктурных и институциональных элементов, которая

позволяет предоставлять клиентам некоторый набор банковских услуг в соответствии с распоряжениями, полученными по каналам удаленного доступа.

В качестве примера ДБО верхнего уровня можно привести ДБО, доступное по каналам Интернета, ДБО с использованием платежных карт, ДБО на рынке банковских услуг отдельного субъекта Федерации и т.д.

Примером ДБО среднего уровня будет система дистанционного обслуживания конкретного банка, в рамках которой могут функционировать несколько подсистем ДБО на базе нескольких программно-аппаратных комплексов (ПАК), например «Банк – Клиент», «Интернет-банкинг» и «Мобильный банкинг».

Наконец, примером ДБО нижнего уровня будет предоставление банковских услуг конкретным банком с помощью конкретного ПАК, а также внутрибанковских правил и договоров с клиентами на использование данного ПАК.

Как говорилось выше, горизонтальная структура ДБО представляет собой совокупность элементов ДБО соответствующего уровня и связи между ними. В частности, структура ДБО верхнего уровня включает[9]:

- некоторую совокупность ДБО среднего и нижнего уровней, функционирующих в рамках определенного сегмента рынка;

- некоторое количество обслуживающих компаний, участвующих в цепочках создания ценности на рынке ДБО (процессинговые центры, платежные агенты, аутсорсинговые компании и т.п.);

- некоторое количество систем сопряжения, обеспечивающих встраивание внутренних бизнес-процессов банков и компаний во внешние цепочки создания ценности.

Аналогично структура ДБО среднего уровня включает:

- некоторую совокупность систем ДБО нижнего уровня, функционирующих в отдельном банке и отличающихся функционалом ПАК, каналами удаленного доступа, правилами работы и договорной базой;

– некоторое количество систем сопряжения, обеспечивающих взаимодействие между системами ДБО нижнего уровня, в частности между отдельными ПАК и связанными с ними системами управления бизнес-процессами.

Наконец, структура ДБО нижнего уровня как минимум включает [9]:

- интерфейсы пользователей, необходимые для ввода распоряжений;
- устройства сопряжения между интерфейсами пользователей и каналом удаленного доступа;
- канал удаленного доступа между клиентами и банком;
- устройство сопряжения между каналом удаленного доступа и ПАК банка;
- ПАК банка и связанную с ним систему управления бизнес-процессами, ответственную за предоставление банковских услуг в соответствии с распоряжениями, получаемыми по каналам удаленного доступа.

Как было изложено выше, ДБО - это обобщающее понятие для различного вида удаленных банковских услуг. Поэтому Н.И. Лиходедова выделяет три наиболее распространенных вида систем дистанционного банковского обслуживания[10]:

а) традиционные системы «банк – клиент», использующие прямую связь с банком по модему и предусматривающие установку специального программного обеспечения на компьютере клиента;

б) системы «телебанк» (телефонного банкинга), предоставляющие платежные и информационные банковские услуги по телефону/телефаксу с использованием компьютерной телефонии;

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

Интернет.

Банки могут предоставлять клиентам все три вида дистанционного обслуживания как по отдельности, так и одновременно в определенных комбинациях. Различные виды ДБО могут быть ориентированы на различные группы клиентов [11].

Необходимо уделить особое внимание интернет-банкингу, так как в настоящее время наиболее интенсивно развивающимися видами электронной экономической деятельности являются электронная торговля и электронная банковская деятельность.

По мнению Д.С. Мирошникова, «интернет-банкинг - это канал дистанционного предоставления банковских услуг, позволяющий совершать все стандартные операции, которые могут быть осуществлены клиентом в офисе банка (за исключением операций с наличными), через Интернет»[12].

Таким образом, интернет-банкингом юридически корректно именовать лишь ту сферу ДБО, которая осуществляется в информационной среде глобальной компьютерной сети Интернет.

1.2 Особенности рынка банковских интернет услуг в РФ

По мнению Д. С. Мирошникова, «интернет-банкинг - это канал дистанционного предоставления банковских услуг, позволяющий совершать все стандартные операции, которые могут быть осуществлены клиентом в офисе банка (за исключением операций с наличными), через Интернет»[12]. Таким образом, интернет-банкингом юридически корректно именовать лишь ту сферу ДБО, которая осуществляется в информационной среде глобальной компьютерной сети Интернет.

Сегодня классический вариант интернет-услуг включает в себя полный набор банковских услуг. То есть клиент может не только следить за состоянием персонального счета и движением платежных документов, но и проводить безналичные платежи, покупать и продавать валюту, оплачивать коммунальные услуги, счета операторов сотовой связи и так далее.

Интернет-банкинг - наиболее динамично развивающийся канал банковского обслуживания. Спрос на данный сервис и его значимость для клиентов банков стремительно растут. Генеральный директор системы HandyBank Дмитрий Гондусов в интервью журналу «Эксперт» отмечает: «Наличие интернет-банкинга уже становится важным фактором неценовой конкуренции. По различным оценкам, на текущий момент 25 - 35 процентов розничных клиентов (причем наиболее активных и обеспеченных) выбирают банк, оценивая развитость зоны интернет-банкинга, и доля этих клиентов будет только возрастать»[13].

Интернет-банкинг – это предоставление клиентам различных банковских услуг посредством сети Интернет с помощью специального программно-аппаратного комплекса. В широком смысле под Интернет-банкингом можно понимать самые разнообразные системы, начиная от обычных web-страниц банков в Интернете и заканчивая сложными виртуальными платежными системами

Интернет-банкинг для частных лиц в России начал активно внедряться около 12 лет назад, однако до сих пор этот сегмент пока можно назвать только развивающимся. [14]

Интернет-банкинг позволяет клиенту управлять своим банковским карт-счетом через сеть Интернет и позволяет выполнить следующие операции:

- получить информацию о доступном остатке денежных средств на карте;
- получить информацию о движении денежных средств по карт-счету (выписку);
- оплатить коммунальные услуги, электроэнергию, мобильную и стационарную телефонную связь, услуги кабельного телевидения, Интернет-провайдеров и др.;
- погасить задолженность по кредитам;
- отправлять в банк все виды финансовых документов;

- отслеживать все этапы обработки платежных документов в банке в режиме реального времени;
- оперативно получать сообщения об ошибках;
- работать в одном интерфейсе со счетами в разных банках;
- получать реквизиты своих счетов, выписки по счетам за любой период на свою электронную почту;
- осуществлять просмотр и печать входящих и исходящих платежных документов.

Чтобы стать пользователем системы Интернет-банкинг, необходимо зарегистрироваться на сайте банка.

Обычно для проведения регистрации держателю карточки необходимо:

- обратиться по месту открытия карт-счета и предоставить документ, удостоверяющий личность;
- ознакомиться с договором на оказание услуги Интернет-банкинг;
- оформить заявление на регистрацию услуги Интернет-банкинг;
- получить идентификаторы «логин» и «пароль», а также комплект сеансовых ключей или ключ активации. Логин и пароль используются для доступа к системе Интернет-банкинг и идентифицируют клиента. Сеансовые ключи используются при проведении платежных операций в системе Интернет-банкинг.

Платежный сервис - основа функционала интернет-банкинга. Все банки, занимающие лидирующие позиции рейтингов по интернет-банкингу (Сбербанк России, Альфа-Банк, ВТБ24, Райффайзенбанк, Промсвязьбанк и др.), предоставляют широкие возможности по осуществлению платежей в своих системах.

Характеристики канала предоставления услуги:

1) обслуживание через интернет-банкинг выбирают наиболее активные, финансово и технически грамотные клиенты банка. Преимущественно именно эта часть клиентов заинтересована в приобретении широкого спектра

банковских продуктов (в т.ч. сложных и инновационных). Таким образом, функциональное наполнение системы в целом, а также структура предлагаемых к оплате услуг в частности должны соответствовать этим потребностям;

2) в структуре платежей, осуществляемых через интернет-банкинг, преобладает оплата услуг операторов мобильной и стационарной связи, интернет-провайдеров, коммунальных структур, а также пополнение электронных кошельков (WebMoney, «Яндекс.Деньги», «Vsa Qw Wallet», «PayPal» и др.);

3) использование данного канала обслуживания позволяет банкам существенно сократить себестоимость осуществления операций. По данным VM Global Services, в США стоимость одной операции в кассе составляет 1,4 долл. США, а через Интернет - 0,2 долл. США, то есть в 7 раз меньше. Нет оснований считать, что ситуация на российском рынке в данном аспекте значительно отличается. Следовательно, банки имеют возможность, сократив таким образом издержки, предоставить клиентам более выгодные тарифы для проведения операций через интернет-банкинг по сравнению с обслуживанием в офисе.

Интернет-банкинг востребован у 56% пользователей Интернета. За Интернетом, безусловно, будущее, так что, помимо открытия филиалов, нужно позаботиться об удобном интернет-банкинге. [15]

Преимущества механизма:

1) для клиентов:

– в ряде банков тарифы на проведение операций через интернет-банкинг ниже, чем в офисе;

– доступность интернет-банкинга, возможность совершения платежей из дома, офиса и т.д. без дополнительных временных затрат;

– возможность осуществления всего спектра платежей без посещения офиса банка. В системе существует возможность заведения банком шаблонов платежей в адрес практически неограниченного количества поставщиков услуг (в случае правильной организации меню, реализации функций поиска и

индивидуальных настроек). При этом даже при отсутствии предустановленного шаблона платежа большинство банков предоставляют возможность оплаты в адрес поставщика услуг (для этого клиент самостоятельно указывает необходимые реквизиты перевода);

– возможность осуществления платежей в онлайн-режиме (аналогично банкоматам);

2) для банка:

- предоставление платежных услуг через инновационный и наименее ресурсозатратный канал обслуживания, то есть минимизация издержек на проведение операций, повышение качества обслуживания и уровня лояльности клиентов банка.

В частности, внедрение данного сервиса позволяет сократить затраты на дорогие ресурсы, такие как аренда помещений для офисов, содержание штата сотрудников фронт-линии. Таким образом, можно выделить следующие основные издержки на внедрение и сопровождение интернет-банкинга: затраты на закупку/разработку, внедрение и обновление программного обеспечения, а также содержание штата специалистов, обеспечивающих разработку, внедрение и сопровождение системы (как с точки зрения программной поддержки, так и с точки зрения обеспечения информационной безопасности). Пропорции данных затрат во многом зависят от политики банка в вопросе реализации данного сервиса;

– в отличие от банкоматов при использовании интернет-банкинга меньше технологических ограничений для организации и сопровождения приема платежей: более гибкая настройка интерфейсов, возможность осуществления платежей с большим количеством параметров (в т.ч. буквенных), возможность использования справочников (например, коды ОКАТО для налоговых платежей).

Недостатки механизма:

1) для клиентов - в случае необходимости подтверждения платежа в ряде государственных структур (например, налоговой службе, ГИБДД) может быть

недостаточно документа, распечатанного из системы интернет-банкинга. В этом случае клиенту необходимо обратиться в офис банка для получения подтверждающего документа соответствующей формы;

2) для банка - риски по обеспечению информационной безопасности при использовании интернет-каналов в целях проведения финансовых операций [16].

Что касается рисков, связанных с интернет-банкингом то, в Письме Банка России от 31.03.2008 № 36-Т «О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга» под интернет-банкингом понимается способ дистанционного банковского обслуживания клиентов, осуществляемого кредитными организациями в сети Интернет (в т.ч. через веб-сайт(ы) в сети Интернет) и включающего информационное и операционное взаимодействие с ними [17].

Риски интернет-банкинга – риски, возникающие при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга [18].

Банковские риски, возникающие при осуществлении банками операций с применением систем интернет-банкинга:

1) операционный:

– ненадлежащая организация информационных потоков, внутрибанковских процессов и процедур, а также обеспечение информационной безопасности как в самой кредитной организации, так и у провайдеров;

– ошибки и сбои в работе аппаратно-программного обеспечения, которые могут привести к нарушениям целостности данных в информационном контуре интернет-банкинга;

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

– недостаточная производительность и защищенность информационных систем и информационно-телекоммуникационных сетей как кредитной организации, так и провайдеров, задействованных в информационном контуре интернет-банкинга;

– ошибки служащих кредитной организации, ее клиентов или провайдеров (в том числе разработчиков программного обеспечения систем интернет-банкинга и устройств, входящих в информационный контур интернет-банкинга), а также недостаточный уровень контроля за возможностью их совершения;

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

2) правовой:

– нарушения кредитной организацией требований законодательства Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, из-за недостатков в аппаратно-программном обеспечении систем интернет-банкинга, результатом чего является возникновение оснований для применения мер за нарушения валютного законодательства Российской Федерации, банковской тайны, порядка организации и осуществления внутреннего контроля, в том числе в целях противодействия легализации доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, правил осуществления банковских операций, правил бухгалтерского учета, представления недостоверной отчетности;

– несовершенство правовой системы (неурегулированность отдельных вопросов дистанционного банковского обслуживания с применением систем интернет-банкинга и ответственности сторон, в том числе при трансграничном оказании банковских услуг);

– неправомерный доступ к конфиденциальной информации во время ее обработки, передачи или хранения как в самой кредитной организации, так и у провайдеров, с которыми заключены договоры на обслуживание;

– несоответствие внутренних документов законодательству Российской Федерации, и неспособность кредитной организации своевременно приводить свою деятельность и внутренние документы в соответствие с изменениями законодательства;

– нарушения условий договоров со стороны как кредитной организации, так и ее клиентов и контрагентов.

3) стратегический риск:

– отсутствие или недостатки стратегического плана развития, предусматривающего применение систем интернет-банкинга;

– невозможность достижения стратегических целей в связи с отсутствием или необеспечением в полном объеме необходимыми ресурсами (финансовыми, материально-техническими, людскими) и невыполнением организационных мер (управленческих решений) в области предоставления услуг интернет-банкинга;

– чрезмерные затраты на внедрение и сопровождение систем интернет-банкинга и их нерентабельность, а также вынужденный отказ от использования уже внедренных в эксплуатацию технологий банковского обслуживания и соответствующих информационных систем кредитной организации;

– ошибки в политике кредитной организации по тем или иным направлениям банковской деятельности, связанным с применением систем интернет-банкинга.

4) репутационный риск:

– уничтожение данных о клиентах кредитной организации, их счетах и вкладах в связи с отказами оборудования, входящего в информационный контур интернет-банкинга, как в самой кредитной организации, так и у провайдеров;

– утечка конфиденциальной информации, в том числе нарушение банковской тайны (из-за сетевых атак в условиях дистанционного банковского

обслуживания с применением систем интернет-банкинга, неправомерного доступа к информационным ресурсам кредитной организации и т.п.);

– возникновение у кредитной организации конфликта интересов с учредителями, клиентами и контрагентами, а также другими заинтересованными лицами при осуществлении операций с применением систем интернет-банкинга;

– негативная оценка клиентами качества предоставляемого дистанционного банковского обслуживания с применением систем интернет-банкинга;

– нарушения непрерывности функционирования систем интернет-банкинга.

5) риск ликвидности:

– недостатки при управлении ликвидностью в условиях применения систем интернет-банкинга, препятствующие своевременному и полному выполнению кредитной организацией своих обязательств перед

– клиентами;

– негативное влияние на выполнение обязательств кредитной организации нарушений в функционировании информационно-телекоммуникационных сетей, используемых для работы систем интернет-банкинга;

– невозможность реализации высоколиквидных активов по причине сбоев в системах интернет-банкинга (а также в системах и комплексах провайдеров)

– нарушения непрерывности функционирования систем интернет-банкинга;

– использование систем интернет-банкинга для противоправных действий, наносящих ущерб клиентам кредитной организации или ей самой [18].

Ошибочно было бы полагать, что интернет-банкинг порождает для банков какие-либо принципиально новые виды рисков или что риски интернет-

банкинга, напротив, сводятся исключительно к проблемам информационной безопасности. Являясь, по сути, новым способом доставки традиционных банковских услуг, интернет-банкинг подвержен всем присущим банковской деятельности рискам, но при этом существенно меняет содержание и значимость отдельных категорий рисков, а также обобщенный профиль риска в банках.

Если рассматривать такие категории рисков, как кредитный, валютный и ценовой риски, а также риск процентной ставки и риск ликвидности, то в контексте интернет-банкинга их ключевые показатели меняются незначительно. В данном случае интернет-банкинг выступает именно в роли новой платформы для продвижения традиционных банковских услуг и поэтому влияет в основном на причины наступления указанных рисков.

При оценке вероятности наступления этих видов рисков следует учитывать, что интернет-банкинг позволяет привлекать больше новых клиентов, которые могут отличаться от привычных для банка клиентских категорий и территориальным расположением, и сферой деятельности, и юрисдикцией. К тому же клиентская база интернет-банкинга более динамична и зависит от общей конъюнктуры рынка, например, от условий, предлагаемых конкурентами, от флуктуации курсов валют и общей изменчивости финансовых рынков. В связи с этим предъявляются повышенные требования к проверке надежности клиентов, к выбору механизмов обеспечения безопасности электронных сделок, к оценке ликвидности активов и контролю общего баланса активов и пассивов банка, а также к системам мониторинга финансовых операций и управлению кредитным портфелем. Интернет-банкинг является самым перспективным и быстрорастущим сегментом банковской деятельности. Эта услуга востребована в основном физическими лицами, хотя и многим небольшим компаниям она оказывается полезна. В России на данный момент очень низкий уровень безналичных платежей среди физических лиц. Одной из причин этого является невысокий уровень доверия к банкам, сформировавшийся еще в 1990-х годах. Люди доверяют наличности куда

больше, чем обязательствам банка. Однако ситуация меняется в лучшую сторону. Приходит поколение, для которого Интернет - неотъемлемый атрибут повседневной жизни. Для него наличные деньги - это уже пережиток [19].

На сегодняшний день услуга интернет-банкинга в основном предоставляется вместе с пластиковыми картами, реже с депозитами, еще реже с расчетными счетами физических лиц. Связка кредитных карт и интернет-банка предоставляет максимальный доступ к своим средствам как в реальном мире, так и в Интернете. По уровню развития банковских карт в России мы можем оценить перспективы развития интернет-банкинга. Развитие карточного бизнеса в Северной Америке и Европе в несколько раз превышает российский уровень. Но, на мой взгляд, перспективы развития у нас хорошие. Пластиковые карты являются основным платежным средством через Интернет, однако они редко используются при совершении безналичных платежей внутри России, таких как погашение кредитов в банках, переводы внутри страны между физическими лицами и т.д. Сейчас это направление только начинает развиваться. Связка банковских карт и интернет-банкинга дает дополнительные возможности. Например, такие функции, как выдача срочного кредита (не овердрафта) на банковскую карточку по заявке из интернет-банка, размещение средств в банке на срочные депозиты, выпуск виртуальных карт или перечисление средств на другой счет через банкоматы невозможны из-за ограничений, накладываемых международными платежными системами и требованиями электронной цифровой подписи. Такие услуги предоставляются только через системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО), в основном с помощью интернет-банкинга. Вторым интересным драйвером развития интернет-банкинга может стать переход Центрального банка на расчеты в реальном (или близком к этому) времени. Пользователи Интернета привыкли к мгновенному прохождению платежей, как в случае с пластиковыми картами. В таких условиях платежи через ЦБ, когда среднее время прохождения платежа измерялось несколькими часами, были неприемлемыми. Переход ЦБ на систему банковских электронных срочных платежей (БЭСП)

дает не только ускорение платежей, но и возможность проводить их круглосуточно. Это принципиально другие возможности расчетной сети ЦБ. Клиенты интернет-магазинов и пользователи Интернета могут использовать простой безналичный платеж, и, как следствие, может возрасти потребность в услуге интернет-банкинга. Процесс перехода на БЭСП проходит достаточно медленно, но в дальнейшем услуга будет востребована.

По данным Фонда общественного мнения (ФОМ), 23% россиян пользуются интернет-банкингом и 11% хотят им воспользоваться. Абсолютные значения могут показаться мизерными, особенно если учесть ситуацию в других странах. Проникновение мобильного банкинга на конец прошлого года в Канаде составило 68%, во Франции – 59%, в Великобритании – 55%. На самом деле все не так плохо [20].

Цифры, характеризующие проценты проникновения банковских услуг в России, иногда внушают излишний оптимизм. Например, количество выпущенных банковских карт значительно превосходит дееспособное население страны. По данным Центробанка, в России на конец 2011 года было эмитировано 190 миллионов карт, а по данным Росстата РФ в стране проживает около 143 миллионов человек на начало 2012 года.

Однако по данным РОМИР, 50% россиян никогда не пользовалась картой как платежным средством, используя ее только для снятия наличных в банкоматах. Ждать использования интернет-банкинга можно примерно от половины россиян. По данным ФОМ получается, что более четверти из этой аудитории уже попробовали интернет-банкинг, и чуть менее четверти хотят попробовать [21].

У интернет-банкинга несомненно много достоинств и банки активно их внедряют. Следует отметить тот факт, что все большее количество банков внедряют системы интернет-банкинга, которые в сегодняшних условиях высокой динамичности российского банковского рынка и обостряющейся борьбы за клиентов, являются одним из наиболее перспективных и

экономичных путей увеличения клиентской базы, а также качества взаимодействия с клиентами.

Доступность платежных услуг, как известно, является одним из важнейших конкурентных преимуществ банковских организаций в розничном сегменте этого рынка. Однако в последнее время для клиента стала важной не только территориальная, шаговая доступность банковского учреждения, но также и дистанционная доступность платежных услуг, которые можно получить с использованием Интернета, мобильного телефона или банковской карты [22].

Наиболее востребованный и распространенный на сегодняшний день вид ДБО в мире - интернет-банкинг [23].

В США практически все крупнейшие банки оказывают услуги интернет-банкинга, в том числе Ctcorp, Bank of Amerca, Wells Fargo, Bank One, Frst Unon, а количество пользователей насчитывает порядка 80 млн человек. По данным онлайн-опроса US Synergstes Research, в 2013 г. почти пятая часть (28%) всех американских семей, подключенных к Интернету, осуществляла платежи через Интернет - оплату счетов, денежные переводы, погашение кредитов и оплату покупок.

В Европе, по данным исследовательской компании Berg nsght, количество пользователей интернет-банкинга в 2013 г. превысило 350 млн человек.

В Англии на данный момент существует достаточное число крупных «чистых» интернет-банков, которые были образованы ипотечными банками и различными депозитными институтами для расширения сферы деятельности, например Egg, Smle, Frst-e, Abbey Natonal. При этом традиционные банки, такие как Barclays, HSBC, Lloyds TSB, в интернет-обслуживании также обладают сильными конкурентными позициями.

Анализ состояния рынка интернет-банкинга по годами перспективы развития. По оценкам экспертов компании J'son & Partners Consultng, в 2012 году в России автоплатежи составляли 3,7% от оборота платежей через

удаленные каналы, в то время как в 2011 году этот показатель был на уровне 3% [24].

В 2012 году в России оборот рынка платежей через интернет-банкинг составил 591 млрд рублей, показав рост на 39% по сравнению с 2011 годом. Оборот рынка платежей через мобильный банкинг составил 8,1 млрд рублей, также увеличившись на 39% по сравнению с 2011 годом. Оборот рынка по оплате сервисов и услуг с помощью SMS-банкинга составил 6,8 млрд рублей (рост на 47%). При этом оплата пассажирских авиаперевозок в настоящее время занимает более половины рынка дистанционных платежей, четверть объема приходится на гостиницы и дома отдыха, около 13% – на железнодорожные пассажирские перевозки.

Среди крупнейших игроков рынка автоплатежей наибольшую активность проявляет Сбербанк, увеличивший свою долю по обороту на 11 процентных пунктов с 2008 по 2012 год, что позволило ему к концу 2012 года занять 46% рынка автоплатежей по обороту. При этом немногим менее половины всех пользователей, имеющих активированный автоплатеж, являются клиентами Сбербанка. Доля Альфа-банка и «ВТБ24» на рынке автоплатежей по обороту ежегодно снижалась и к концу 2012 года составила 13% и 7% соответственно.

Три четверти россиян не только не пользуются мобильным и интернет-банкингом, но даже не знают о существовании таких услуг. Об этом свидетельствуют результаты последнего опроса, проведенного Фондом «Общественное мнение» (ФОМ).

По словам директора проекта «Человек и деньги» ФОМ Людмилы Пресняковой, опыт хотя бы единичного обращения к сервису интернет-банкинга имеют всего 13% наших соотечественников, а услугой мобильный банк хотя бы раз пользовалось 14% россиян. При этом постоянными пользователями услуг интернет-банкинга является всего 5%, к услугам мобильного банка регулярно обращается всего 3% [25].

Агентство Markswebb Rank & Report сообщило в марте 2013 года результаты установочной части исследования дистанционного банковского

обслуживания физических лиц в России, проведенной в январе 2013 года. В исследовании приняли участие 200 крупнейших российских розничных банков.

Все исследованные банки имеют официальные сайты в интернете, но только 10% из них имеют мобильную версию, позволяющую в удобном для пользователя виде получить информацию о банке и его услугах с мобильного телефона, в соответствии с рисунком 1.3.

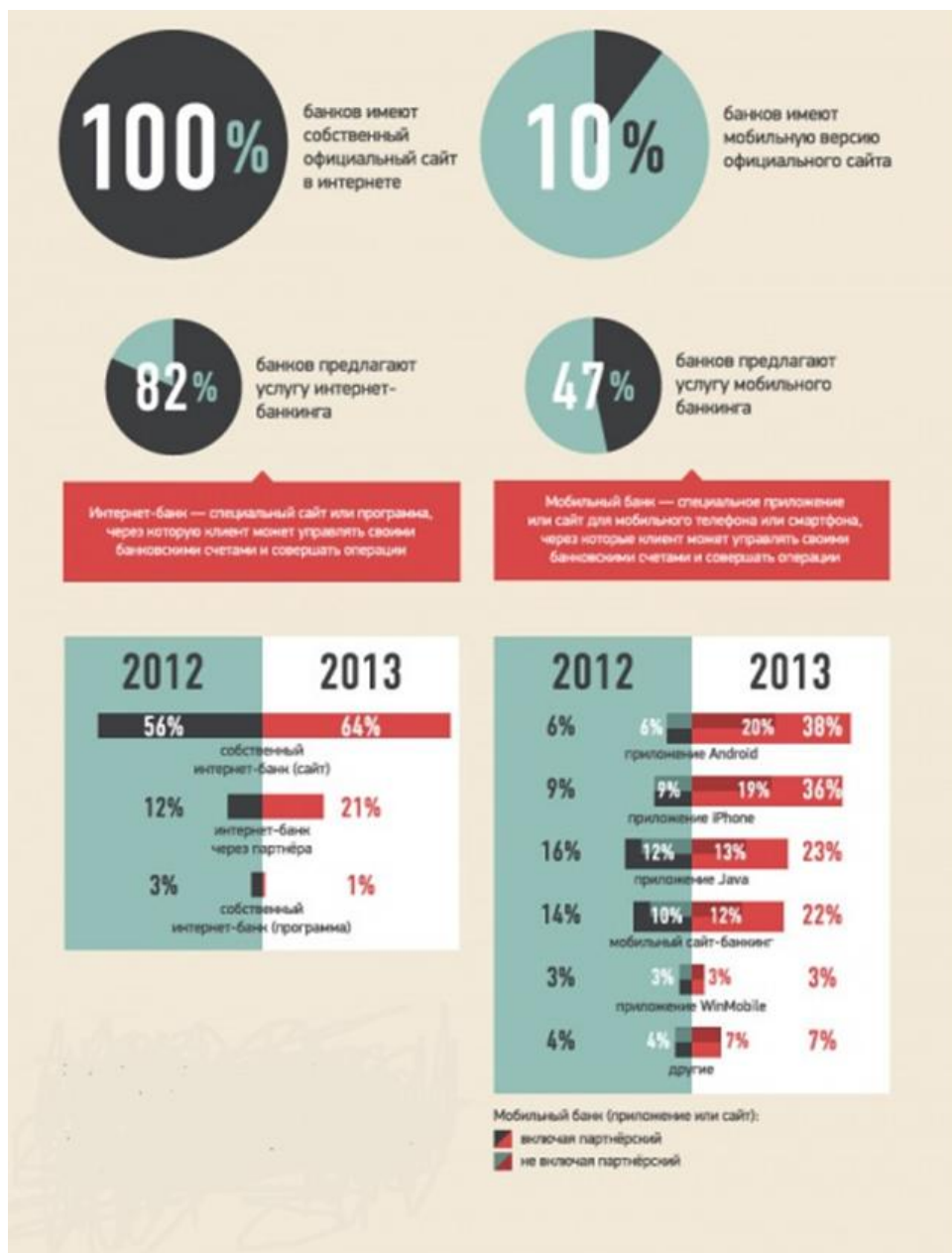


Рисунок 1.3 – Возможности дистанционного банковского обслуживания физических лиц, среди ТОП-200 российских розничных банков (2013 год)

82% банков предлагают своим клиентам услугу интернет-банкинга – возможность в той или иной форме управлять банковскими счетами через интернет. При этом 64% банков предлагают услугу интернет-банкинга в виде собственного защищенного веб-сайта, а 21% предлагают своим клиентам управление счетами через партнерскую систему интернет-банкинга. Запуск новых систем самими банками и подключение партнерских сервисов в равной степени повлияли на распространение услуги среди исследованных банков.

47% банков предлагают своим клиентам мобильный банкинг – доступ к управлению счетами через специальный сайт, адаптированный для работы через мобильный телефон, или через мобильное приложение. За прошедший год количество банков, предлагающих мобильный банкинг, выросло почти вдвое.

Самыми распространенными интерфейсами мобильного банка стали приложения для операционной системы Android и приложения для iPhone – доли исследованных банков, предлагающих эти приложения, выросли за год с 6% до 38% и с 9% до 36%, соответственно. При этом наиболее существенный вклад в распространение услуги мобильного банкинга внесли сервисы HandyBank и Faktura.ru, запустившие приложения для iPhone и Android в начале 2012 года.

Java-приложения и мобильные сайты-банкинги, еще год назад будучи основными интерфейсами мобильного банкинга, за год потеряли свою значимость. Новые интерфейсы практически перестали появляться, а рост доли банков, предлагающих управление счетами через Java-приложение или мобильный сайт, происходит только за счет роста подключений банков к системам HandyBank и Faktura.ru.

В ноябре 2013 года компания «Техносерв Консалтинг» представила результаты исследования российского рынка дистанционного банковского обслуживания розничных клиентов. Опрос показал, что больше половины банков удовлетворены своими системами ДБО, не обладая тем функционалом и характеристиками, которым присваивают наивысшую важность. Приоритетным

направлением развития систем ДБО в ближайшее время является управление персональными финансами (PFM). Именно в эту область 43% банков будут инвестировать до конца 2015 г.

Российские банки высоко оценивают возможности ДБО для развития бизнеса. Абсолютное большинство банков развивают системы ДБО с целью привлечения новых клиентов и увеличения прибыли, а также повышения качества своих услуг. Еще половина банков видит в ДБО резервы для оптимизации расходов, а 11% даже рассчитывает на сокращение персонала. Эти выводы были сделаны в результате исследования, проведенного аналитической компанией in4media/Forrester Russia по заказу «Техносерв Консалтинг» в августе-ноябре 2013 года. Участниками исследования стали 60 топ-менеджеров и руководителей направлений розничного бизнеса, мобильного и интернет-банкинга, электронных платежей ТОП-200 российских банков по версии РА «Эксперт» [26].

Львиная доля опрошенных банков (93%) предлагает своим клиентам интернет-банк, тогда как мобильный банк есть только у 70%. Управление личными финансами (Personal Financial Manager, PFM) пока раритетная опция в российском ДБО и является уникальным преимуществом только 23% банков. Вместе с тем PFM — самая горячая область развития дистанционного банкинга. До 2015 года в это направление планируют инвестиции 41% участников опроса.

В ноябре 2013 года аналитическое агентство Markswebb Rank & Report представляет результаты e-Finance User Index 2014 – первой волны исследования пользователей электронных финансовых и платежных сервисов в России. В основе исследования лежит репрезентативный опрос более 3 тысяч респондентов. Ключевые выводы исследования:

- 19,6 млн человек совершают хотя бы одну платежную операцию в интернете каждый месяц;

- 19,4 млн человек пользуются онлайн-, мобильным или SMS-банкингами;

- 15,4 млн человек используют интернет-банк. При этом почти $\frac{3}{4}$ этих людей пользуются интернет-банком Сбербанк Онлайн;
- 11,7 млн человек совершают платежи через интернет-банк за месяц;
- 8,9 млн человек платят в интернете банковской картой;
- 7 млн человек совершают онлайн-платежи с помощью электронных кошельков;
- 6,6 млн человек совершают за месяц хотя бы один онлайн-платеж с мобильного устройства.

По данным J'son & Partners Consulting, оборот рынка ЭПС в России в 2013 году составил 2,4 трлн рублей, показав рост на 27% по сравнению 2012 годом. Оборот платежей через сервисы дистанционного банковского обслуживания (ДБО) в 2013 году составил 0,8 трлн рублей или 35% от оборота рынка ЭПС. По нашим прогнозам, в ближайшие 5 лет доля платежей через ДБО будет ежегодно увеличиваться и к 2018 году составит 50%, в соответствии с рисунком 1.4.



Рисунок 1.4 – Сравнение оборотов платежей через электронные платежные системы и сервисы ДБО в России, трлн. руб.

Оборот платежей через интернет-банкинг в 2013 году составил 830 млрд. рублей, в то время как обороты платежей через SMS-банкинг и через

мобильный банкинг были практически на одном уровне – 11 млрд рублей. Столь значительное превосходство оборота платежей через интернет банкинг связано с несколькими причинами, среди которых можно выделить: большее количество пользователей, иная структура платежей, в соответствии с рисунком 1. 5. По нашим прогнозам, обороты платежей через рассматриваемые сервисы ДБО будут увеличиваться быстрыми темпами – среднегодовой темп роста с 2013 по 2018 годы составит от 24% до 29% (в зависимости от сервиса).



Рисунок 1.5 – Оборот платежей через сервисы ДБО в России, млрд. руб.

По данным J'son & PartnersConsulting, количество пользователей, совершивших платежи через интернет-банкинг, за год увеличилось на 29% и составило 13,1 млн человек. Количество пользователей, совершивших платежи через мобильный банкинг и SMS-банкинг в 2013 году было значительно меньше. Среди причин можно выделить более высокой доверие потребителей к интернет-банкингу с одной стороны и более широкие функциональные возможности интернет-банкинга (как правило) с другой, в соответствии с рисунком 1.6.



Рисунок 1.6 – Динамика количества пользователей, совершающих платежи через ДБО в России, млн. руб.

По данным J'son & Partners Consulting, количество пользователей, совершивших платежи через интернет-банкинг, за год увеличилось на 29% и составило 13,1 млн человек. Количество пользователей, совершивших платежи через мобильный банкинг и SMS-банкинг в 2013 году было значительно меньше. Среди причин можно выделить более высокой доверие потребителей к интернет-банкингу с одной стороны и более широкие функциональные возможности интернет-банкинга (как правило) с другой.

Рынок платежей через сервисы дистанционного банковского обслуживания развивается опережающими темпами.

По прогнозам J'son & Partners Consulting, доля платежей через ДБО в общем обороте электронных платежных систем увеличится с 35% в 2013 году до 50% в 2018 году.

В свою очередь, оборот платежей российского рынка дистанционного банковского обслуживания в 2017 году увеличится в три раза и составит 1,89 триллиона рублей, при этом доля автоплатежей превысит 10% от этого оборота, говорится в исследовании компании J'son & Partners Consulting. На платежи

через интернет-банкинг придется 1,83 трлн. рублей, мобильный банкинг – 29 млрд рублей, SMS-банкинг – 31,8 млрд рублей.[24]

В этой главе мы рассмотрели несколько видов систем дистанционного банковского обслуживания, «банк-клиент», «телебанк», интернет-банкинг. Банки на сегодня могут предоставлять клиентам все три вида дистанционного банковского обслуживания как по отдельности, так и одновременно в определенных комбинациях. На сегодня интернет-банкинг – это возможность совершать все операции без посещения отделения банка (за исключением операций с наличными). Сегодня большинство клиенты выбирают банк, оценивая развитость зоны интернет-банкинга и доля этих клиентов будет только возрастать. Интернет-банкинг является самым перспективным и быстрорастущим сегментом банковской деятельности. На сегодня 82% банков предоставляют услугу интернет-банкинга, при этом пользуются интернет-банкингом лишь 23% россиян, когда уровень проникновения в других странах гораздо выше. Вместе с тем, анализ состояния рынка интернет-банкинга с 2012 года показал, что оборот платежей через сервисы ДБО вырос в 2013 году на 27% по сравнению с 2012 и составил 0,8 трлн. Руб. и в 2018 году составит уже 50%. Оборот платежей через интернет-банкинг в 2013 году составил 830 млрд. руб., по данным J'son&PartnersConsulting в 2018 составит уже 2395 млрд. руб. Динамика количества пользователей так же увеличивается из года в год.

2 Анализ банковских интернет услуг ПАО «Сбербанк»

2.1 Характеристика сибирского банка сбербанка России

Сберегательный Банк Российской Федерации - старейший банк страны и единственный банк, сохранивший свою структуру после распада СССР. Новые экономические реалии, рыночные реформы начала 90-х годов требовали серьезных изменений в работе Банка, быстрого реагирования на изменяющуюся ситуацию. Главными задачами первых лет деятельности в новых условиях стали задачи сохранения целостности системы Банка, удержания позиций на рынке розничных банковских услуг и вкладов населения, создания материально-технической базы, обеспечивающей необходимые условия для обслуживания клиентов. Решение этих задач стало возможным благодаря жесткой централизации структуры управления Банком.

Сбербанк России создан в форме публичного акционерного общества открытого типа в соответствии с Законом РСФСР «О банках и банковской деятельности в РСФСР». Учредителем и основным акционером Сбербанка России является Центральный банк Российской Федерации (свыше 60% голосующих акций). Сбербанк России основан 12.11.1841 года. Предприятие имеет свой угловой штамп, фирменный знак, печать с полным наименованием на русском языке и изображением эмблемы.

Сбербанк России зарегистрирован 20 июня 1991 года в Центральном Банке Российской Федерации. Регистрационный номер - 1481.

Банк является юридическим лицом и со своими филиалами составляет единую систему Сбербанка России. Филиалы Сбербанка России не наделены правами юридических лиц и действуют на основании Положений, утверждаемых Правлением Сбербанка России, имеют баланс, который входит в баланс Сбербанка России, имеют символику Сбербанка России.

Фирменное (полное официальное) наименование банка:

Публичный Акционерный коммерческий Сберегательный банк

Российской Федерации (публичное акционерное общество).

Сокращенное наименование банка: Сбербанк России.

Сбербанк России (публичное акционерное общество) был создан в 1991 году. Учредитель и основной акционер Банка - Центральный банк Российской Федерации (Банк России). Ему принадлежит свыше 60% голосующих акций. Акционерами Банка являются более 200 тысяч юридических и физических лиц. Основным видом деятельности Сберегательного банка Российской Федерации является:

- Выдача кредитов физическим и юридическим лицам;
- Открытие счетов физическим и юридическим лицам;
- Перечисление платежей от физических и юридических лиц по России, ближнее и дальнее зарубежье;
- Прием коммунальных платежей;
- Обслуживание по пластиковым картам: «Visa», «Сберкарт», «CirrusMaestro», «Europay/Masterkard» и т.д.;
- Расчетно-Кассовое обслуживание юридических лиц;
- Обслуживание по векселям, депозитным сертификатам и другим ценным бумагам;
- Валютно-обменные операции;
- Работа с дорожными чеками «American Express», «Thomas Cook», «Visa», «Citicorp» и т.д.;
- Продажа монет и слитков из драгоценных металлов.

Сбербанк - современный универсальный банк с большой долей участия частного капитала, в т.ч. иностранных инвесторов. Структура акционерного капитала Сбербанка свидетельствует о его высокой инвестиционной привлекательности. Органами управления Банка являются:

- общее собрание акционеров - высший руководящий орган Сбербанка России. На Общем собрании акционеров принимаются решения по основным вопросам деятельности Банка. Проводится один раз в год. Общее собрание акционеров решает следующие вопросы: утверждение годового отчета,

рассматривает отчет ревизионной комиссии, отчет руководства, порядок распределения прибыли и ее использования (размер и порядок выплаты дивидендов), план развития на следующий год, определяет стратегию развития банка, избирает Совет банка;

Схема организационно-функциональной структуры Сибирского банка Сбербанка России

– наблюдательный совет. Наблюдательный совет Банка состоит из 17 директоров, среди которых 11 представителей Банка России, 2 представителя Сбербанка России и 4 независимых директора.

– правление Банка. Правление Банка состоит из 14 членов. Возглавляет Правление Банка Президент, Председатель Правления Банка.

Все органы управления Банком формируются на основании Устава Сбербанка России и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Организационная структура Сбербанка представлена следующим образом:

- Сберегательный банк РФ;
- территориальные банки (17);
- отделения;
- филиалы;
- агентства.

На сегодняшний день Сбербанк является крупнейшим банком Российской Федерации и Центральной и Восточной Европы, занимает лидирующие позиции в основных сегментах финансового рынка России и входит в число крупнейших по капитализации банков мира.

Международные рейтинги Сбербанка отражают авторитет банка в мировом банковском сообществе как одного из наиболее динамично и разносторонне развивающихся российских банков. Каждой организации и каждому члену коллектива необходима цель, которая бы определяла смысл и содержание их деятельности. Новые горизонты развития Банка, новые

качественные задачи предъявляют особые требования к коллективу сотрудников, осознанию и разделению ими философии и ценностей, пониманию смысла и важнейших принципиальных основ и содержания деятельности Банка, которые выражены в его миссии.

Миссия Банка:

– банк дает людям уверенность и надежность, Банк делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты;

– банк строит одну из лучших в мире финансовых компаний, успех которой основан на профессионализме и ощущении гармонии и счастья ее сотрудников.

Миссия Банка подчеркивает важнейшую роль Банка в экономике России и нашу особую социальную роль в обществе - поддержание в нем уверенности, надежности и стабильности. Миссия Банка однозначно определяет, что клиенты Банка, их потребности, мечты и цели есть основа всей деятельности Банка как организации.

Миссия устанавливает амбициозную цель устремлений Банка - стать одной из лучших финансовых компаний мира. Она также подчеркивает, насколько важны для Сбербанка его сотрудники, и насколько реализация его целей невозможна без реализации личных и профессиональных целей людей, работающих в нем.

Основной целью деятельности банка в соответствии с генеральной лицензией является привлечение денежных средств от физических и юридических лиц, а также осуществление кредитно-расчетных и иных банковских операций и сделок с физическими и юридическими лицами. Приоритетным направлением работы банка в сфере банковских услуг является обслуживание безналичных денежных расчетов физических и юридических лиц.

Основной задачей банка в области финансов является постепенное возвращение к докризисному уровню прибыльности, что, в свою очередь, потребует стабилизации качества кредитного портфеля, обеспечения

возвратности необслуживаемых кредитов, а также дальнейшего роста эффективности бизнеса.

Приоритетные задачи работы с клиентами на 2013 год:

- 1) существенное улучшение качества обслуживания клиентов, повышение их удовлетворенности продуктами и обслуживанием в Сбербанке;
- 2) увеличение доли в активах банковской системы России за счет укрепления позиций на основных сегментах финансового рынка;
- 3) развитие новых направлений бизнеса: страхование, инвестиционно-банковские услуги;
- 4) развитие операций за рубежом.

Высокие цели достигаются командой единомышленников, которых объединяет общая система ценностей. Ценности Банка определяют тот набор правил, критериев и требований, которые Банк будет предъявлять к каждому человеку, который является или хочет стать членом команды Банка. Ценности Банка - это свод принципов, исходя из которых руководители Банка будут ставить цели, и определять, достигнуты ли они. На основе этих ценностей будут создаваться, и поддерживаться взаимоотношения между сотрудниками, строиться системы управления внутри Банка, а также взаимоотношения Банка с клиентами, обществом, акционерами и инвесторами.

Ценности Банка:

- Порядочность.
- Стремление к совершенству.
- Уважение к традициям.
- Доверие и ответственность.
- Взвешенность и профессионализм.
- Инициативность и креативность.
- Командность и результативность.
- Открытость и доброжелательность.
- Здоровый образ жизни (тело, дух и разум).

Реализация стратегии развития позволит Банку укрепить позиции на

российском рынке банковских услуг и достичь финансовых и операционных показателей, соответствующих уровню высокочассных универсальных мировых финансовых институтов. В рамках стратегии Банк ставит перед собой цели по 4-м основным направлениям:

1. Финансовые результаты: увеличение объема прибыли к 2014 г. в 2-3 раза при снижении отношения операционных затрат к чистому операционному доходу на пять процентных пунктов, что позволит поддерживать рентабельность капитала на уровне не ниже 20%.

2. Положение на российском рынке: укрепление конкурентных позиций на основных банковских рынках (привлечение средств физических лиц, кредитование населения, привлечение средств и кредитование юридических лиц), доля в активах банковской системы на уровне 25-30%.

3. Качественные показатели развития («здоровье» банка): лучшие в России навыки в области клиентской работы, лидерство по качеству обслуживания, современная система управления рисками, сопоставимые с лучшими мировыми аналогами управленческие и операционные процессы и системы, адекватная требованиям и масштабам бизнеса ИТ-платформа, корпоративная культура, разделяемая всеми сотрудниками банка, нацеленная на самосовершенствование и рост производительности труда, высокопрофессиональный заинтересованный персонал, узнаваемый «позитивный» бренд, высокая степень лояльности клиентов.

4. Операции на зарубежных рынках: Поэтапное увеличение объема и значимости международных операций за счет роста на рынках Казахстана, Белоруссии и Украины, постепенного увеличения присутствия на рынках Китая и Индии. Увеличение доли чистой прибыли, полученной за пределами России до 5-7%, в том числе за счет дополнительных приобретений.

2.2 Положение Сибирского банка Сбербанка России на рынке банковских Интернет услуг

В качестве объекта исследования в дипломной работе выступает Сибирский банк Сбербанка России.

Сибирский банк Сбербанка России ОАО прошёл динамичный путь преобразования из системы государственных сберкасс в коммерческий банк универсального типа. В Сибирском регионе банк имеет огромную филиальную сеть, охватывающую всю территорию Красноярского края, республик Хакасия и Тыва, а так же Барнаул, Кемерово, Иркутск, Новосибирск, Омск, Томск, Кызыл, Читу. В целях наилучшего соответствия потребностям своих клиентов и снижения расходов, финансовое учреждение постоянно совершенствует работу своих подразделений. Начиная с 1991 года, банк проводит политику укрупнения филиальной сети, направленную на превращение отделений и внутренних структурных подразделений в крупные кредитно-финансовые институты. Оптимизация филиальной сети проводится с учётом экономических и социальных факторов конкретного района, включая оценку показателей плотности и численности населения, потребности клиентов в получении банковских продуктов и услуг [27].

В настоящее время Сибирский банк Сбербанка России является филиалом ПАО Сбербанка России и работает на огромной территории. Располагается в Восточно-Сибирском регионе России, что, кстати, и дало название территориальному банку. Сибирский банк занимает лидирующие позиции в регионе:

- филиальная сеть представлена 12 отделениями и 422 внутренними структурными подразделениями.
- численность работников составляет около 6 тысяч человек.
- банк имеет лидирующее положение на корпоративном рынке региона, имея более 30% на рынке привлечения средств и более 40% на рынке кредитования.

– банк прочно удерживает преобладающее положение на рынке частных клиентов, имея более 60% на рынке привлеченных средств населения и более 50% на рынке кредитования частных клиентов.

Сибирский банк ПАО "Сбербанк России" в целях наибольшего соответствия потребностям своих клиентов постоянно совершенствует структуру и саму деятельность своих подразделений. Банк проводит политику укрупнения филиальной сети, направленную на превращение отделений и внутренних структурных подразделений в крупные кредитно-финансовые институты. Оптимизация филиальной сети проводится с учётом экономических и социальных факторов конкретного района, включая оценку показателей плотности и численности населения, потребности клиентов в получении банковских продуктов и услуг и перспектив развития территории.

В настоящее время Сибирский банк ПАО "Сбербанк России" — это банк, осуществляющий широкий спектр банковских операций и ориентирующийся на многообразие клиентской базы. Деятельность банка направлена на содействие комплексному экономическому развитию региона, способствуя как росту традиционных сегментов экономики, так и раскрытию потенциала новых.

Политика Сибирского банка направлена на сохранение лидирующего положения в регионе на рынке банковских услуг. Специалистами банка разрабатываются механизмы сохранения и приумножения средств клиентов. В отношении среднего класса банк рассчитывает на реализацию банковских услуг, которые станут действенным инструментом не только в укреплении материального положения данной социальной группы, но и будут способствовать дальнейшему росту ее благосостояния. В настоящее время Сибирский банк продолжает развитие отношений с клиентами с высоким уровнем дохода, создавая комфортные, надежные, а главное экономически эффективные условия сотрудничества.

Потенциальные клиенты банка – это экономически активное население региона, работающее в различных сферах бизнеса. Банк работает на всех сегментах рынка с клиентами разного уровня доходов. И в зависимости от их

потребностей предлагает наиболее интересные им продукты и услуги. В сегменте крупного бизнеса банк разрабатывает индивидуальные схемы работы с клиентами. В сегменте среднего и малого бизнеса банк развивает новые технологии работы с целью повышения качества и увеличения времени на общение с клиентом.

Сибирский банк нацелен на сокращение издержек и времени обслуживания клиентов и повышение качества обслуживания. В рамках принятой Сбербанком Стратегии развития до 2014 года Сибирский банк стал пятым в системе, где развивается Производственная система Сбербанка России (ПСС). На ее основе уже удалось достичь ряда серьезных улучшений в работе банка: создана новая модель работы внутренних подразделений банка. В результате реорганизации пространства и оптимизации процессов существенно сократились очереди и повысилась производительность труда.

В Сибирском банке также активно продвигается проект "Сбербанк ОнЛ@йн". Это автоматизированная система обслуживания клиентов банка через Интернет, с помощью которой они могут управлять своими счетами и совершать платежные операции через сеть Интернет.

Банк нацелен на дальнейшее развитие как существующих, так и внедрение новых технологий обслуживания клиентов с целью повышения сервиса и эффективности деятельности. Это позволит банку удерживать лидирующие позиции в банковском секторе региона и достойно представлять Сбербанк России в рамках территориального банка.

Рассмотрим финансовую отчетность Банка, которая подготовлена в соответствии с Международными стандартами финансовой отчетности (МСФО), включая Международные стандарты бухгалтерского учета (МСБУ) и разъяснения, которые издает Комитет по Международным стандартам бухгалтерского учета. Банк ведет свой учет в соответствии с правилами и положениями, регулирующими банковскую деятельность и бухгалтерский учет в Российской Федерации. Данная финансовая отчетность была подготовлена на основе таких учетных записей и скорректирована, при необходимости, для

обеспечения ее соответствия требованиям МСФО. Так же данная финансовая отчетность была проверена независимым аудитором [28].

Чистая прибыль за 2014 год составила 290,3 млрд. руб. (или 13,45 рублей на обыкновенную акцию по сравнению с чистой прибылью за 2013 год в размере 362,0 млрд. руб. (или 16,78 рублей на обыкновенную акцию), в 2012 году чистая прибыль составила 347,9 млрд. руб. (или 16,03 рублей на обыкновенную акцию).

Операционные доходы для создания резервов под обесценивание долговых финансовых активов составили 1 300,7 млрд. руб., показав рост в 18,8 % по сравнению с 2013 годом (1 094,8 млрд. руб.), (2012 год: 920,8 млрд. руб., рост 19,9%)

Операционные расходы увеличились на 12,1% по сравнению с 2013 годом, что медленнее темпов роста операционных доходов до создания резерва под обеспечения кредитного портфеля. В результате, отношение операционных расходов к операционным доходам улучшилась на 43,4% по сравнению с 46,1% за 2013 год. (за 2012 год: 49,0%)

Процентная маржа сократилась на 30 базисных пунктов по сравнению с 2013 годом и составила 5,6%, в свою очередь по сравнению с 2012 годом процентная маржа в 2013 году сократилась на 20 базисных пунктов и составила 5,9%.

Рентабельность собственных средств составила 14,8% за 2014 год по сравнению с 20,8% за 2013 год, и 24,2% за 2012 год.

Стоимость риска в годовом исчислении выросла с 0,2% до 2,33% за 2012-2014 год.

Совокупные активы выросли за 2014 год на 38,4% (2013: 20,6%; 2012:39,3%). Основным источником роста стали кредиты и авансы клиентам, которые за 2014 год выросли на 37,3%, показано в таблице 2.1.

Доля неработающих кредитов в кредитном портфеле выросла с 2,9% по состоянию на 31.12.2013 до 3,2% по состоянию 31.12.2014. (на 31.12.2012 доля

неработающих кредитов в кредитном портфеле сократилась с 3.2% по состоянию на 31.12.2012 до 2,9 по состоянию на 31.12.2013).

Коэффициент достаточности основного капитала за 2014 год сократился на 200 базисных пунктов и составил 8,6% (в 2013 : вырос на 20 базисных пунктов и составил 10,6%;).

Таблица 2.1 – Денежные средства и их эквиваленты в Банке России, в 2012-2014гг.

Наименование средств	млрд.руб.		
	2012	2013	2014
Наличные средства	680,8	723,9	1 279,2
Остатки по счетам в Банке России (кроме фонда обязательных резервов)	260,4	298,8	228,8
Корреспондентские счет и депозиты в банках:			
-РФ	53,1	68,8	44,4
- других стран	215,4	208,3	720,4
Остатки средств по сделкам обратного репо	81,8	27,2	36,0
Итого денежных средств и их эквивалентов	1 290,8	1 327,0	2 308,8

По состоянию на 31 декабря 2014, 31 декабря 2013, 31 декабря 2012 отсутствуют просроченные остатки по денежным средствам и их эквивалентам и признаки обесценивания по ним.

Таблица 2.2 – Задолженность других банков РФ в 2013-2015гг

Наименование показателя	млрд.руб.		
	2013	2014	2015
Срочные депозиты в банках	114,8	330,5	240,8
Гарантийные депозиты в других банках	349,6	304,3	800,8
Торговых ценных бумаг	90,4	101,2	37,3
Всего задолженности других банков	554,8	736	1078,9

По состоянию на 31 декабря 2015, 31 декабря 2014, 31 декабря 2013 отсутствуют просроченные остатки по денежным средствам и их эквивалентам и признаки обесценивания по ним, как показано в таблице 2.2

Так как торговые ценные бумаги отражаются по справедливой стоимости, следовательно, отдельно не анализируем и не отслеживает признаки на их обесценивание.

Таблица 2.3 – Кредиты и авансы клиентам ПАО Сбербанк России в 2012-2014гг.

Виды кредитов	млрд.руб.		
	2012	2013	2014
Текущие кредиты	10 555,1	12 917,3	17 531
Просроченные кредиты	509,2	626,7	1 095,1
Минус: резерв на обесценивание кредитов	(565)	(610,3)	(869,5)
Всего кредитов и авансов клиентам	10 499,3	12 933,7	17 756,6
овердрафты	198,2	349	538,8
Минус: резерв на обесценивание кредитов	(565)	(610,3)	(869,5)
Всего кредитов и авансов клиентам	10 499,3	12 933,7	17 756,6

По состоянию на 31 декабря 2014 года у банка было 20 крупнейших заемщиков с объемом кредитов на каждого заемщика более 103,3 миллиарда рублей (31 декабря 2013 года: 20 крупнейших заемщиков с объемом кредитов на каждого заемщика более 64,5 миллиарда рублей). Общий объем этих кредитов составил 3 692,7 миллиарда рублей и 19,8% от кредитного портфеля банка до вычета резерва под обесценивание (31 декабря 2013 года: 2 499,0 миллиарда рублей или 18,5%).

Сумма начисленных процентов доходов по индивидуальным обесцененным кредитам за год, закончившийся 31 декабря 2014 года, составила 26,9 миллиарда рублей (2013 год: 15,9 миллиарда рублей).

В процентные доходы по кредитам и авансам клиентам в консолидированном отчете о прибылях и убытках включены штрафы и пени, полученные от заемщиков, в размере 15,8 миллиарда рублей (2013 год: 8,0 миллиарда рублей), как показано в таблице 2.3.

Таблица 2.4 – Изменения в сумме резерва на обесценивание кредитов ПАО Сбербанк России в 2012-2014гг.

Сумма резервов	млрд.руб.		
	2012	2013	2014
Резерв на обесценивание кредитов на 1 января	662,5	565,0	610,3
Отчисления в резерв на обесценивание кредитов в течении года	21,9	134,8	394,6
Кредиты и авансы клиентам, списанные в течении года как невозвратные	118,6	(89,5)	(135,4)
Резерв на обесценивание кредитов на 1 января	565	610,3	869,5

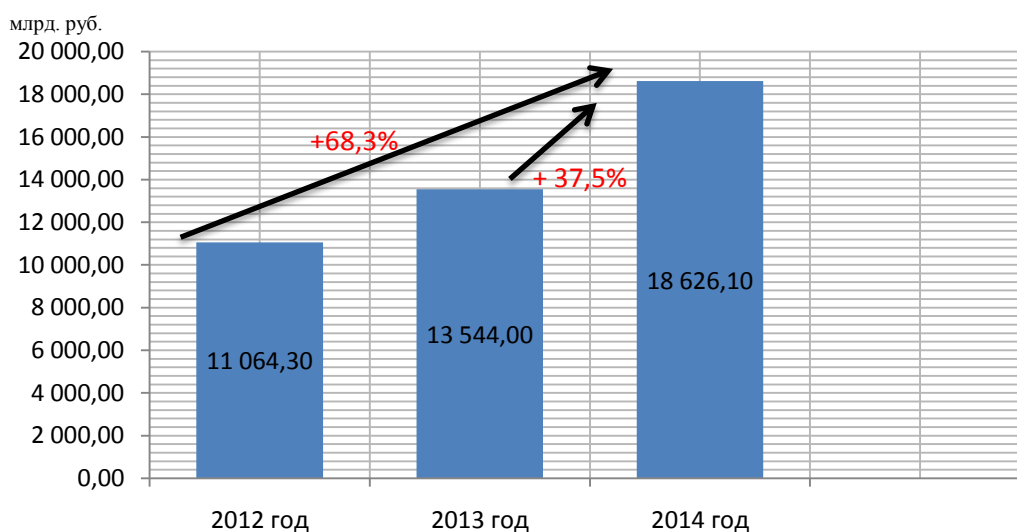


Рисунок 2.1 – Кредитный портфель ПАО Сбербанк России (до вычета резерва под обесценивание), в 2012-2014гг., млрд. руб.

Портфель кредитов клиентам в период с 2012 год по 2014 год увеличился на 68,3%, в связи с ростом объема кредитования как физических, так и корпоративных клиентов, в соответствии с рисунком 2.1.

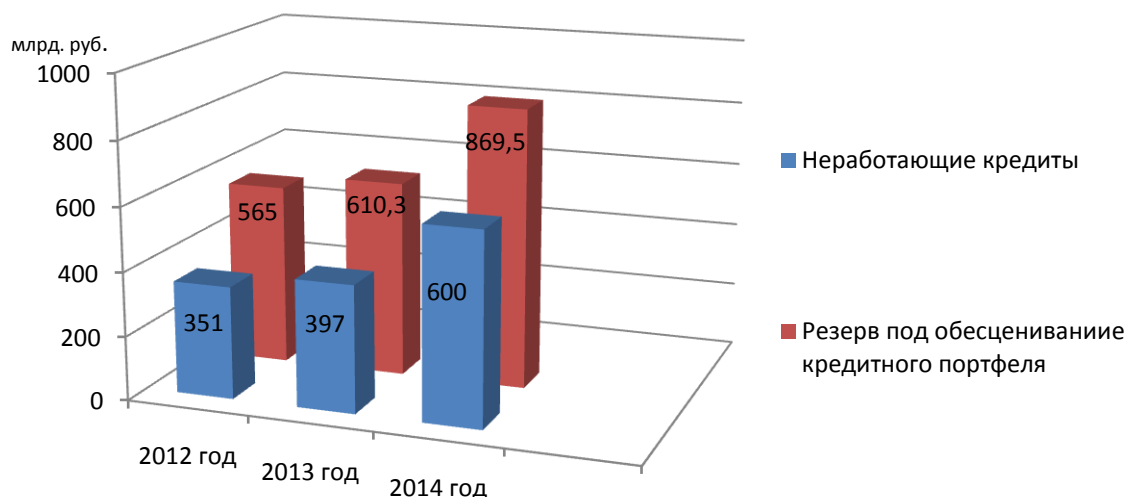


Рисунок 2.2 – Неработающие кредиты и резерв под обесценивание кредитного портфеля ПАО Сбербанк России, в 2012-2014 гг., млрд. руб.

Информация об отношении резерва под обесценивание кредитов к кредитному портфелю и резерва под обесценивание кредитного портфеля к неработающим кредитам представлена на рисунках 2.2 – 2.4.

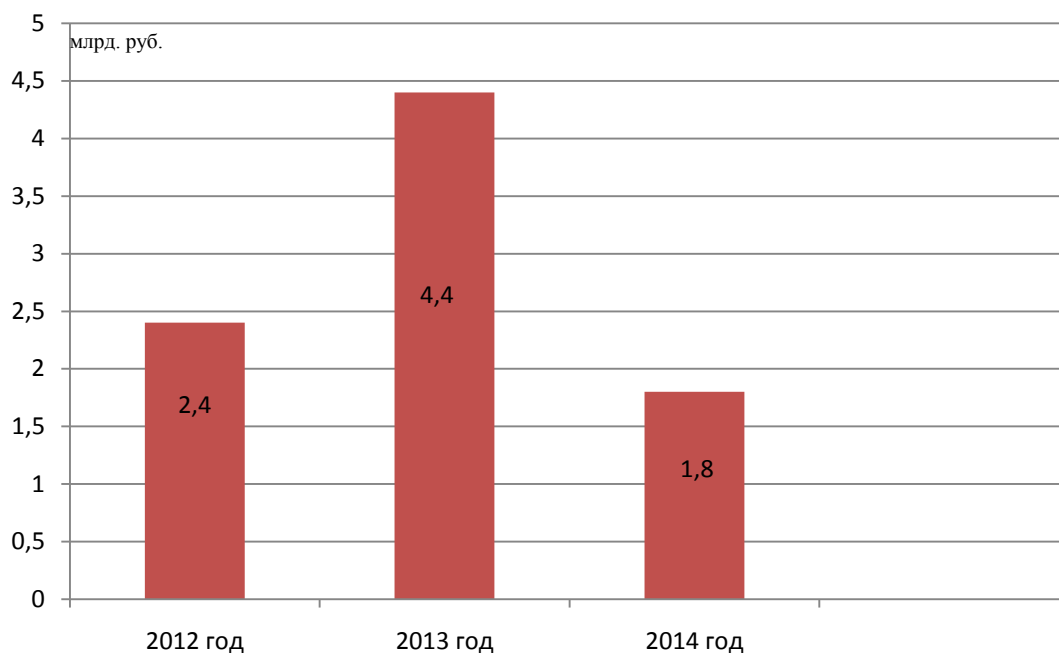


Рисунок 2.3 – Отношение резерва под обесценивание кредитов к кредитному портфелю, ПАО Сбербанк России, в 2012-2014 гг., (%)

Списание кредитов за счет резерва под обесценивание кредитного портфеля увеличилось с 118,6 млрд. руб. 2012 год до 135,4 млрд. руб. 2014 год, в соответствии с рисунком 2.7.

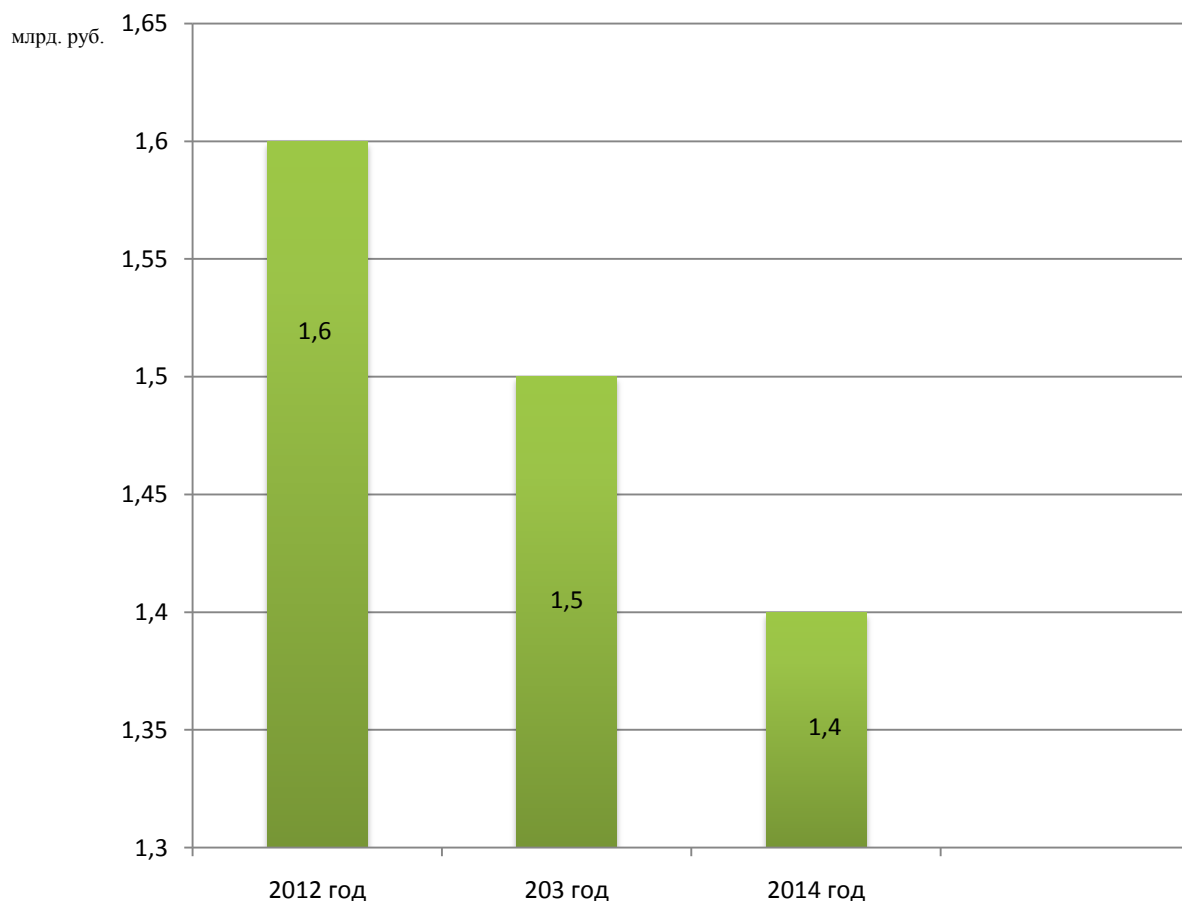


Рисунок 2.4 – Резерв под обесценивание кредитного портфеля к неработающим кредитам, ПАО Сбербанк России, в 2012-2014 гг., млрд. руб.

Неработающие кредиты – совокупный объем требований к заемщику в случае, если на отчетную дату хотя бы очередной платеж (по основному долгу и/или процентам) просрочен свыше 90 дней.

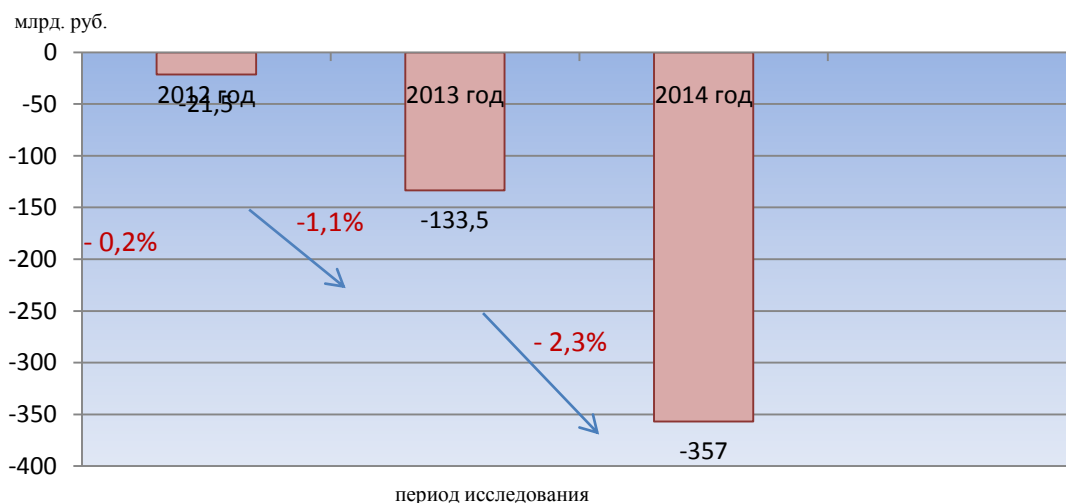


Рисунок 2.5 – Отчисления в резерв под обесценивание кредитного портфеля и стоимости риска, ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг., млрд. руб.

Отчисления в резерв под обесценивание кредитного портфеля и стоимости риска в 2014 году составили 357 млрд. руб., что значительно больше 2012 года, где отчисления составили 21,5 млрд. руб., в соответствии с рисунком 2.5.

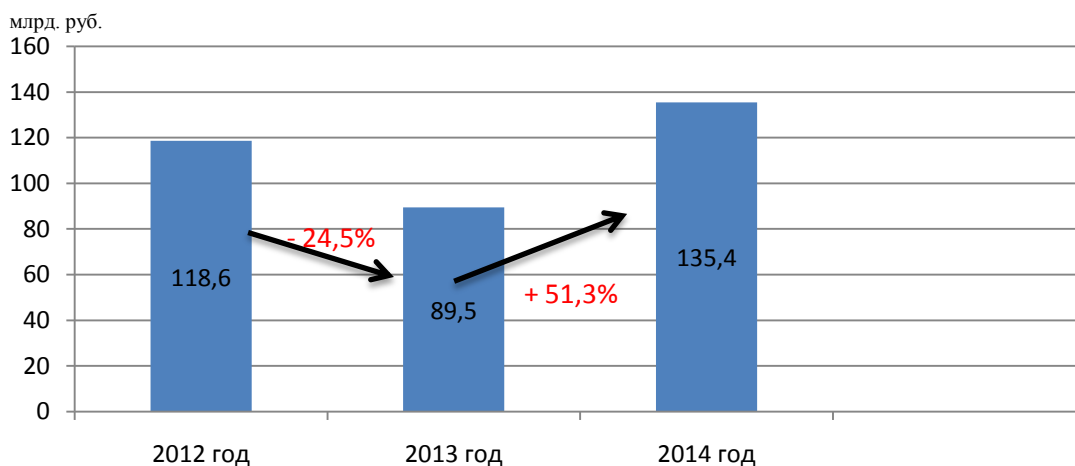


Рисунок 2.6 – Списание кредитов за счет резерва под обесценивание кредитного портфеля ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг., млрд. руб.

Основными причинами роста кредитного риска стали: общее ухудшение кредитного портфеля на фоне замедления темпов роста российской экономики,

обесценивания рубля, повлекшее за собой увеличение суммы резерва в рублевом выражении по валютным кредитам, создание резервов по кредитам украинским заемщикам вследствие ухудшения состояния экономики Украины, как показано в таблицах 2.5 – 2.6.

Таблица 2.5 – Изменения в сумме резерва на обесценивание кредитов ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг.

Сумма резервов	млрд.руб.		
	2012	2013	2014
Резерв на обесценивание кредитов на 1 января	662,5	565,0	610,3
Отчисления в резерв на обесценивание кредитов в течении года	21,9	134,8	394,6
Кредиты и авансы клиентам, списанные в течении года как невозвратные	118,6	(89,5)	(135,4)
Резерв на обесценивание кредитов на 1 января	565	610,3	869,5

Таблица 2.6 – Концентрация клиентского кредитного портфеля ПАО Сбербанка России по отраслям, в 2012-2014гг.

Отрасли	млрд.руб.					
	2012		2013		2014	
	Сумма	%	Сумма	%	Сумма	%
1	2	3	4	5	6	7
Физические лица	2836,5	25,6	3748	27,7	4847,3	26,0
Услуги	1962,5	17,7	2445,3	18,1	3700,6	19,9
Торговля	1304,3	11,8	1366,2	10,1	2017,2	10,8
Пищевая промышленность и сельское хозяйство	862,4	7,8	900,6	6,6	1041	5,6
Энергетика	512,2	4,6	644,9	4,8	961,9	5,2
Машиностроение	528,6	4,8	658,7	4,9	920,6	4,9
Государственные и муниципальные учреждения	370,4	3,3	672,9	5,0	837,5	4,5
Металлургия	410,6	3,7	459,6	3,4	752,7	4,0
Строительство	402,7	3,6	492,6	3,6	688,3	3,7
Транспорт, авиационная и космическая промышленность	387	3,5	448,3	3,3	619,8	3,3
Химическая промышленность	378,2	3,4	386,9	2,9	537,8	2,9
Телекоммуникации	489,2	4,4	560,1	4,1	484,9	2,6
Нефтегазовая промышленность	162,2	1,5	208,3	1,5	470,0	2,5
Деревообрабатывающая промышленность	72,3	0,7	76,1	0,6	89,5	0,5
Прочее	385,2	3,6	475,5	3,4	657	3,6
Всего кредитов и авансов клиентам (общая сумма)	11 064,3	100,0	13 544	100,0	18 626,1	100,0

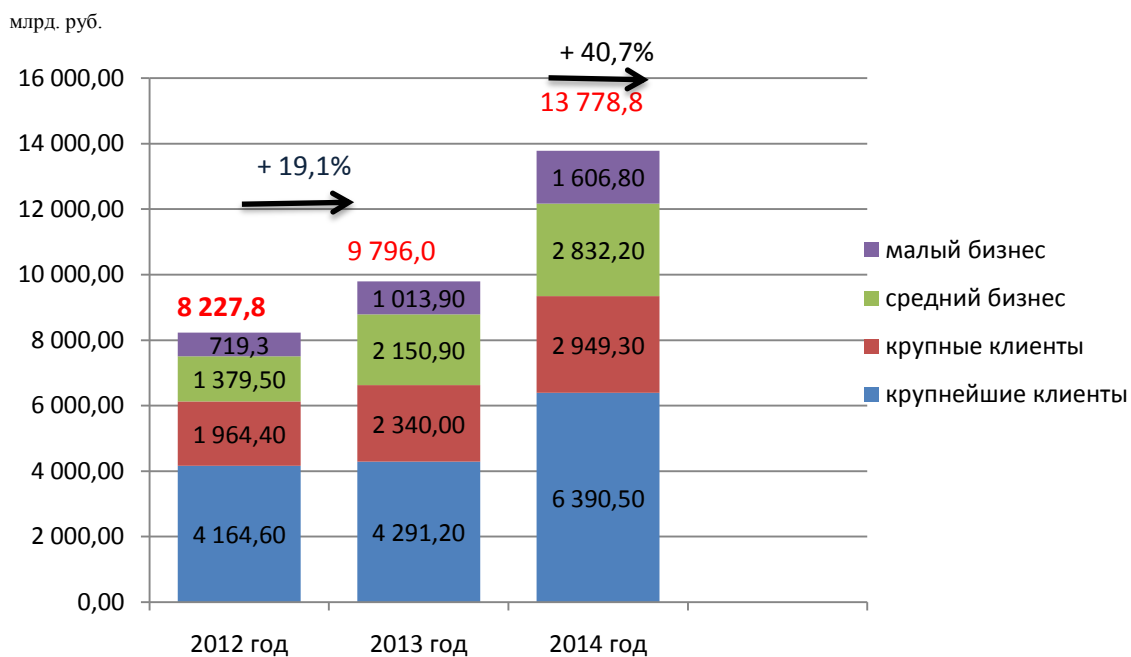


Рисунок 2.7 – Кредиты корпоративным клиентам, ПАО Сбербанк России 2012-2014гг., млрд. руб.

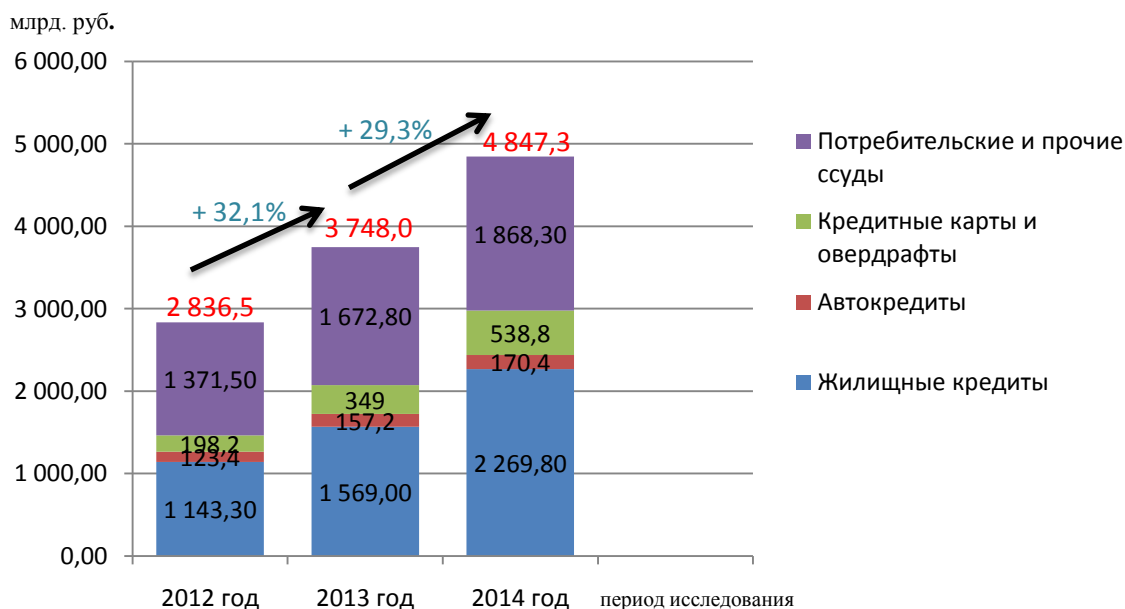


Рисунок 2.8 – Кредиты физическим лицам, ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг., млрд. руб.

Рост портфеля корпоративных кредитов преимущественно связан с ростом кредитования крупнейшего бизнеса, в соответствии с рисунком 2.7.

Портфель жилищных кредитов за период с 2012 года по 2014 год вырос на 44,7%, являясь основным источником кредитования физическим лицам, в соответствии с рисунком 2.8.

Таблица 2.7 – Инвестиционные ценные бумаги для дальнейшей продажи, ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг.

Инвестиционные ценные бумаги	млрд.руб.		
	2012	2013	2014
Корпоративные облигации	320,2	155,9	364,4
Облигации федерального займа (ОФЗ)	149,6	142,6	218,1
Облигации правительства иностранных государств	150,2	113,2	197,1
Еврооблигации Российской Федерации	117,7	30,2	24,0
Муниципальные и субфедеральные облигации	21,3	4,9	2,8
Векселя	-	-	0,4
Корпоративные акции	45,5	29,4	
Итого инвестиционных ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи	804,5	476,2	829,7

Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи, отражается по справедливой стоимости, что уже включает возможное обесценивание, обусловленное кредитным риском. Справедливая стоимость инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, определяется на основании их рыночных котировок и моделей оценки с применением данных, наблюдаемых, а так же не наблюдаемых на открытом рынке. По состоянию на 31 декабря 2012 года убыток от обесценивания инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи составил 5,0 млрд. руб. (2013 -5,2 млрд. руб., 2014- 0,8 млрд. руб.), показано в таблицах 2.15 – 2.17

Таблица 2.8 – Инвестиционные ценные бумаги, ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг.

Стоимость ценных бумаг	млрд.руб.		
	2012	2013	2014
Балансовая стоимость на 1 января	488,2	605,1	689,6
Изменение справедливой стоимости инвестиционных ценных бумаг для дальнейшей продажи	245,2	253,6	274,9
Продажа минус приобретение инвестиционных ценных бумаг для дальнейшей продажи	128,3	169,1	212,3
Балансовая стоимость на 31 декабря	605,1	689,6	752,2

Таблица 2.9 – Выпущенные долговые ценные бумаги, ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг.

Долговые ценные бумаги	млрд.руб.		
	2012	2013	2014
Сберегательные сертификаты	227,2	344,5	456,8
Нотыучастия в кредитах, выпущенных в рамках MTN программы	291,6	324,9	629,9
Векселя	110,1	74,7	73,3
Выпущенные облигации	44,3	59,4	113,2
Ноты, выпущенные в рамках ЕСП программы	16,1	46,9	15,9
Структурные ноты	2,3	1,4	1,1
Прочие выпущенные долговые ценные бумаги	0,1	1,6	2,7
Облигации, выпущенные в рамках программы секьюритизации ипотечных кредитов Сбербанка	-	-	9,7
Итого выпущенных долговых ценных бумаг	691,7	853,4	1 302,6

млрд. руб.

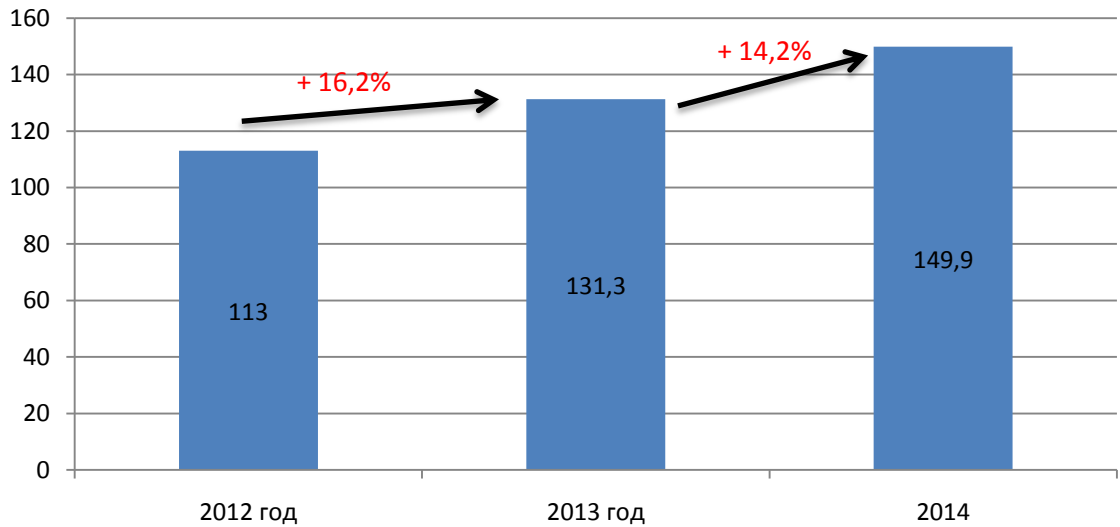


Рисунок 2.9 – Процентные доходы по ценным бумагам, ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг., млрд.руб.

Процентные доходы по ценным бумагам с 2012 года по 2013 год увеличились на 16,2%, а с 2013 года по 2014 год увеличились на 14,2%, в соответствии с рисунком 2.9.

млрд. руб.

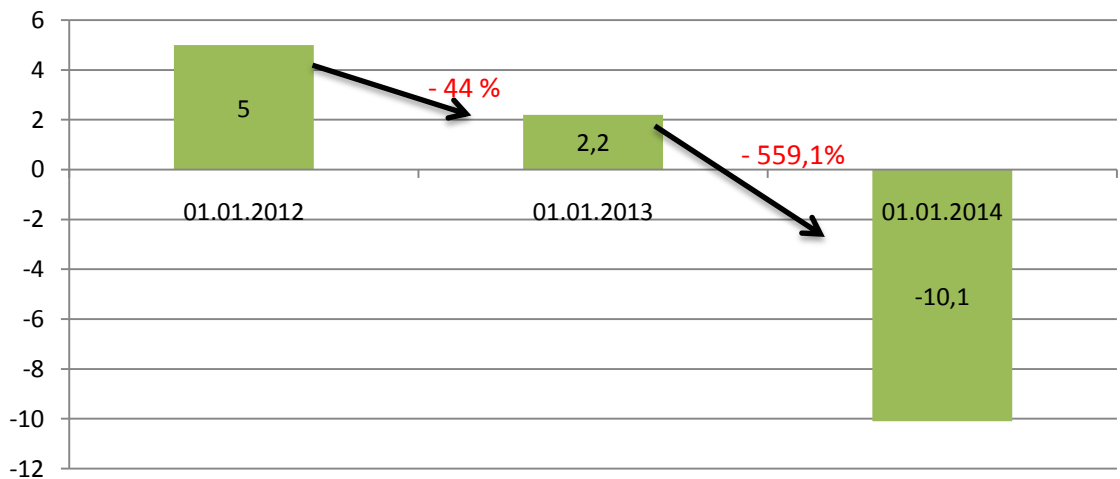


Рисунок 2.10 – Чистые доходы (убытки) от торговых операций и переоценки ценных бумаг, ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг., млрд. руб.

Чистые доходы(убытки) от торговых операций и переоценки ценных бумаг уменьшились с 5,0 млрд. руб. до 2.2 млрд. руб., что в процентном соотношении составило уменьшение на 44.0%, СС 2013 года чистые доходы (убытки) от торговых операций и переоценки ценных бумаг уменьшились с 2,2 млрд. руб. до -10.1 млрд. руб., что в процентном соотношении -559,1%, в соответствии с рисунком 2.10.

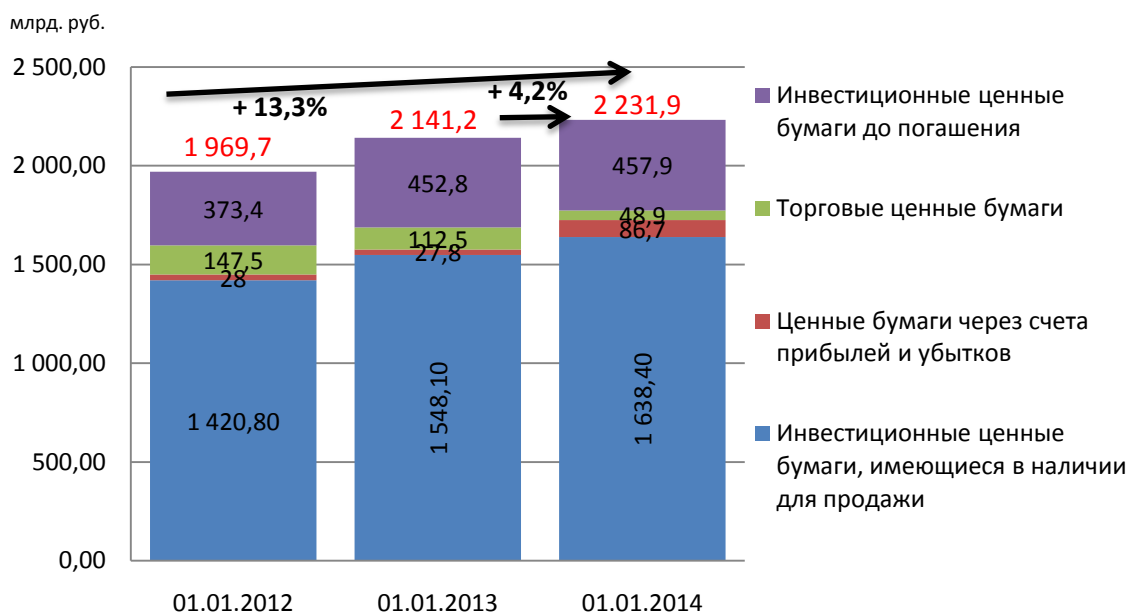


Рисунок 2.11 – Ценные бумаги по портфелям, ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг., млрд. руб.

Портфель ценных бумаг в 2012 году составил 1 625,8 млрд. руб. (2013 – 1 969,7), а в 2014 году портфель ценных бумаг уже составил 2 141,2 млрд. руб., что на 31,7% больше, чем в 2012 году. Динамика положительная, в соответствии с рисунком 2.11.

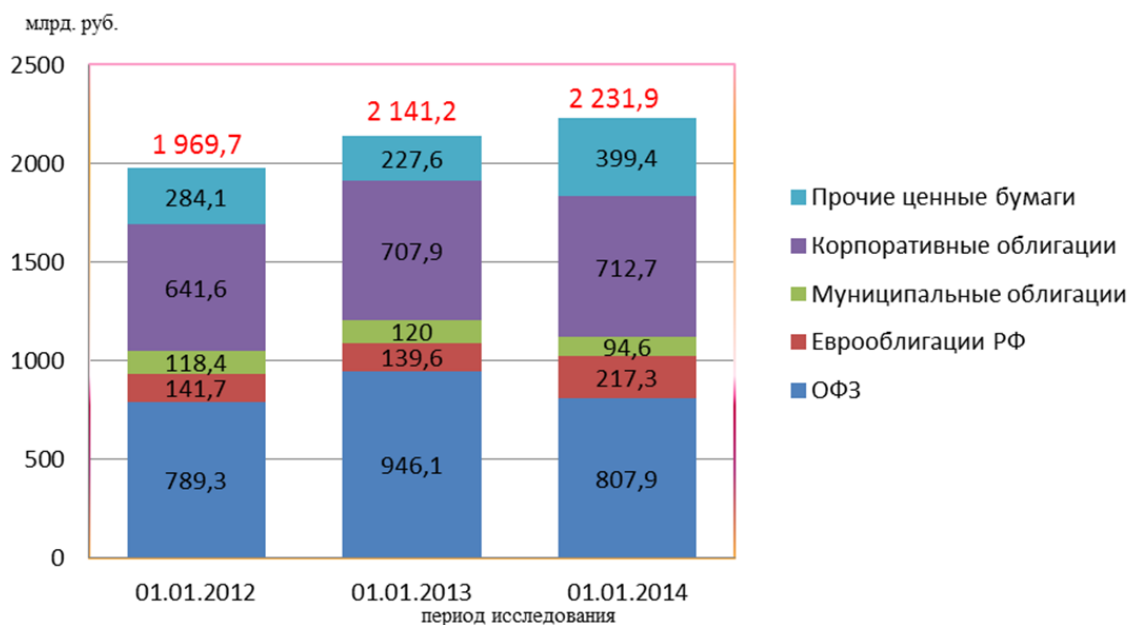


Рисунок 2.12 – Ценные бумаги по видам, ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг., млрд. руб.

Структура портфеля ценных бумаг в течении 2012 года и до 2014 оставалась стабильной, основной составляющей портфеля являются долговые ценные бумаги российской Федерации, в соответствии с рисунком 2.12.

Таблица 2.10 – Средства Банков России, в 2012-2014гг.

Средства банков	млрд.руб.		
	2012	2013	2014
Срочные депозиты банков	518,2	738,0	2 448,9
Договоры прямого репо с банками	854,9	1 293,9	1 054,4
Корреспондентские счета и депозиты «овернайт) банков	79,3	79,3	138,7
Итого средств банков	1 452,4	2 111,3	3 640,0

Срочные депозиты банков представляют собой средства, полученные на межбанковском рынке, показано в таблице 2.10.

В июне 2014 года Сбербанк получил субординированный заем в размере 200 миллиардов рублей от банка России. Контрактная фиксированная процентная ставка в размере 6,5% годовых и срок погашения 31 декабря 2019

года по данному займу аналогичны предыдущему субординированному займу, привлеченному от Банка России.

Таблица 2.11 – Субординированные займы, ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг.

Субординированные займы	млрд.руб.		
	2012	2013	2014
Субординированный заем, привлеченный от Банка России	303,3	303,3	503,9
Субординированные займы, привлеченные в рамках MTN программы	61,1	98,5	226,7
Прочие субординированные займы	20,3	22,9	38,9
Итого субординированных займов	384,7	424,7	769,5

По состоянию на 31 декабря 2014 общая амортизированная стоимость субординированных займов, привлеченных от Банка России, составила 503,9 миллиарда рублей (31 декабря 2013 года: 303,3 миллиарда рублей, аналогично и на 31 декабря 2012 года); эффективная процентная ставка – 6,5% годовых (31 декабря 2013: 6,5 % годовых, 31 декабря 2012:-5,2% годовых), показано в таблице 2.11.

В случае ликвидации Банка кредиторы по данным займам будут последними по очередности выплаты долга.

Таблица 2.12 – Средства физических лиц и корпоративных клиентов ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг.

Средства физ. Лиц и корпоративных клиентов	млрд.руб.		
	2012	2013	2014
1	2	3	4
Физические лица			
- текущие счета/счета до востребования	1 401,1	1 748,4	1 886,2
- Срочные вклады	5 582,1	6 687,4	7 442,1
-Сделки прямого репо	-	-	0,1
Итого средств физических лиц	6 983,2	8 435,8	9 328,4
Государственные и общественные организации			
-Текущие /расчетные счета	99,0	158,7	134,0
- Срочные депозиты	270,1	88,6	605,2
Итого средств государственных и общественных организаций	369,1	247,3	739,2
Прочие корпоративные клиенты			
- Текущие/расчетные счета	1 130,1	1 504,8	1 685,7
- Срочные депозиты	1 660,5	1 863,5	3 780,8
- Сделки прямого репо	36,4	12,8	28,8

Продолжение таблицы 2.12

1	2	3	4
Итого средств прочих корпоративных клиентов	2 827,0	3 381,1	5 495,3
Итого средств корпоративных клиентов	3 196,1	3 628,4	6 234,5
Итого средств физических лиц и корпоративных клиентов	10 179,3	12 064,2	15 562,9

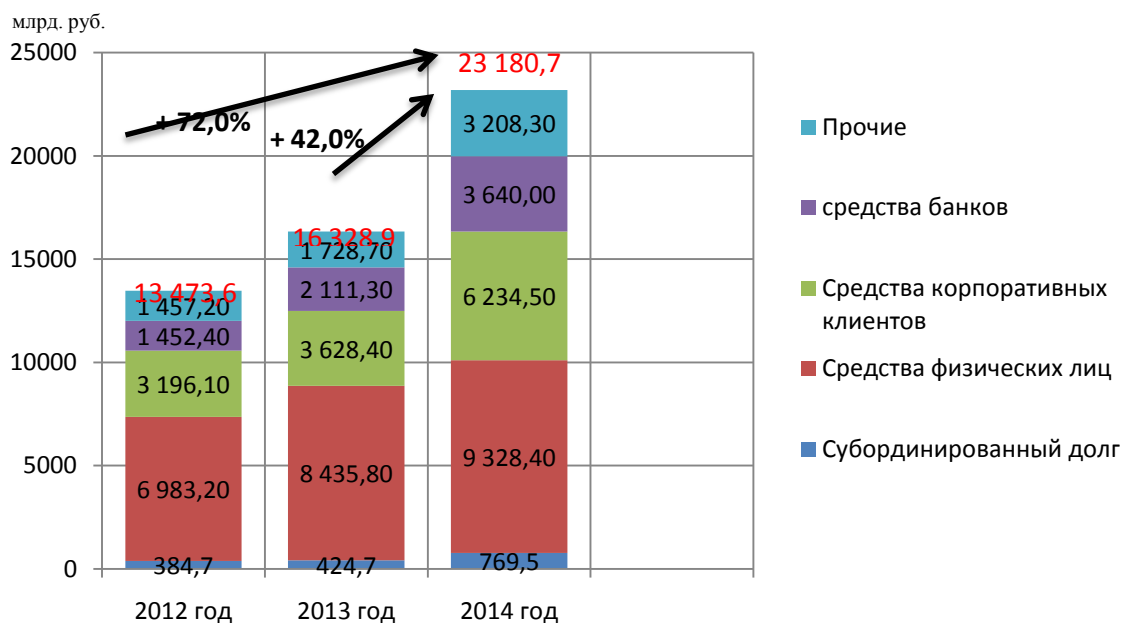


Рисунок 2.13 – Обязательства ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг., млрд. руб.

Средства физических лиц остаются основным источником фондирования Сбербанка и составляет 40,2% от обязательств Сбербанка по состоянию на 31 декабря 2014 года (в 2013 году: 51,7 %, в 2012 году : 51,8%), показано в таблице 2.12 и в соответствии с рисунком 2.13.

Информация о собственных средствах Банка и достаточности его капитала представлена на рисунках 2.14-2.16.

Собственные средства и достаточность капитала банка.

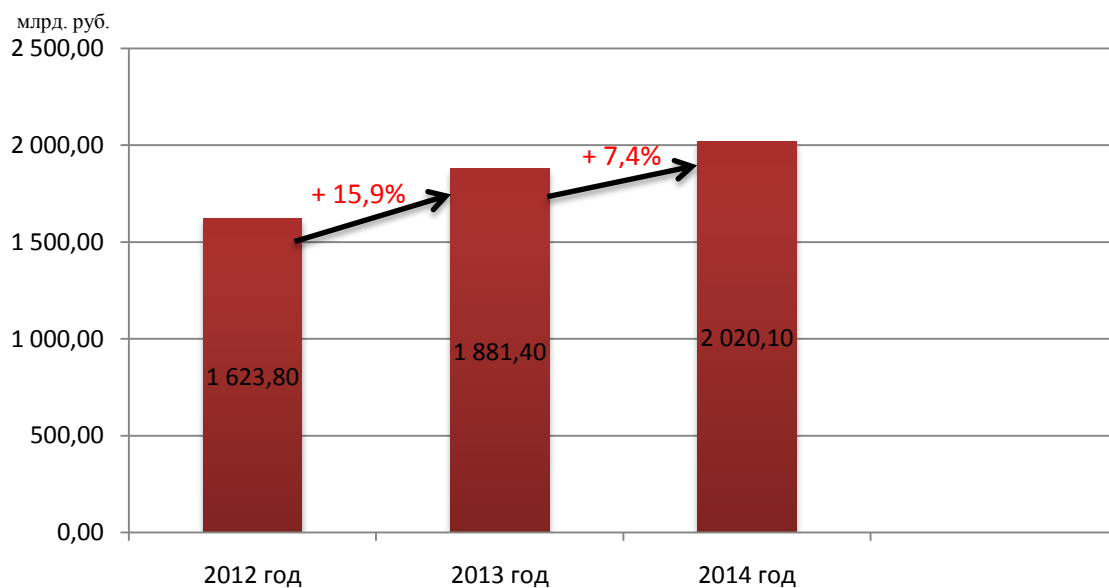


Рисунок 2.14 – Собственные средства ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг., млрд. руб.

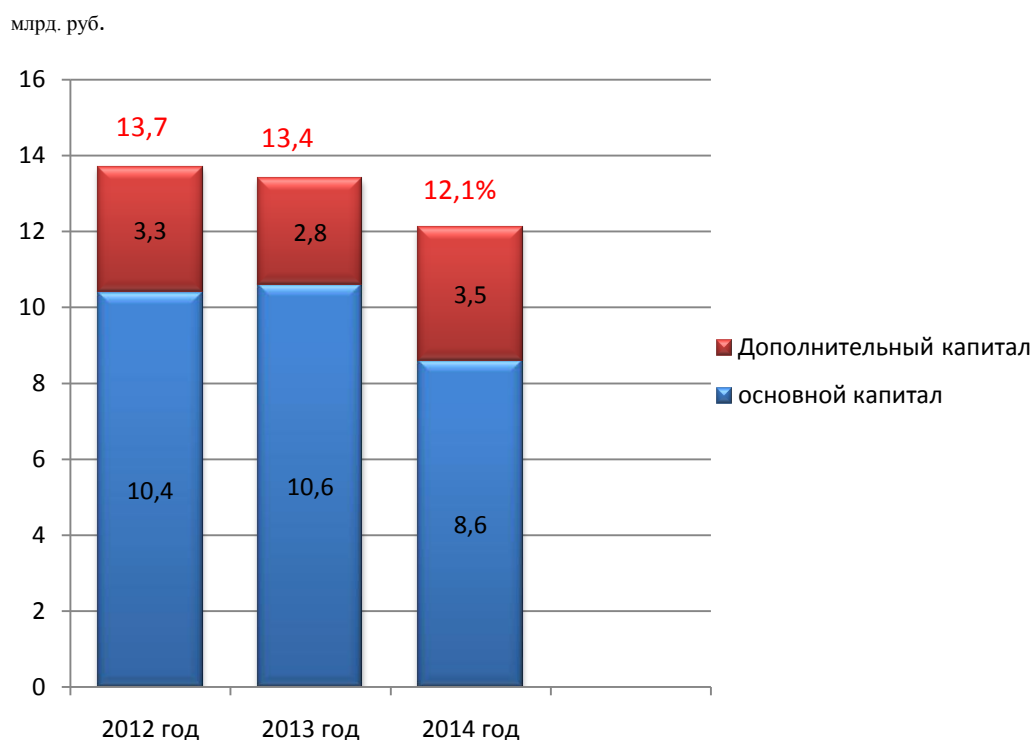


Рисунок 2.15 – Достаточность капитала ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг., БАЗЕЛЬ 1 (%)

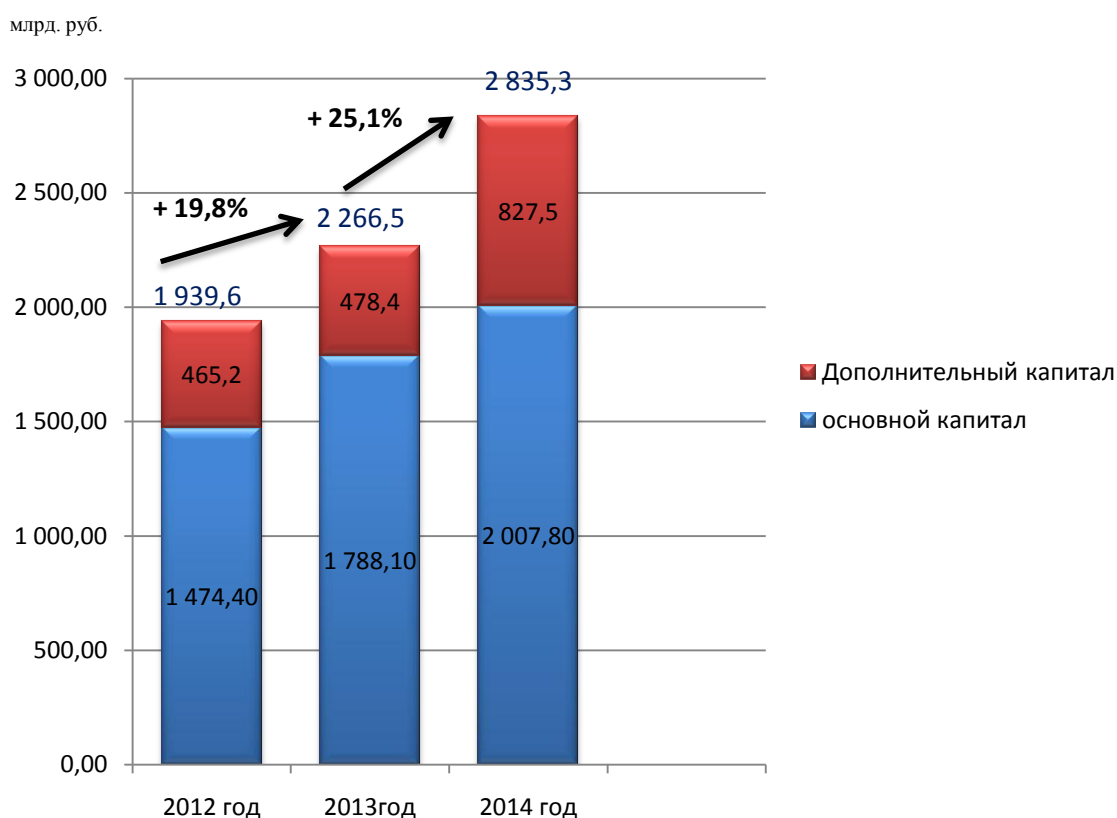


Рисунок 2.16 – Капитал ПАО Сбербанк России, БАЗЕЛЬ 1, в 2012-2014гг., млрд.руб.

Показатели достаточности капитала по нормативам ЦБР на 31 декабря 2014 года составляют: Н1.1-8,2%, Н1.2- 8.2%, Н1.0- 11,6% (достаточность капитала значительно превышает минимальные требования Базельского комитета (8%), показатель достаточности общего капитала по нормативу ЦБР Н1 на 31 декабря 2013 года составляла 12,9%, на 31 декабря 2012 года составляет 13,7%.

Проведем анализ финансовых результатов и отследим основные зависимости.

Общий сравнительный отчет о финансовых результатах за 2012,2013, 2014 год приведен в табл. 2.13.

Таблица 2.13 – Динамика финансовых результатов ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг.,

Наименование статьи				млрд.руб.
	2012	2013	2014	2014 г. в % к 2012 г.
1	2	3	4	5
Процентные доходы	1 157,3	1 478,6	1 837,9	158,81
Процентные расходы	(428,6)	(587,8)	(785,1)	183,22
Расходы, непосредственно связанные со страхованием вкладов	(23,9)	(28,6)	(33,1)	138,50
Чистый процентный доход	704,8	862,2	1 019,7	144,68
Чистый расход от создания резерва под обесценивание кредитного портфеля	(21,5)	(134,9)	(361,4)	1680,93
Чистый процентный доход после резерва под обесценивание кредитного портфеля	683,3	727,3	658,3	96,35
Комиссионные доходы	189,2	253,7	329,5	174,16
Комиссионные расходы	(18,9)	(32,4)	(47,2)	249,74
(Расходы за вычетом доходов)/ доходы за вычетом расходов по операциям с торговыми ценными бумагами	(3,2)	(3,2)	(7,1)	221,88
Расходы за вычетом доходов по операциям с ценными бумагами, изменение справедливой стоимости которых отражается через счета прибылей и убытков	(0,7)	(1,1)	(8,4)	1200,00
Доходы за вычетом расходов по операциям с инвестиционными ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи	7,5	11,7	6,2	82,67
Обесценивание инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи	(5,0)	(5,2)	(0,8)	16,00
Доходы за вычетом расходов по операциям с иностранной валютой, валютными производными инструментами от переоценки иностранной валюты	19,6	2,7	8,1	41,33
Доходы за вычетом расходов по операциям с драгоценными металлами и производными финансовыми инструментами с драгоценными металлами	5,8	1,2	(18,8)	324,14
Доходы за вычетом расходов по операциям с прочими производными инструментами	4,2	8,2	27,0	642,86
Обесценивание деловой репутации	(1,7)	(8,7)	(1,2)	70,59
Прочие резервы	4,1	4,5	18,4	448,78
Выручка, полученная от нефинансовых видов деятельности страхового бизнеса	51,2	30,2	27,5	53,71
Себестоимость продаж по нефинансовым видам деятельности и страховому бизнесу	38,6	29,4	31,2	80,83

Продолжение таблицы 2.13

1	2	3	4	5
Прочие операционные доходы	4,3	8,9	8,5	197,68
Операционные доходы	899,3	959,9	939,3	104,45
Операционные расходы	(451,4)	(504,2)	(565,1)	125,19
Прибыль до налогообложения	447,9	455,7	374,2	83,55
Расход по налогу на прибыль	(100,0)	(93,7)	(83,9)	83,90
Прибыль за год	347,9	362,0	290,3	83,44

Обратим внимание на то, что чистая прибыль банка уменьшилась и составила в 2014 году 83% от уровня 2012 года, что не является положительным фактором, однако чистый процентных доход и чистый комиссионный доход выросли на 144 и 174 % соответственно.

Динамика активов и пассивов представлена в таблице 2.14.

Таблица 2.14 – Динамика активов и пассивов ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг., млрд.руб.

Наименование статей				млрд.руб.
	2012	2013	2014	2014 г. в % к 2012 г.
1	2	3	4	5
АКТИВЫ				
Денежные средства и их эквиваленты	1 290,8	1 327,0	2 308,8	178,86
Обязательные резервы на счетах в центральных банках	251,5	251,5	365,7	145,41
Торговые ценные бумаги	90,4	101,2	37,3	41,26
Ценные бумаги, изменение справедливой стоимости которых отражается через счета прибылей и убытков		17,5	77,7	-
Средства банков	19,2	330,5	240,5	1252,60
Кредиты и авансы клиентам	10449,3	12 933,7	17 756,6	169,93
Ценные бумаги, заложенные по договорам репо	949,7	1 343,8	1 169,3	123,12
Инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения	105,9	202,2	117,9	111,33
Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	804,5	476,2	829,7	103,13
Отложенный налоговый актив	7,5	12,3	19,1	254,67
Основные средства	436,0	477,3	496,4	113,85
Активы группы выбытия и внеоборотные активы, удерживаемые для продажи	-	3,1	72,0	-
Прочие финансовые активы	227,6	406,2	1 369,6	601,76
Прочие нефинансовые активы	340,5	327,5	339,9	99,82
ИТОГО АКТИВОВ	15 097,4	18 210,3	25 200,8	166,92

Продолжение таблицы 2.14

1	2	3	4	5
ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
Средства банков	1 452,4	2 111,3	3 640	250,62
Средства физических лиц	6 983,2	8 435,8	9 328,4	133,58
Средства корпоративных клиентов	3 196,1	3 628,4	6 234,5	195,07
Выпущенные долговые ценные бумаги	691,7	853,4	1 302,6	188,32
Прочие заемные средства	469,2	499,1	537,2	114,49
Отложенное налоговое обязательство	33,2	23,8	45,3	136,45
Обязательства группы выбытия	-	0,2	58,2	-
Прочие финансовые обязательства	227,2	299,5	1 213,6	534,15
Прочие нефинансовые обязательства	35,93	52,7	51,4	143,06
Субординированные займы	384,7	424,7	769,5	200,03
ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВ	13 473,6	16 328,9	23 180,7	172,05
СОБСТВЕННЫЕ СРЕДСТВА				
Уставный капитал	87,7	87,7	87,7	100,00
Собственные акции, выкупленные у акционеров	(7,6)	(7,2)	(7,2)	94,74
Эмиссионный доход	232,6	232,6	232,6	100,00
Фонд переоценки офисной недвижимости	79,0	75,8	72,3	91,52
Фонд переоценки инвестиционных ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи	37,3	1,3	(171,4)	-459,52
Фонд накопленных курсовых разниц	(4,7)	(13,7)	83,2	-1770,21
Нераспределенная прибыль	1 186,7	1 495,2	1 718,8	144,83
Итого собственных средств, принадлежащих акционерам Банка	1 611,0	1 871,7	2 015,6	125,11
Неконтрольная доля участия	12,8	9,7	4,5	35,16
ИТОГО СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ	1 623,8	1 881,4	2 020,1	124,41
ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ	15 097,4	18 210,3	25 200,8	166,92

Рассмотрим структуру баланса ОАО «Сбербанк России» за 2014 г. (табл. 2.14).

Анализируя, графически можно предоставить процентные соотношения состава активов баланса на рис. 2.21 и процентное соотношение пассивов баланса на рис.2.22

Рассмотрим структуру баланса ОАО «Сбербанк России», построив диаграммы.

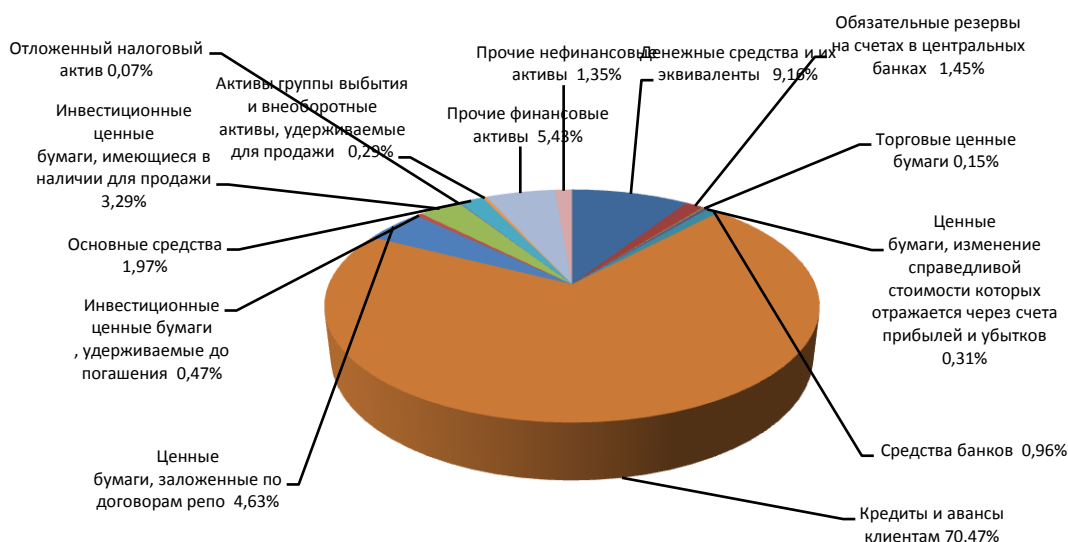


Рисунок 2.17 – Структура активов ПАО «Сбербанк России» в 2014 году, %.

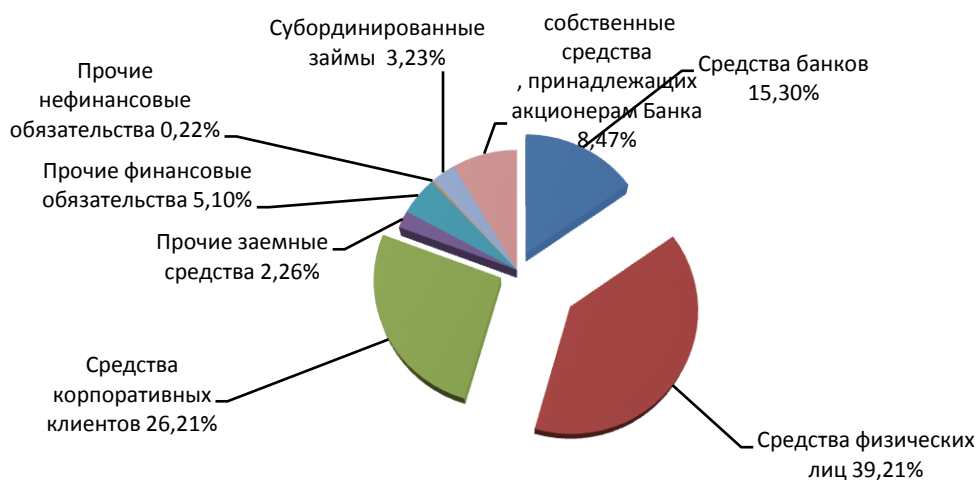


Рисунок 2.18 – Структура пассивов ПАО «Сбербанк России» в 2014 году, %.

Рассматривая структуру активов можно увидеть, что основную часть составляют кредиты и авансы клиентам 70,47%, денежные средства и их эквиваленты 9,16%, прочие финансовые активы 5,43%, ценные бумаги, заложенные по договорам репо 4,63% и т.д.

Структура пассивов баланса предоставлена на рис 2.17. Можно отметить, что основной составляющей пассивов баланса являются средства физических

лиц 39,21%, средства корпоративных клиентов 26,21%, средства банков 15,30%, собственные средства, принадлежащих акционерам Банка 8,47%.

Основные показатели динамики развития ОАО «Сбербанк России» представим графически, суммарный актив банка за исследуемый период:

Можно обратить внимание на то, что суммарные активы выросли на 166% и составили в 2014 г. 25 200,8 млрд. руб., как показано в таблице 2.15.

Таблица 2.15 – Показатели деятельности ПАО Сбербанк России, в 2012-2014гг., %.

Показатели				2014 г. в %
	2012	2013	2014	к 2012 г.
Суммарные активы, млрд. руб.	15097,4	18210,3	25200,8	166,92
Капитал банка, млрд. руб.	1936,5	2266,5	2835,3	146,41
Прибыль после налогообложения, млрд. руб.	347,9	362	290,3	83,44
Всего кредиты клиентам за вычетом резервов, млрд. руб.	10499,3	12933,7	17756,6	169,12
Отношение операционных расходов к операционным доходам (CIR)	49	46,1	43,4	88,57
Процентная маржа, %	6,1	5,9	5,6	91,80
Всего депозиты клиентов, млрд. руб.	10 179,3	12064,2	15562,9	152,88
ROA, %	2,7	2,2	1,4	51,85
ROE, %	24,2	20,8	14,8	61,16
Ликвидные активы/Общие активы, %	97,56	94,81	95,75	98,14
Коэффициент достаточности капитала (BIS capital ratio), %	13,7	13,4	12,1	88,32
Всего кредиты клиентам/Всего депозиты, %	103,14	107,2	114,09	110,61
Сумма резервов по кредитам/Всего кредиты, %	4,5	4,7	4,7	104,44

Анализируя таблице 2.14 можно увидеть тенденцию к росту основных показателей капитала: капитала, суммарных активов, что говорит о стабильной работе банка. Наблюдается некоторые колебания показателей прибыли, что связано с изменением экономической ситуации в стране и в мире. Остальные показатели банка, такие как: ROA, ROE, ликвидные активы/общие активы, коэффициент достаточности капитала (BIS capital ratio), так же говорят о стабильности работы банка.

Для более детального анализа прибыли банка необходимо рассмотреть соответствующие показатели, которые позволили бы дать качественную оценку результатов деятельности банка. Наиболее распространенные показатели, характеризующие эффективность работы банка, приведены в таблице. 2.16

Таблица 2.16 – основные показатели эффективности деятельности ПАО Сбербанк России, в 2012-2014

Показатели				%.
	2012	2013	2014	2014 г. в % к 2012 г.
ROA	2,7	2,2	1,4	- 1,3
ROE	24,2	20,8	14,8	-9,4
Чистый спред	5,94	5,62	5,10	-0,84
Процентная маржа	6,1	5,9	5,6	-0,5
ЧПД	704,8	862,2	1 019,7	314,9
ЧКД	170,3	221,3	221,3	51
ЧКД/ЧПД	24,16	25,67	21,70	-2,46

В целом по результатам проведенного анализа можно сделать следующие выводы.

Рентабельность активов за 2014 г. по сравнению с 2012 г. уменьшилась (с 2,7 до 1,4). Это связано с конъюнктурой рынка (за последний год доходность практически уменьшилась по всем финансовым показателям). Несмотря на это, данный показатель значительно выше рекомендуемого значения (1%), что свидетельствует об эффективности размещения банковских ресурсов. При этом рентабельность собственных средств за 3 года уменьшилась с 24,2 до 14,8%, что объясняется выкупом собственных акций у акционеров. Данный показатель значительно превышает рекомендуемое значение (8%), что свидетельствует об эффективности использования банком своего капитала.

Чистый спред уменьшился за 3 года с 5,94 до 5,10. Это связано с структурой ресурсов банка, в которой значительный удельный вес имеют собственные средства, которые в течении последнего года сильно уменьшились, вместе с тем значение данного показателя намного превышает рекомендуемое значение (1,25%). В свою очередь, процентная маржа

уменьшилась по той же причине, что и чистый спред (с 6,1 в 2012г. до 5,6% в 2014 г.), и превышает нормативное значение (4,5%). Это положительно характеризует политику банка по формированию собственных и привлеченных средств и их дальнейшему развитию. При этом, чистый процентный доход увеличился за 3 года с 704,8 до 1 019,7 это связано с увеличением объема кредитного портфеля, рост портфеля обеспечил более 80% прироста процентных доходов, при этом розничное и корпоративное кредитование внесли приблизительно одинаковый вклад в увеличение данного показателя. Чистый комиссионный доход увеличился с 170,3 в 2012г. до 221,3 в 2014 г. Основным драйвером роста чистых комиссионных доходов являлись комиссионные доходы, полученные за осуществление операций с банковскими картами.

Таким образом, ПАО «Сбербанк России» стабильно развивается, постоянно расширяя свою сферу обслуживания, занимая лидирующие позиции на рынке. Суммарный актив банка на 31 декабря 2014 г. составляет 25200,8 млрд. руб., капитал банка 2835,3 млрд. руб., прибыль за 2014 год составила 290,3 млрд. руб. (уже за минусом налог на прибыль). Все экономические характеристики банка говорят о том, что банк стабильно развивается.

2.3 Оценка эффективности онлайн – услуг Сибирского банка Сбербанка России

Возможность расширить клиентскую базу – это одна из причин, почему банки сегодня активно смотрят в сторону интернета. Вторая – сокращение затрат. Интернет-банк – это средство доставки продукта, и, продавая услуги онлайн, банк сокращает свои расходы на открытие и содержание офисов, персонал, инкассацию и т. д. Он снижает стоимость операций, а клиент в это время производит обычные манипуляции самостоятельно. Не секрет, что операционные издержки по поддержанию системы интернет-банкинга

существенно ниже по сравнению с традиционным каналом продаж – дополнительными отделениями банка [29].

Нельзя сказать, что банк много зарабатывает на интернет-банкинге, но он значительно экономит. Как правило, платежи через интернет-банк стоят несколько дешевле, чем если бы клиент совершал их, придя в офис, а иногда и вовсе отсутствуют. Таким образом, банк стимулирует клиента обслуживать себя самостоятельно. По словам участников рынка, доходность интернет-банкинга напрямую зависит от количества операций, которые человек может совершать через эту систему. Интернет-банк может выполнять всего лишь информационную функцию – показывать остатки на счете, а может предоставлять возможность совершать платежи со счета. В последнем случае он становится самостоятельным прибыльным банковским продуктом.

О заработке на комиссионных банки активно заговорили в разгар кризиса, когда возможности кредитования были ограничены. Учитывая, что, по разным оценкам, сегодня порядка 10–15% клиентов кредитных организаций являются пользователями интернет-банкинга, его доля в общих доходах банков от предоставляемых услуг дистанционного обслуживания может быть весьма значительной [30].

Интернет-банкинг является одной из услуг, предоставляемых Сбербанком для удобства своих клиентов. Банковский гигант России вооружен специальной электронной системой, называемой «Интернет-банкинг Сбербанк», позволяющей организовать работу интернет-банка. Иногда данную систему называют «система Сбербанк онлайн». Грамотный клиент банка должен понимать, что эти названия обозначают одно и то же.

Онлайн-банк дает клиенту возможность управлять своими финансовыми средствами, даже не выходя из дома. Это значит, что при наличии у Вас электронного ресурса, предоставляющего доступ в сеть Интернет, Вы можете осуществлять разнообразные платежи, а также получать информационные услуги от Сбербанка.

Управление финансами через интернет-банк Сбербанка России осуществляется в режиме реального времени, кроме того, важно отметить, что данная услуга абсолютно бесплатна – что является идеальным дополнением к ее удобству. Вы не заплатите ничего ни при ее подключении, ни в процессе ее использования.

«Сбербанк Онлайн» – система интернет-обслуживания клиентов Сбербанка. Позволяет осуществлять управление счетами, проводить платежи в автоматическом режиме. «Сбербанк Онлайн» представляет собой программный комплекс, использование которого возможно через браузер. То есть он выполнен как серверное приложение, и установка дополнительных программ на компьютер пользователя не требуется. Идентификатор пользователя (логин) и постоянный пароль для входа в систему можно получить двумя способами: либо через устройства самообслуживания, то есть банкоматы, либо через мобильный телефон, если подключена услуга «Мобильный банк». В этом случае достаточно отправить СМС-запрос на определенный номер. Помимо постоянного пароля система также использует разовые, которые требуются для обеспечения большей безопасности клиентов при совершении операций. Их также можно получить через банкомат либо через СМС.

Существует несколько режимов функциональности, используемых в системе «Сбербанк Онлайн». Ограниченный доступ подключается автоматически при получении банковской карты (карту можно сделать бесплатную). При таком доступе предоставляются следующие функции:

- просмотр информации по своим картам Сбербанка;
- получение отчетов и информации о десяти последних операциях по картам;
- оплата услуг юридических лиц;
- переводы между картами Сбербанка, в том числе третьих лиц;
- оплата своих кредитов;

- настройка шаблонов сервиса «Мобильный банк» для совершения операций через мобильный телефон;

- срочная блокировка банковской карты;

- распечатка бланков стандартных платежных документов для оплаты через Сбербанк России.

Для того чтобы получить режим полной функциональности, необходимо либо заключить так называемый универсальный договор банковского обслуживания (УДБО), либо написать отдельное заявление на подключение к системе счетов и вкладов. Режим полной функциональности дополнительно дает возможность:

- получать информацию и выписки не только по картам, но и по вкладам, текущим счетам, а также металлическим счетам;

- платить за услуги не только юрицам, но и государственным учреждениям;

- осуществлять платежи по произвольным реквизитам, в том числе в стороннем банке;

- переводить деньги между своими счетами в Сбербанке;

- открывать и закрывать вклады, конвертировать денежные средства;

- оплачивать кредиты, причем не только свои;

- создавать и изменять шаблоны платежей и переводов, а также длительные поручения банку на автоматическое выполнение регулярных операций

- получать выписки ПФР;

- приостанавливать операции по вкладу в подразделении банка при утере сберкнижки.

УДБО можно заключить в отделении Сбербанка, для этого потребуется документ, удостоверяющий личность и это так же абсолютно бесплатно.

Доступ в систему «Сбербанк Онлайн» предоставляется бесплатно. При этом пользователи получают ряд преимуществ по сравнению с традиционным

обслуживанием в офисе. Во-первых, совершение операций обходится значительно дешевле: платежи в адрес организаций, с которыми у Сбербанка нет договора на прием платежей, обойдутся в 1%, а то и в 0,75%, а не 3% от суммы. Во-вторых, клиент будет избавлен от необходимости ждать в очереди. В то же время существуют ограничения на операции, осуществляемые с помощью системы «Сбербанк Онлайн». Например, каждый отдельный платеж сторонней организации, подтвержденный разовым паролем, полученным через терминал самообслуживания, не может превышать 3 тыс. рублей. Общая сумма таких транзакций в сутки ограничена 100 тыс. рублей. При этом если разовый пароль получен через СМС от системы «Мобильный банк», то лимит выше: до 10 тыс. рублей за один раз и не более 500 тыс. рублей в сутки [27].

Еще недавно системы интернет-банкинга были экзотикой, доступной лишь немногим, да и в работе они были весьма неудобными. Сегодня число пользователей интернет-банкинга растет на 40—60% в год, и наиболее продвинутые системы позволяют совершать практически все необходимые банковские операции через сеть. Для оплаты услуг не нужно заполнять реквизиты организаций, достаточно найти знакомое название или даже логотип. А по безопасности платеж через онлайн-сервис не уступает походу в офис и использованию банкомата или терминала.

Одновременно с ростом количества пользователей повышаются и их требования к уровню сервиса. И здесь банкам важно сыграть на опережение, чтобы потеснить на рынке моментальных платежей и своих коллег, и платежные терминалы.

Система «Интернет-банкинг Сбербанк» имеет довольно широкий спектр услуг, который удовлетворяет наиболее актуальные среди клиентов Сбербанка России потребности. В число платежных операций, которые можно провести благодаря услугам интернет-банка Сбербанка России, входят такие операции как различные денежные переводы, процедура погашения кредитов, пополнение денежного счета, покупка товаров, оплата услуг связи, оплата

услуг сети Интернет, налогов и сборов, разнообразных штрафов, а также услуг жилищно-коммунального хозяйства.

В качестве информационных услуг Вы можете получить выписки по расчетным счетам, подать заявку на оформление кредита, а также заполнить заявку для получения банковской пластиковой карточки Сбербанка России. Кроме того, в случае необходимости Вы можете рассчитывать на помощь профессионалов – сотрудников Сбербанка.

Проведем сравнительный анализ услуг интернет банкинга и тарифов, предоставляемых Сбербанком России и его конкурентами, рассмотрев результаты e-Finance User Index 2015 – второй волны ежегодного исследования пользователей электронных финансовых и платежных сервисов аналитического агентства Marksw Webb Rank & Report [24] :

Количество россиян, использующих интернет-банкинг для управления своими банковскими счетами, за 2014 год выросло на 51% и на октябрь 2014 года составило 23,3 млн человек. Быстрый рост аудитории интернет-банкинга в России за прошедший год был обеспечен как увеличением проникновения дистанционных банковских сервисов в интернет-аудиторию с 55% в конце 2013 года до 66% в конце 2014 года, так и ростом самой интернет-аудитории более чем на 20%, см. рисунок 2.23. Количество пользователей мобильного банкинга (банковских приложений для смартфонов и планшетов) за год выросло на 58% и достигло к октябрю 2014 года 17 млн.человек.

В течение 2014 года сразу несколько крупных российских розничных банков стали предлагать своим клиентам сервис мобильного банкинга, что по итогам 2014 года дает 100%-представленность услуги мобильного банкинга среди топ-30 российских банков, оказывающих услуги для физических лиц. Количество пользователей SMS-банкинга (возможность отправлять запросы в банк через SMS) выросло за год на 39% – преимущественно за счет общего роста российской интернет-аудитории.

Интернет-банкинг является крупнейшей в России по размеру аудитории категорией финансовых онлайн-сервисов. При этом, не смотря на высокое

проникновение среди интернет-пользователей, потенциал роста аудитории интернет-банкинга сохраняется высоким – среди клиентов российских банков, пользующихся интернетом, доля пользователей интернет-банкинга колеблется от 15% (Россельхозбанк) до 66% (Ситибанк, Банк Авангард).

Чуть более 40% всех российских пользователей интернет-банкинга, являясь клиентами сразу нескольких банков, используют два и более интернет-банков.

Наиболее популярной системой интернет-банкинга в России является Сбербанк Онлайн – 74% всех пользователей интернет-банкинга в России (49% российской интернет-аудитории или 17,3 млн. человек) используют эту систему.

В первую пятерку наиболее популярных интернет-банков помимо Сбербанк Онлайн также входят системы Альфа-Клик Альфа-Банка, Телебанк ВТБ24, интернет-банки ТКС Банка и Банка Русский Стандарт. Хотя бы одним из пяти наиболее популярных интернет-банков пользуются 87% всех российских пользователей интернет-банкинга, см. рисунок 2.24.

Активность пользователей интернет-банков достаточно высокая. Среди топ-10 интернет-банков в среднем 68% совершают за месяц хотя бы один платеж за коммерческие услуги или в бюджет РФ, а 66% – хотя бы один перевод между собственными счетами или другим лицам, см. рисунок 2.23.

Мобильные банки (приложения для смартфонов и планшетов) в России используются пока менее активно, чем интернет-банки. 75% пользователей мобильного банкинга в России используют мобильное приложение только одного банка.

Наиболее активно используемая платежная функция в мобильном банкинге – оплата услуг мобильной связи. Среди всех пользователей мобильных банков две трети совершают через мобильный банк хотя бы один платеж за мобильную связь в месяц. По остальным видам услуг, платежная активность через мобильные банки в 2-3 раза ниже, чем через интернет-банки.

Среди денежных операций у пользователей мобильных банков наиболее распространены переводы другим лицам внутри банка, а также переводы между собственными счетами и картами клиента внутри банка.

Доля пользователей мобильного банкинга, совершающих те или иные переводы, в среднем вдвое меньше, чем среди пользователей интернет-банкинга. Однако разница в активности денежных операций между интернет-банком и мобильным банком в ряде случаев диктуется отсутствием платежных функций и форм переводов в интерфейсах мобильных банков.

Глобальный тренд на перетекание платежей в онлайн сохраняется – все больше пользователей интернета предпочитают проводить платежи за те или иные услуги онлайн.

Доля интернет-пользователей, оплачивавших мобильную связь онлайн (через интернет-банки, мобильные банки, электронными деньгами или банковской картой онлайн) выросла за год с 42% до 52%. Доля пользователей, предпочитающих оффлайн-способы оплаты мобильной связи (терминалы, банкоматы, салоны связи и т.п.), сократилась за год с 48% до 39%.

Аналогично доля интернет-пользователей, оплачивавших жилищно-коммунальные услуги онлайн, выросла за год с 27% до 38%. Доля оффлайн-плательщиков за ЖКУ за год сократилась с 64% до 57%, в соответствии с рисунком 2.25.

Самыми оффлайновыми остаются платежи госпошлин – доля интернет-пользователей, предпочитающих оплачивать госпошлины в отделениях банка, терминалах и других оффлайновых точках сокращается медленно и остается высокой – более 66%.

Наиболее заметно доля онлайн-способов выросла за год среди пользователей, оплачивавших налоги физ.лиц (с 24% до 42%) и штрафы (с 32% до 48%).

Наиболее крупным российским онлайн-сервисом по числу пользователей, совершающих платежи за месяц, является Сбербанк Онлайн – через интернет-

банк и мобильный банк Сбербанка за месяц совершают платежи более 17 млн человек, см. рисунок 2.24.

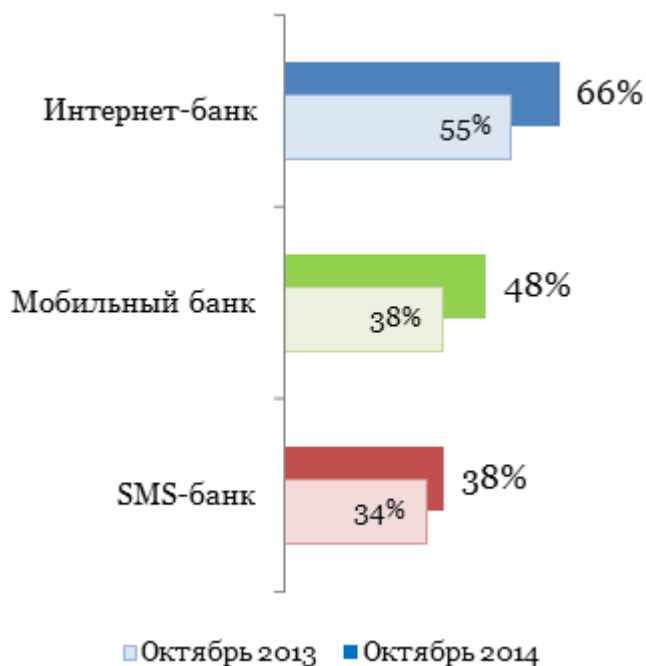


Рисунок 2.19 – Изменение количества пользователей ПАО Сбербанк России, интернет-банкинга, мобильного банкинга и SMS-банкинга, в 2013-2014гг., (% от российской интернет-аудитории)

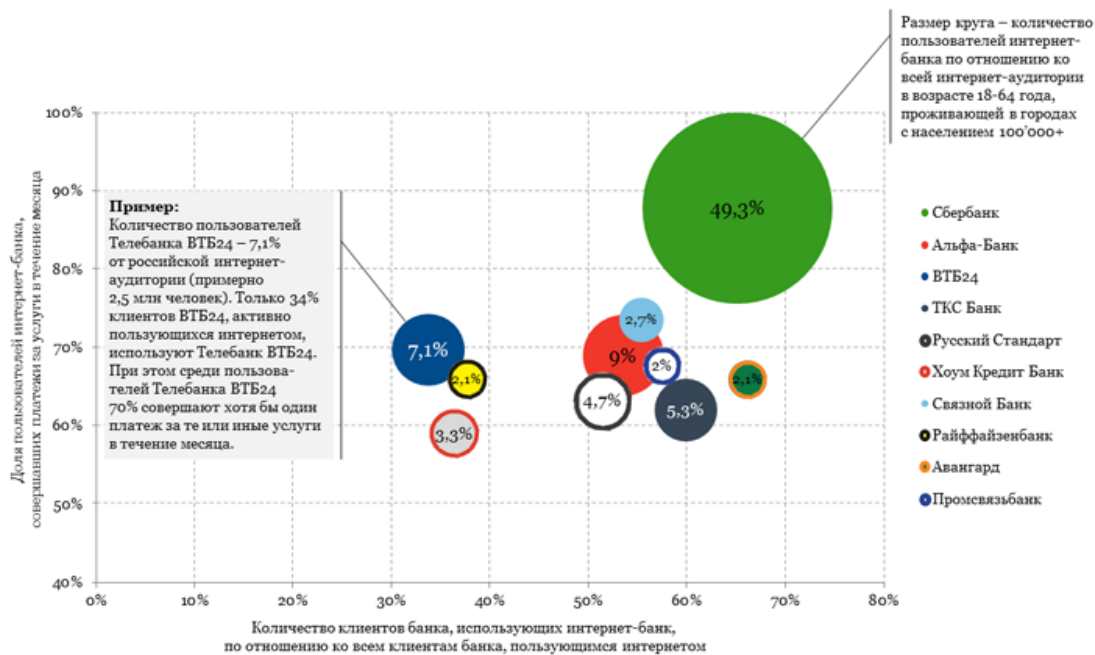


Рисунок 2.20 – Топ-10 интернет-банков по количеству пользователей, %.

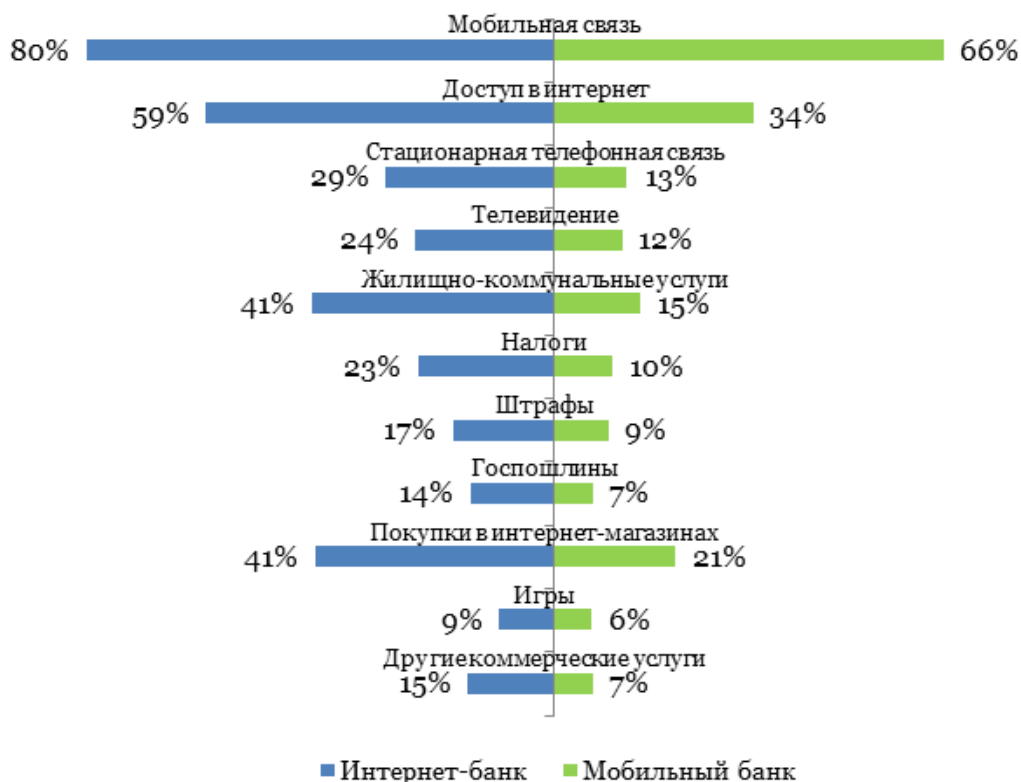


Рисунок 2.21 – Количество пользователей, оплачивающих услуги в течение месяца, по отношению ко всем пользователям, соответственно, интернет-банкинга и мобильного банкинга

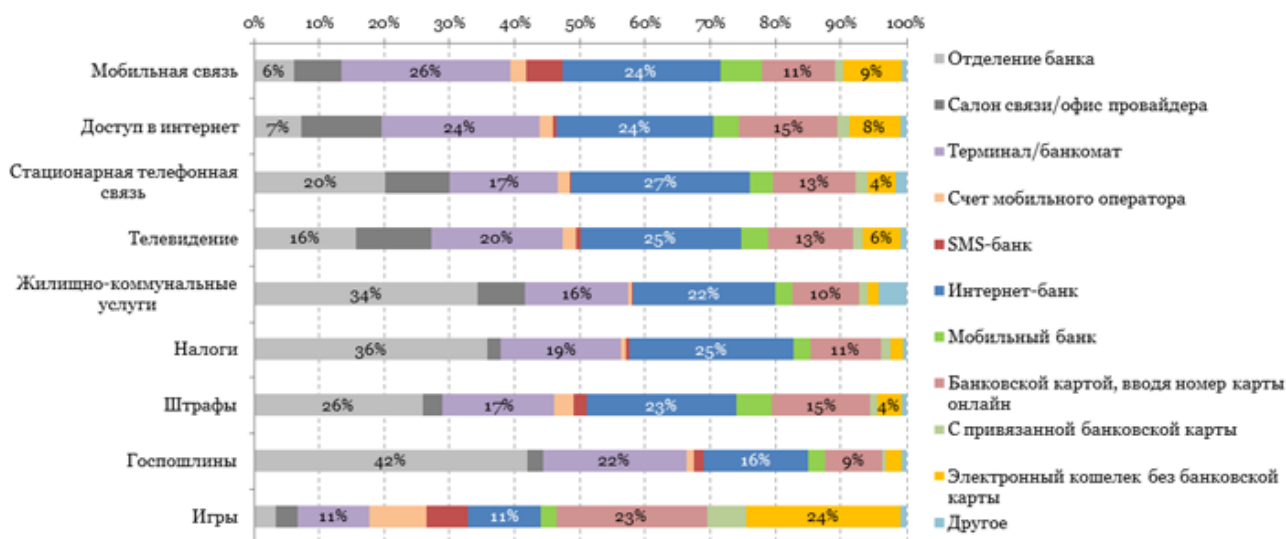


Рисунок 2.22 – Распределение российских интернет-пользователей, оплативших те или иные услуги за месяц, по способу проведения последнего платежа

Стоимость подключения и обслуживания дистанционных услуг в банках на данный момент сильно отличается, показано в таблице 2.17. Рассмотрим тарифы крупнейших банков Красноярска, сравним с тарифами Сбербанка России.

Таблица 2.17– Тарифы крупнейших банков Красноярска

Услуги:	Банки				
	Сбербанк России	Альфа Банк	Банк Москвы	ВТБ 24	Райффайзен банк
1	2	3	4	5	6
Подключение	бесплатно	бесплатно	бесплатно	бесплатно	бесплатно
Ежемесячная плата	бесплатно	От 59 руб. до 3000 руб. месяц VIP клиенты бесплатно	бесплатно	300 руб./500 руб.	бесплатно
Оплата ЖКХ	1% с которыми не заключен договор (таких в Красноярске 2 %)	Min 30- max 150	0,6% от суммы, min 20 руб.	Бесплатно, если заключен договор, 0,3 от суммы или min 15 руб.	бесплатно
Оплата интернет/телевидение	1% с которыми не заключен договор (таких в Красноярске 2 %)	Min 30- max 150	бесплатно	Бесплатно, если заключен договор, 0,3 от суммы или min 15 руб.	бесплатно
Перевод др. физ лицу на территории одного тер. банка	бесплатно	бесплатно	бесплатно	0,1 % от суммы min 5 руб. – max 1500 руб.	бесплатно
Перевод др. физ лицу в др. структурное подразделение банка	1%	бесплатно	бесплатно	0,1 % от суммы min 5 руб. – max 1500 руб	бесплатно
Перевод в др. кредитную организацию физ. лицу	1%	3%	1,5% от суммы, min 50 руб.	0,4 % от суммы, min 15 руб. – max 1500 руб	1.5% от суммы, min 200 руб. max 2200 руб.

Продолжение таблицы 2.17

1	2	3	4	5	6
Налоги	бесплатно	бесплатно	бесплатно	Бесплатно, если заключен договор, 0,3 от суммы или min 15 руб.	бесплатно
Штрафы	1%, min 30 руб	Min 30- max 150	0,5%, min 20 руб.	Бесплатно, если заключен договор, 0,3 от суммы или min 15 руб.	бесплатно

Например, Сбербанк, Юникредит, Банк Москвы, МДМ-банк, Райффайзенбанк, Промсвязьбанк, Ситибанк не взимают абонентскую плату за доступ к интернет-банкингу, тогда как в ВТБ24, УРАЛСИБе, Альфа банке и многих других банках существует плата за обслуживание. Причем в некоторых случаях ее размер зависит от класса клиента. Так, в банке УРАЛСИБ дистанционное обслуживание через интернет стоит порядка 300 рублей в год, однако для держателей банковских карт Gold и приоритетнее, оно является бесплатным. В Альфа банке, подключение к интернет банкингу бесплатное, но чтобы полноценно пользоваться интернет банкингом (хотя бы оплачивать интернет) необходимо подключить тарифный план, цена которого варьируется от 59 руб. до 3000 руб. в месяц, есть и исключения, когда интернет банкинг предоставляется Vip клиентам, держателям привилегированных карт Visa Platinum, Visa Infinite. Кроме того, в некоторых банках помимо ежегодной платы за пользование системой интернет-банкинга необходимо приобретать специальные устройства, без которых нельзя провести операцию, чаще всего USB- токены (банк УРАЛСИБ, НОМОС-банк), а это еще от 500 до 2000 тысяч рублей разовых расходов.

Как правило, услуги интернет банкинга включают:

– выписки по счетам;

- предоставление информации по банковским продуктам (депозиты, кредиты, ПИФ и т.д.);
- заявка на открытие депозита, получение кредита, банковских карт и т.д.;
- внутренние переводы на счетах банка;
- переводы на счета в другие кредитные организации;
- конвертация средств;
- оплата услуг.

Если подытожить, то Интернет банкинг Сбербанка предоставляется абсолютно бесплатно, вне зависимости клиент имеет статус Vip или нет, не обязательно подключать тарифный план, чтобы оплатить сотовую связь через интернет-банкинг, или покупать дополнительное оборудование, которое предлагают др. банки.

Сравнить тарифы не так просто, как может показаться на первый взгляд. Каждое финансовое учреждение стремится выставить себя в наиболее выгодном свете. Поэтому привлекательные тарифы банки показывают открыто, а не очень выгодные расценки могут быть спрятаны на сайте либо вовсе отсутствовать.

В общем, проанализировав деятельность Сибирского банка Сбербанка России, можно сказать, что банк работает на огромной территории. Банк имеет лидирующее положение как на корпоративном рынке региона, так и на рынке частных клиентов.

Банк нацелен на дальнейшее развитие как существующих, так и внедрение новых технологий обслуживания клиентов с целью повышения сервиса и эффективности деятельности банка.

Рассмотрев финансовую отчетность банка с 2012 -2015 год можно сказать, что чистая прибыль банка уменьшилась и составила 83% от уровня 2012 года, что не является положительным фактором и это связано с ухудшением экономики в стране. Однако чистый процентный доход и чистый

комиссионный доход выросли на 144 и 174% соответственно. Кредитный портфель так же увеличился с 2012 года на 68,3% и составил 18 626, 10 млрд. руб. Портфель ценных бумаг с 2012 года вырос на 31,7% и составил 2 231,9 млрд. руб. Суммарные активы выросли с 2012 года на 166% и составили 25 200,8 млрд. руб.

Достаточность общего капитала на 2014 год составляет 12,1%, что значительно превышает минимальные требования Базельского комитета (8%). Все эти показатели говорят об эффективной работе банка, стратегия развития банка за 2014 года выполнена.

Что касается интернет-банкинга, здесь сбербанк так же занимает лидирующие позиции, 74% от всех пользователей интернет-банкинга в России пользуются системой «Сбербанк Онлайн».

3 Разработка мероприятий по совершенствованию банковских интернет услуг сибирского банка сбербанка России

3.1 Формирование плана мероприятий развития онлайн- услуг организации

Стремясь сделать обслуживание более удобным, современным и технологичным, Сбербанк с каждым годом все более совершенствует возможности дистанционного управления счетами клиентов. В банке создана система удаленных каналов обслуживания, в которую входят:

а) Онлайн - банкинг «Сбербанк Онлайн» (более 13 млн. активных пользователей);

б) мобильные приложения «Сбербанк онлайн» для смартфонов (более 1 млн активных пользователей);

в) SMS –сервис «Мобильный банк» (более 17 млн. активных пользователей);

с) одна из крупнейших в мире сетей банкоматов и терминалов самообслуживания (более 90 тыс. устройств).

Современный мир диктует свои правила и сегодня современная банковская организация должна позаботиться о предоставлении возможности доступа к своим счетам через интернет 24 часа в сутки. Сбербанк всегда старался идти в ногу со временем, вот почему была разработана система сбербанк онлайн -банкинг

Сегодня Сбербанк действительно изменился, сделав огромный шаг по улучшению, внедрению инноваций и оптимизации работы интернет- банкинга. Сейчас большую часть операций можно сделать в режиме онлайн, что существенно экономит время клиента и в разы увеличивает доходность банка.

Результаты проведенного в аналитической части работы исследования, позволили выявить следующие основные направления совершенствования

предлагаемых Сибирским банком Сбербанка России банковских интернет-услуг:

а) Увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов

Сейчас в «Сбербанк Онлайн» мы можем оплачивать ЖКХ, интернет, налоги, мобильная связь, штрафы, переводить деньги в другую кредитную организацию, оплачивать кредит, переводить денежные средства между своими счетами, и клиенту сбербанка, покупать валюту по льготному курсу, в 99,9% случаев в Сбербанк Онлайн курс выгоднее, нежели в офисах Сбербанка, так же есть возможность открывать вклады на более выгодных условиях, на личном опыте могу сказать, что люди приходя в офис для открытия вклада, когда узнают, что в «Сбербанк Онлайн» его можно открыть на более выгодных условиях, а именно +0,5 % к ставке в 8 случаях из 10 открывают вклад через систему «Сбербанк Онлайн» в офисе Сбербанка. При этом 20% вкладчиков не используют эту услугу, поскольку они привыкли получать сберкнижку на руку, и хотя Сбербанк уходит от сберкнижек, при открытии вклада клиенту выдается только договор, остались такие клиенты, которые без книжки никуда, пока это не искоренимо.

Из нефинансовых операций можем заказывать выписки по счетам за любой период, реквизиты карты счета, подавать заявки на кредит, контролировать свои «Спасибо».

Рассмотрим работу банку, что же все таки приносит основной доход банку, что же все таки приносит основной доход банку. Рассмотрим основные источники дохода банка. Операции, по которым Сбербанк получает наибольших доход вне зависимости совершается операция удаленно или в отделении банка:

1. Выданные кредиты.
2. Страхование.
3. Продажа и погашение ценных бумаг.
4. Операции с иностранной валютой и чеками.

5. Операции с драгоценными металлами.

В этом списке мы не наблюдаем, выдача выписок, платежи (да, они приносят доход, но не такой значительный, который банк может получить от операций приведенных выше, в любом случае комиссию он возьмет за платеж через систему «Сбербанк Онлайн» или УС), длительные поручения, блокировка/перевыпуск карт, закрытие карточного счета, открытие карты, досрочное погашение кредитов.

Данные операции практически не приносят доходности банку.

На мой взгляд было бы целесообразно перевести в «Сбербанк Онлайн» такие операции как:

- а) блокировка/перевыпуск карты;
- б) закрытие счета карты;
- в) открытие карты (на сегодня в системе «Сбербанк Онлайн» существует лишь возможность подать заявку на изготовление банковской карты);
- г) оформление длительных поручений;
- д) выписки с реквизитами;
- е) досрочное погашение кредита;
- ж) блиц переводы
- з) на удаленное обслуживание.

На сегодня в системе «Сбербанк Онлайн» нет возможности проводить такие операции.

На мой взгляд, внедрения таких дополнительных возможностей позволит банку:

а) сократить штат сотрудников, тем самым урезав расходы на заработную плату, можно обойтись только консультантами по использованию банкоматов и системы «Сбербанк Онлайн»

б) перевод таких транзакций в удаленные каналы приведет к изменению роли обслуживания – в значительной части филиальная сеть Сбербанка будет переориентирована на консультации и продажи, а рутинное обслуживание и транзакции будут проводиться через «Сбербанк Онлайн», мобильные телефоны

в) сокращения затрат, благодаря уменьшению арендной платы

Еще Сибирский банк Сбербанка России будет улучшать операционную модель. Раньше в отделениях работало много сотрудников – операционисты, менеджеры и т.д.. Потом стали открываться централизованные бэк офисы. Раньше в офис работало 50 человек, сейчас 30, а завтра будут работать еще меньше.

Благодаря внедрению дополнительных функций в систему «Сбербанк Онлайн» банк получает не только дополнительную прибыль, благодаря сокращению затрат, а так же и лояльность клиентов.

Кроме того, внедрение дополнительных возможностей выгодно не только банку, но и клиентам:

а) значительное сокращение времен и которое клиент бы провел в очереди (минимум 15 минут);

б) экономия на комиссии, так как некоторые операции в системе «Сбербанк Онлайн» стоят гораздо дешевле;

в) не нужно быть привязанным к работе офиса банка

г) удобство и легкость проведения операции

Рассчитаем экономический эффект от предложенной рекомендации по внедрению дополнительных возможностей в систему «Сбербанк Онлайн».

Финансовый план разработанного мероприятия представлен в таблице 3.2

Целесообразно начать анализ данного проекта с определением трудозатрат по внедрению и реализацию проекта. Проект планируется реализовать за 2 месяца, т.к. новых каких-то IT платформ нам проектировать не нужно, сайт «Сбербанк Онлайн» уже существует. Единственное, что нам нужно будет сделать это дополнить сайт новыми и усовершенствованными возможностями, которых на данный момент нет. Привлекать сторонних специалистов так же не требуется.

Над проектом будут работать специалисты, группы Сбербанк XXI, которые непосредственно занимаются разработкой и внедрением различных

инноваций в системе «Сбербанк Онлайн». Состав группы планирует состоять из 3 специалистов.

В связи с расширением должностных обязанностей группе специалистов предполагается выплачивать ежемесячную надбавку, в виде их должностного оклада.

Расчет затрат на оплату заработной платы группе специалистов занимающиеся внедрением новых возможностей в системе «Сбербанк Онлайн» за все время внедрения, по формуле (3.1):

$$\text{Зпл.гр} = \text{З1} + \text{З2} + \text{З3}, \quad (3.1)$$

где Зпл.гр – заработная плата выплаченная всем участникам рабочей группы за период внедрения дополнительных возможностей в системе «Сбербанк Онлайн», руб.

Зпл1, Зпл2, Зпл3 – заработная плата каждого участника рабочей группы за весь период внедрения дополнительных возможностей в системе «Сбербанк Онлайн», руб.

Расчет заработной платы 1 участника рабочей группы представлен по формуле (3.2):

$$\text{Зпл1} = \text{Зпл1мес.} * \text{Qзатр.мес.}, \quad (3.2)$$

где Зпл1мес – заработная плата одного участника группы за месяц работы, руб.

Qзатр.мес. – количество месяцев затраченных на работу по внедрению дополнительных возможностей в системе «Сбербанк Онлайн».

$$\text{Зпл1мес.} = \text{Оклад} * \text{Крайн}, \quad (3.3)$$

где Крайн. – районный коэффициент (в Красноярске он 1,6).

$$Зпл1мес. = 20000 * 1,6 = 32000 \text{ руб.}$$

$$Зпл1 = 32\ 000 * 2 = 64\ 000 \text{ руб.}$$

Аналогично рассчитаем заработную плату 2 и 3 участника рабочей группы, так как оклады, и районные коэффициенты у участников рабочей группы одинаковы:

$$Зпл2мес. = 20000 * 1,6 = 32000 \text{ руб.}$$

$$Зпл2 = 32\ 000 * 2 = 64\ 000 \text{ руб.}$$

$$Зпл3мес. = 20000 * 1,6 = 32000 \text{ руб.}$$

$$Зпл3 = 32\ 000 * 2 = 64\ 000 \text{ руб.}$$

Отсюда мы можем рассчитать затраты на оплату заработной платы группе специалистов занимающиеся внедрением новых возможностей в системе «Сбербанк Онлайн» за все время внедрения, по формуле (3.1), которая уже была рассмотрена выше:

$$Зпл.гр = 64\ 000 + 64\ 000 + 64\ 000 = 192\ 000 \text{ руб.}$$

Так же банк ежемесячно отчисляет 30% от суммы заработной платы во внебюджетные фонды/. Банк платит страховые взносы в обязательную пенсионную систему по тарифу 22% от фонда оплаты труда работника.

Расчет отчислений во внебюджетные фонды представлен в формуле (3.4):

$$Оф = \text{Нотч} * Зплмес_{1,2,3} / 100, \tag{3.4}$$

где $Oф$ – отчисления во внебюджетные фонды, руб.

$Нотч$ – общая ставка обязательных отчислений в государственные внебюджетные фонды, %.

$Зплмес 1,2,3$ – заработная плата всех участников группы за месяц работы, руб.

$$Oф = 30 * (32\ 000 * 3) / 100 = (30 * 96\ 000) / 100 = 28\ 800 \text{ руб.}$$

Итак, посчитаем. Расчет отчислений за весь период работы рабочей группы по внедрению дополнительных возможностей «Сбербанк Онлайн» представлен в формуле (3.5):

$$Oф_{общ.} = Oф * n, \tag{3.5}$$

где $Oф_{общ.}$ – отчисления во внебюджетные фонды за весь период работы рабочей группы по внедрению дополнительных возможностей «Сбербанк Онлайн», руб.

N – количество месяцев работы внедрения дополнительных возможностей «Сбербанк Онлайн», руб.

$$Oф_{общ.} = 28\ 800 * 2 = 57\ 600 \text{ руб.}$$

По оценкам специалистов группы «Сбербанк XXI» и по опыту прошлых лет были приведены приблизительные расчеты на внедрение новых Веб-интерфейс, а так же затраты на сопровождение системы (обслуживание) уходит 5 % от всех веб-интерфейсов.

Где Амортизационные отчисления находим по следующей формуле (3.6):

$$A = Ц / C_{сл}, \tag{3.6}$$

где А – сумма амортизационных отчислений в месяц, руб.

Ц – стоимость программного обеспечения, руб.

Ссл – срок службы ПО, мес.

Рассчитаем затраты на сопровождение системы(обслуживание) по формуле (3.7):

$$З_{сс} = I_{общ} / 100 * 5, \quad (3.7)$$

где Зсс – затраты на сопровождение системы(обслуживание), руб.

Iобщ – всего затраты на Веб-интерфейс (получается 94 000 рублей).

5 – % затрат на сопровождение системы(обслуживание).

$$З_{сс} = 1\,880\,000 / 100 * 5 = 94\,000 \text{ руб.}$$

Таблица 3.1 – Затраты на дополнительный интерфейс системы «Сбербанк Онлайн»

Наименование ПО	Стоимость, руб.	Дата ввода в эксплуатацию	Срок службы, мес.	Ежемесячные амортизационные отчисления, руб.
Веб – интерфейс «Досрочное погашение кредита»	460 000	01.08	60	7 666,66
Веб – интерфейс «оформление длительных поручений»	460 000	01.08	60	7 666,66
Доработка интерфейса «Блокировка карты» + «перевыпуск», «закрытие счета» так же доработка «Открытие карты»	280 000	01.08	60	
10000клиентских лицензий Internetbank	680 000	01.08	60	
Итого	1 880 000			

Всего затрат на реализацию проекта рассчитываем по формуле (3.8):

$$З_{всего} = З_{интерф.неамортиз.} + З_{пл.гр.} + А + Пр.з., \quad (3.8)$$

где Зинтерф.неамортиз. – затраты на веб интерфейс, которые не амортизируются, руб.

Зпл.гр. – заработная плата выплаченная всем участникам группы за период дополнительных возможностей в систему «Сбербанк Онлайн» руб.

А – амортизация, руб.

$$\text{Пр.з} = \text{Зсс} + \text{Оф.общ.}, \quad (3.9)$$

где Зсс – затраты на сопровождение системы (обслуживание), руб.

$$\text{Пр.з} = 57\,600 + 94\,000 = 151\,600 \text{ руб.}$$

$$\text{Звсего} = 960\,000 + 192\,000 + 30\,666,66 + 151\,600 = 1\,334\,266,66 \text{ руб.}$$

Таким образом, совокупные затраты Восточно-Сибирского банка № 9031 на внедрения дополнительных возможностей в системе «Сбербанк Онлайн» составляют 1 334 266,66 руб.

Теперь рассчитаем возможный доход от внедрения дополнительных возможностей в системе «Сбербанк Онлайн» Для Восточно-Сибирского банка Сбербанка России № 9031.

Доходы будут формироваться за счет сокращения затрат на оплату труда.

Для того, чтобы рассчитать доход от реализации внедрения дополнительных возможностей «Сбербанк Онлайн» нам необходимо рассмотреть то, на чем мы сможем заработать дополнительный доход.

В каждом офисе имеется электронная очередь, которая фиксирует количество обслуживающих за день клиентов, так же идет разбивка по операциям

В среднем в офисе обслуживается 440 клиентов, исходя из того, что в обычные дни, или же небольших офисах обслуживается 290 человек, в пиковые дни количество клиентов банка достигает 1380 человек.

Расчеты среднего значения (Сзнач) мы рассчитываем по формуле (3.10):

$$\text{Сзнач} = (\text{max} - \text{min}) / 2, \quad (3.10)$$

где min – число клиентов облёживающееся в обычные дни или в маленьких офисах

max – кол-во клиентов обслуживающихся в пиковые дни.

$$\text{Сзнач} = (1380-290) / 2 = 1\ 090 / 2 = 545,$$

В среднем в офисе 4 операционных окна и 2 бронированные кассы, на каждого сотрудника приходится около 85 клиентов.

Таблица 3.2 – Количество обслуживающихся клиентов, согласно электронной очереди

Информация по операциям	Кол-во ожидающих	Обслуженных сегодня ^{чел.}
Карты, открыть новую, забрать	8	58
Карты, блокировка / перевыпуск	4	51
Переводы, переводы коливбри	1	45
Наличные, пенсии	12	109
Кредит оформить, ипотека	0	17
Выписки, справки	2	61
Компенсация, доверенность	0	2
Длительные поручения ф.190	0	36
Кредит-ипотека ежемесячный платеж, досрочное погашение кредита	0	49
Вклады	2	20
Платежи	1	97
Всего		545

Итак, рассмотрим вариант, когда в ВСП за день было обслужено 545 клиентов. Из них 109 клиентов с банковскими картами, из них 28 заявлений на открытие карты, 24 карт забрали, 57 клиента блокировали и перевыпускали карты.

Переводы за день совершали 45 клиентов, из них 3 валютных перевода, 12 переводов в другую кредитную организацию, 16 переводов были совершены себе же только на счет в др. тер банк и 14 переводов колибри.

61 клиент обратился в офис за получением справки, из них 45 клиентов обратились за получением реквизитов.

49 клиента оплачивали кредит, из них 27 оформляли заявление на досрочное погашение.

После внедрения дополнительных возможностей в системе «Сбербанк Онлайн» если хотя бы 50% этих операций будут проходить в системе «Сбербанк Онлайн» мы сможем сэкономить на выплате заработной плате за счет сокращения операционистов.

Из общего числа обслуженных клиентов отделения за день, а это 545 клиентов, после введений дополнительных возможностей в системе в «Сбербанк ОНЛАЙН» можно перевести 171 операции, которую клиент теперь с легкостью может совершить в системе «Сбербанк Онлайн» без визита отделения. Даже если 50% от этого количества человек перейдут на систему «Сбербанк Онлайн» банк уже сможет заработать на экономии.

В среднем на одного сотрудника приходится 85 операций, что вполне позволяет нам, что вполне позволяет нам освободить 1 операционное окно, т.е. позволяет нам сэкономить на 1 заработной плате сотрудника.

Рассчитаем экономическую эффективность от высвобождения 1 операциониста в офисе.

Рассчитаем заработную плату 1 операциониста в месяц, руб. по формуле (3.11):

$$\text{Зопр.мес.} = \text{оклад} * \text{К район}, \quad (3.11)$$

где Зопр.мес. – заработная плата 1 операциониста за месяц работы, руб.

Крайн – районный коэффициент (в Красноярске 1,6)

$$\text{Зопр.мес} = 19500 * 1,6 = 31200 \text{ руб.}$$

$$\text{Зопр.год} = \text{Зопр.мес} * 12 \text{ месяцев,}$$

где Зопр.год – заработная плата 1 операциониста за 1 год, руб.

$$\text{Зопр.год} = 31\,200 * 12 = 374\,400 \text{ рублей}$$

За каждую совершенную операцию операционист получает премию, средняя премия за одну операцию 15 рублей.

Рассчитаем среднюю премию 1 операциониста в месяц по формуле (3.12):

$$\text{Ппопр.мес.} = (\text{Qвозм.опер.перен.} * \text{С1опер}) * \text{Кнорм} * \text{К пр.тб} * \text{Крайн} \quad (3.12)$$

где Ппопр.мес – премия за операции проведенные одним операционистом, руб.

Qвозм.опер.перен. – кол-во операции, которые возможно перенести в систему «Сбербанк Онлайн» 50 % от количества этих операций, а именно получается 86 операций от 171 операции.

С1опер – средняя оплата за 1 совершенную операцию 1 операционистом, руб. (15 рублей).

Кнорм – нормативный коэффициент, по операционистам он 1,5.

К пр.тб – коэффициент прибыльности Восточно-Сибирского банка Сбербанка России (будем считать, что банк поработал хорошо и коэффициент прибыльности Восточно-Сибирского банка Сбербанка России составил 1,1), руб.

Крайн. – районный коэффициент (в красноярске 1,6).

$$\text{Ппопр.мес.} = (86 * 15) * 1,5 * 1,1 * 1,6 = 3405,6 \text{ рублей}$$

Рассчитаем общую сумму затрат на выплату 1 операционисту заработной платы и премии, по формуле (3.13):

$$\text{Зопр.мес.всего} = \text{Зопр.мес.} + \text{П1опр.мес.} \quad (3.13)$$

$$\text{Зопр.мес.всего} = 31\,200 + 3405,6 = 34\,605,6 \text{ руб.}$$

Так же банк ежемесячно отчисляет 30% от суммы заработной платы во внебюджетные фонды/. Банк платит страховые взносы в обязательную пенсионную систему по тарифу 22% от фонда оплаты труда работника.

Посчитаем сумму ежемесячных отчислений во внебюджетные фонды.

Расчет отчислений во внебюджетные фонды 1 операциониста представлен в формуле (3.14):

$$\text{Оф} = \text{Нотч} * \text{Зопр.мес.всего} / 100 \quad (3.14)$$

где Оф- размер отчислений во внебюджетные фонды, руб.

Нотч – общая ставка обязательных отчислений в государственные внебюджетные фонды, руб.

$$\text{Оф} = 30 * 31200 / 100 = 9\,360 \text{ руб.}$$

$$\text{Офгод} = \text{Оф} * 12 \text{ месяцев, (руб.)},$$

где Офгод - отчисления во внебюджетные фонды с одного операциониста за 12 месяцев работы, руб.

$$\text{Офгод} = 9\,360 * 12 = 112\,320 \text{ руб.}$$

Посчитаем всего затрат на 1 операциониста за месяц работы, рассмотрим формулу (3.15):

$$\text{Зобщ.опр.} = \text{Зопр.мес} + \text{Оф} \quad (3.15)$$

где Зобщ.опр – всего ежемесячные затраты на 1 операциониста со всеми отчислениями во внебюджетные фонды, руб.

Зопр.мес. – заработная плата 1 операциониста за месяц работы, руб.

Оф – размер отчислений во внебюджетные фонды, руб.

$$\text{Зобщ.опр.} = 31\,200 + 9\,360 = 40\,560 \text{рублей.}$$

Таким образом мы видим, что банк тратит на заработную плату одного операциониста за 1 месяц работы со всеми отчислениями 40 560 рублей.

Рассчитаем экономическую эффективность от внедрения дополнительных возможностей в систему «Сбербанк Онлайн», данное внедрение при переводе хотя бы половины операций, что были внедрены в систему позволит нам высвободить 1 операциониста, что в свою очередь даст возможность сократить затраты на заработную плату операциониста.

На сегодня в Красноярске 54 офиса Сбербанка, в среднем в каждом офисе имеется 4 операционных окна и 2 кассы (сейчас мы рассматриваем только операционную часть офиса), итого у нас получается вместе с 2 бронированными кассами 6 окон, по внутреннему регламенту на каждое окно приходится 2 операциониста, т.к. офисы работают в сменном режиме. Следовательно нормативно в офисе работают 12 операционистов. Всего в офисах Сбербанка работают 972 операциониста.

Итак, данное внедрение позволит нам высвободить от работы 54 операциониста, что позволит сэкономить нам на расходах на выплату заработной платы 54 зарплат за месяц.

Рассчитаем возможную экономию на сокращении затрат на заработную плату за 1 месяц и за 1 год соответственно, а так же окупаемость внедрения., см. таблицу 3.3

Из таблицы мы видим что благодаря высвобождения 1 сотрудника от работы, банк может сэкономить на заработной плате 1 сотрудника, а это 40 560 рублей, в год же сумма экономии составляет 486 720 рубля.

Так же мы мы выяснили, что в Красноярске работает 54 офиса. От внедрение дополнительных возможностей в систему «Сбербанк Онлайн» банк может высвободить по 1 операционисту на офис, следовательно 54 операционистов со всех офисов, что уже за месяц позволит сократить затраты на оплату труда на 2 190 240 рублей, за год получается 26 282 880 рубля.

Таблица 3.3 – Экономия от внедрения дополнительных возможностей в системе «Сбербанк Онлайн» за счет сокращения затрат на заработную плату высвобожденных сотрудников

руб.		
Экономия от внедрения (руб.)		
операционисты	1 месяц	1 год
1 сотрудник	40 560	486 720
54 сотрудников	2 190 240	26 282 880

На внедрение дополнительных возможностей в системе «Сбербанк Онлайн», совокупные затраты Восточно-Сибирского банка № 9031 составили 1 334 266,66 рублей.

По расчетам можно сказать, что благодаря сокращению затрат на выплату заработной платы за счет высвобождения 54 сотрудников в месяц мы почти окупили совокупные затраты на внедрения дополнительных возможностей.

За год банк благодаря внедрению дополнительных возможностей сможет сэкономить 24 948 613,34 рублей, рассчитанный по формуле (3.16) руб.:

$$Дпр = (Зобщ.опр * 12 мес) * N_{высв.сотр.} \quad (3.16)$$

где Дпр – дополнительная прибыль за год за счет экономии затрат на заработную плату высвобожденных от работы операционистов (руб.).

Зобщ.опр – всего ежемесячные затраты на 1 операциониста со всеми отчислениями во внебюджетные фонды, руб.

Нвысв.сотр. – число высвобожденных сотрудников, их 57.

$$\text{Эпр} = (40\,560 * 12) * 54 = 26\,282\,880 \text{ рублей}$$

Рассчитаем всего доход от реализации внедрения дополнительных возможностей в системе «Сбербанк Онлайн» см. формулу (3.17) руб.:

$$D = D_{\text{пр}} - Z_{\text{всего}}, \quad (3.17)$$

где D – доход от реализации внедрения дополнительных возможностей в системе «Сбербанк Онлайн»

Эпр. – экономия прибыли за год за счет экономии затрат на заработную плату высвобожденных от работы операционистов (руб.).

$Z_{\text{всего}}$ – всего затраты на внедрения дополнительных возможностей в системе «Сбербанк Онлайн», руб.

$$D = 26\,282\,880 - 1\,334\,266,66 = 24\,948\,613,34 \text{ руб.}$$

Благодаря данному внедрению банк сможет сэкономить 24 948 613,34 рублей. Данную сумму банк сможет например разместить на выдачу потребительский кредитов, тем самым заработать прибыль.

В среднем в Красноярске берут потребительские кредиты на сумму 300 000 рублей сроком на 1 года, средняя % ставка по кредиту составляет 23%, полная стоимость кредита составляет в среднем 24,1% (в стоимость заложена эффективная % ставка, которая состоит из комиссии банку и платежей в пользу 3 лиц, обусловленных заключением кредитного договора), т.е. эффективная % ставка 1,1%.

Получается мы можем выдать 79 кредитов, исходя из формулы (количество кредитов) (3.18):

$$\text{Квозм.выд.} = D / Q_{\text{ср.с.кр.}} \quad (3.18)$$

где Квозм.выд. – Количество выданных кредитов за счет перераспределение средств сэкономленных на заработной плате 57 операционистов за год, руб.

D – доход от реализации внедрения дополнительных возможностей в системе «Сбербанк Онлайн»

$Q_{\text{ср.с.кр.}}$ – средняя сумма кредита, выдаваемая сотрудниками Восточно-Сибирский банк Сбербанка России (средний чек по кредиту 300 000 рублей), руб.

$$\text{Квозм.выд.} = 24\,948\,613,34 / 300\,000 = 83 \text{ кредита.}$$

По расчетам видим, что за счет сэкономленных средств за счет сокращения затрат на заработную плату 54 сотрудников банка в течении года, мы сможем разместить данную сумму на выдачу потребительских кредитов, а именно в среднем выдать 83 кредита.

За счет выдачи потребительских кредитов банк сможет заработать 29 758 705,99 рублей за счет выплаты % по кредиту и возврата основного долга.

Рассчитаем доход от выданных кредитов, выданных на сумму полученную за счет сокращения затрат на заработную плату 57 сотрудников в течении года на срок 1 год под ставку 24,1%,руб. смотрим таблицу (3.19):

$$D_{\text{к}} = D * 24,1 / 100 \quad (3.19)$$

где $D_{\text{к}}$ – доход полученных от выдачи кредитов на сумму полученную от экономии за счет сокращения затрат на за счет сокращения затрат на заработную плату 54 сотрудников в течении года, руб.

$$D_k = 24\,948\,613,34 * 24,1\% = 6\,012\,615,81 \text{ руб.}$$

Данный доход является прибылью ТБ, следовательно из этой суммы отнимаем 20% и получаем 4 810 092,65 рублей

Тем самым благодаря внедрению дополнительных возможностей в системе «Сбербанк Онлайн» и переводу хотя бы 50 процентов этих операций в систему «Онлайн» позволит нам не только сэкономить на затратах на оплату труда операционистов, но и высвобожденную сумму разместить под выдачу потребительских кредитов, расчеты указаны в таблице (руб.) (3.2):

$$\text{Добщ.} = D + D_k, \tag{3.20}$$

где Добщ. – общий доход полученный от экономии затрат на заработной плате и размещенные в потребительские кредиты, руб.

$$\text{Добщ.} = 24\,948\,613,34 + 4\,810\,092,65 = 29\,758\,705,99 \text{ руб.}$$

Таблица 3.4 – Расчет экономического эффекта от мероприятия

Наименование показателя	Значение показателя	Сроки
1	2	3
Затраты на реализацию проекта		
1. Расходы на оплату труда рабочей группы (руб.)	192 000	01.08-01.10
Материальные затраты:		
2. Затраты на Веб-интерфейс, которые не амортизируются (руб.)	960 000	01.08-01.10
Амортизация:		
3. амортизация (руб.)	30 666,64	01.08-01.10
Прочие затраты:		
4.1 Затраты на сопровождение системы(руб.)	151 600	01.08-01.10
4.2 Страховые взносы (руб.)		
Итого затраты на реализацию проекта (руб.):	1 334 266,66	01.08-01.10
Финансовые выгоды от реализации проекта (дополнительных доход/ сокращение затрат)		
4. Экономия затрат:		

Продолжение таблицы 3.4

1	2	3
4.1 экономия на з/п работников (руб.)	26 282 880	01.10.2015-01.10.2016
4.2 материальные затраты (руб.)	0,00	
4.3. экономия затрат на инкассацию(руб.)	0,00	
5. Дополнительных доход (руб.)	4 810 092,65	01.10.2015-01.10.2016
Итого финансовые выгоды от реализации проекта (руб):	29 758 705,99	01.10.2015-01.10.2016

Расчет срока окупаемости мероприятия расчитат по формуле (3.21):

$$\text{Сок} = \text{Звсего} / \text{Добщ.}, \quad (3.21)$$

где Сок – срок окупаемости мероприятия,

Звсего – всего затрат на реализацию проекта, руб.,

Добщ – общий доход полученный от экономии затрат на заработной плате и размешанные в потребительские кредиты, руб.

$$\text{Сок} = 1\,334\,266,66 / 29\,758\,705,99 = 0,044.$$

Я считаю, что внедрение дополнительных возможностей в системе «Сбербанк Онлайн» позволит нам не только сэкономить на заработной плате высвобожденных сотрудников, а так же позволит высвобожденные средства разместить в выдачу потребительских кредитов, за счет которых банк сможет заработать.

Дополнительные внедрения дополнительных возможностей в системе «Сбербанк Онлайн» благодаря высвобождению сотрудников и тем самым экономии затрат на заработную плату позволит окупиться данным внедрениям практически за месяц после использования данных возможностей за счет перевода хотя бы 50% от этих операций проводимых ранее в окна отделений.

Благодаря внедрению дополнительных возможностей в систему «Сбербанк Онлайн» банк может увеличить свою прибыль на 28 540 930,07 рублей. Что говорит об эффективности проекта и целесообразности его внедрения.

3.2 Оценка эффективности от внедрения предложенных мероприятий для сибирского банка сбербанка России

Внедрение push-уведомлений. В начале 2014 года правительством России были внесены изменения в федеральный закон «О национальной платежной системе», которые обязали все банки и платежных операторов информировать клиента о любых операциях по его карте. В то же время операторы «большой тройки» в несколько раз подняли цены на SMS для юридических лиц, в том числе, и для банков.

Вместе с тем, еще в конце 2013 года СМС подорожали сначала с 5 копеек до 40, а потом и до 80 для большинства банков. Тогда и пришла мысль адаптировать известные push-технологии под работу с кредитными организациями, что обошлось бы им в символическую плату. Тогда и банки могли бы работать полностью легально. Сейчас некоторые обходят закон, пока Центробанк этого не заметил, потом могут быть нарекания

Теперь банки вынуждены идти на ухищрения: некоторые предоставляют пользователям самостоятельно выбрать, каким именно образом получать уведомления – по SMS, при помощи Push-оповещений или через интернет-банк, обязывают клиентов самостоятельно оплачивать SMS (во многих банках услуга «SMS-информирование» – платная).

Сервер push-уведомлений – программный продукт, который развертывается на стороне банка и позволяет банку сократить расходы на SMS-уведомления клиентам за счет использования альтернативного канала взаимодействия – push-уведомлений

Push-нотификации являются надежным и эффективным сервисом для мгновенной передачи информации пользователю и могут использоваться для отправления клиенту банка данных о транзакциях, одноразовых паролей, рекламных предложений, новостей, напоминаний.

Преимущества push- уведомлений:

- поддерживаются всеми мобильными платформами для смартфонов (используются у более чем 40% абонентов сотовой связи в России);
- информативнее, чем SMS (в более удобном формате, в виде медиаконтента, интерактивных нотификаций);
- значительно дешевле, чем SMS (экономия для клиента и для банка);
- привязываются к смартфону, а не к SIM-карте;
- происходит шифрование данных на всем пути доставки.

Сервер push-нотификаций поддерживает SMS в качестве резервного канала в случае недоставки push-уведомления.

Схема работы push-уведомлений:

- 1) В сервере нотификаций WINGS формируется и отправляется push-уведомление, адресованное клиенту банка.
- 2) Уведомление поступает на мобильный телефон клиента с установленным мобильным приложением (даже если телефон находится в спящем режиме, а приложение не запущено).

Поскольку для доставки push-нотификаций используется сеть Интернет, их стоимость существенно ниже SMS. При этом информативность и удобство использования превосходит SMS (например, возможна передача медиаконтента). Кроме того в iOS 8 и Andriod 4.3 стали возможны интерактивные push-уведомления, позволяющие абоненту (без открытия мобильного приложения) нажать одну из кнопок или напечатать ответ.

С учетом темпов распространения смартфонов и развития сетей Wi-Fi и мобильного Интернета у push-нотификаций есть все предпосылки потеснить SMS в области коммуникаций с клиентами.

Внедрение технологии push-нотификаций:

– На стороне банка устанавливается сервер нотификаций WINGS, который с одной стороны предоставляет банку пользовательские и программные интерфейсы для настройки массовых и транзакционных рассылок на клиентские мобильные устройства с установленными приложениями банка, с другой - осуществляет взаимодействие с серверами Google и Apple для отправки нотификаций на смартфоны с операционными системами Android и iOS.

– Разработка и продвижение нового мобильного приложения среди клиентов не требуется. Нотификации могут отправляться в существующие приложения, которые уже есть у банка.

– Благодаря архитектуре продукта и поддержке различных программных интерфейсов внедрение, интеграция с банковскими продуктами и мобильными приложениями происходит безболезненно и в короткие сроки.

Дополнительным преимуществом для банка будет значительное повышение интенсивности использования клиентами банковского мобильного приложения, которое открывается на телефоне клиента при нажатии на push-сообщение.

Для клиентов – Push гораздо удобнее смс. Они не привязаны к телефонному номеру, следовательно могут работать с другими сим-картами в роуминге. Историю сообщений можно посмотреть в «Сбербанк Онлайн»

Итак, мне кажется целесообразным переходом от смс на Push – уведомления на Push- уведомления

На российский рынок выходит новая технология моментального оповещения клиентов банков об операциях с их картами. Банкам адаптированная push-технология обойдется в 10-20 раз дешевле, чем услуги операторов сотовой связи, поднявших в прошлом году цены на СМС. Именно повышение тарифов «Большой тройкой» и вдохновило разработчиков на создание дешевого способа оповещения для банкиров, которым она пришлась кстати ввиду кризиса.

Почти 20 российских банков сейчас тестируют специализированное push-приложение для мобильных устройств их клиентов, благодаря которому они смогут снизить свои затраты на СМС-уведомления в 10-20 раз.

Что касается исследуемого банка, то 30 коп за СМС заплатит банк за 1 смс, в среднем в год Сбербанк отправляет 1 млрд. сообщений. В сравнении с другими банками, где 1 смс обойдется уже в 80 копеек, очень даже не плохо.

Итак, технологий Push-уведомлений в России несколько штук. Я остановила свой выбор на двух вариантах: «TIM CONNECT» и «Wings», обе компании хорошо зарекомендовали себя на рынке.

Минус первой в том, что она не возможно встроить в нашу банковскую платформу, клиенту придется отдельно скачивать приложения. Больше выступает в роли посредника, т.е. банк отправляет смс сообщение на сервер TIM CONNECT, а тот в свою очередь отправляет сообщения на мобильный телефон клиента в виде push-уведомлений. Если клиент в течении 10 секунд не просматривает сообщение, то оно дублируется в смс.

Wings же разработала специальное программное обеспечение, которое интегрируется в ИТ – систему банка и позволяет тем самым банку самому напрямую отправлять смс-сообщения или Push-уведомления.

Сегодня среди клиентов Wings по рассылке СМС-сообщений и Push-уведомлений – ВТБ и Центрально-Черноземный банк Сбербанка России.

Свой выбор я остановила на компании Wings, т.к. на мой взгляд она удобнее, нет необходимости скачивать дополнительных приложений, а так же отзывы Центрально-Черноземный банк Сбербанка России.

К тому же для банка push – уведомления абсолютно бесплатны, т.е. за внедрение данного программного обеспечения банк ничего не платит. Единственное за что банк платит, это за Push –уведомления, которые отправляет своим клиентам, только уже не 30 копеек, а 5 копеек.

Wings это тот же провайдер, только дешевле для банка в несколько раз.

Сегодня банк платит 30 копеек за каждое смс сообщение (транзакционное, уведомление, одноразовый пароль, целевое предложение),

отправленные их клиенту. Переход на систему Wings позволяет сократить банковские издержки в десятки раз, так как каждое сообщение отправляемое внутри системы тарифицируется по цене за 5 копеек за 1 сообщение)

По статистике клиенты читают 60% отправленных им Push-уведомления. В 30% случаев банк не получает быстрого отчета о прочтении, а 10% push-уведомлений не доставляется из-за отсутствия интернета, в этих случаях Push-уведомления дублируются в смс сообщением. На мой взгляд, даже 60% push-уведомлений позволят банку значительно сократить затраты на оплату услуг провайдера. Тем более переход от одного провайдера к другому для банка не требует никаких затрат. Банк по прежнему будет оплачивать услуги смс и Push-уведомлений, но уже по более выгодному тарифу.

Посчитаем примерное количество смс, которое Восточно - Сибирский банк отправляет клиентам.

На сегодня активных карт выпущенных в Красноярске и Красноярском крае 2 000 000 карт. Из них 13 % -кредитные, 87% - дебетовые

В цифрах смотреть формулы 3.22 и 3.23:

$$Q_{кр} = Q_{\text{всего}} * 13 / 100, \quad (3.22)$$

где $Q_{кр}$ – количество активных кредитных карт, (шт),

13% - процент от общего числа активных карт.

$$Q_{кр} = 2\,000\,000 / 13 * 100 = 260\,000 \text{ шт.}$$

$$Q_{д} = Q_{\text{всего}} - Q_{кр}, \quad (3.23)$$

где $Q_{д}$ – количество активных дебетовых карт (шт.).

$$Q_{д} = 2\,000\,000 - 260\,000 = 1\,740\,000 \text{ шт.}$$

Мобильный банк на кредитные карты подключается абсолютно бесплатно и является обязательным при получении кредитной карты.

Что касается дебетовых карт, то здесь подключать или не подключать мобильный банк решает сам клиент. Статистика показывает, что 70% держателей дебетовых карт подключены к мобильному банку, в цифрах можно рассчитать по формуле (3.24):

$$Q_{д.м.б.} = Q_{д} * 70 / 100, \quad (3.24)$$

где $Q_{д.м.б.}$ – количество активных дебетовых карт подключенных к мобильному банку (шт.),

70% – процент карт подключенных к мобильному банку от общего числа активных кредитных карт.

$$Q_{д.м.б.} = 1\,740\,000 * 70 / 100 = 1\,218\,000.$$

Количество подключенных к мобильному банку кредитных карт равно количеству активных дебетовых карт. Рассчитаем общее количество карт подключенных к мобильному банку, см. формулу (3.25):

$$Q_{к} = Q_{кр} + Q_{д.м.б.}, \quad (3.25)$$

где $Q_{к}$ – общее количество карт, подключенных к мобильному банку (шт.),

$Q_{д.м.б.}$ – количество активных дебетовых карт подключенных к мобильному банку (шт.),

$Q_{кр}$ – количество активных кредитных карт, (шт).

$$Q_{к} = 1\,218\,000 + 260\,000 = 1\,478\,000 \text{ (шт.)}$$

Данные расчеты мы провели для того, чтобы понимать сколько карт подключены к мобильному банку и в следствии рассчитать среднее количество смс, которые банк отправляем держателем банковских карт.

В среднем, ежемесячно клиенту приходит от 6 до 90 смс, о совершенных операциях, паролях, остатках на счетах и рекламных сообщениях.

Расчет среднего количества смс рассчитан по формуле (3.26)

$$C_{\text{ср}} = (\text{Min} + \text{Max}) / 2. \text{шт.} \quad (3.26)$$

где $C_{\text{ср}}$ – среднее значение полученных смс (шт.),

Min – минимальное количество смс, которые клиент получает ежемесячно (шт.),

Max – максимальное количество смс, которые клиент получает ежемесячно (шт.).

$$C_{\text{ср}} = (6 + 90) / 2 = 48 \text{ шт.}$$

Рассчитаем среднее количество смс которые банк отправляем клиентам, по формуле (3.27):

$$\text{Собщ.} = Q_{\text{к}} * C_{\text{ср}} \quad (3.27)$$

где Собщ. – среднее количество смс.которое ежемесячно банк отправляем клиентам на дебетовые и кредитные карты (шт.),

$Q_{\text{к}}$ – общее количество карт, подключенных к мобильному банку (шт.).

$$\text{Собщ} = 1\,478\,000 * 48 = 70\,944\,000 \text{ шт.}$$

Таким образом, мы видим что среднее количество смс отправленное банком клиентам составляет 70 944 000 шт.

В среднем в месяц в «Сбербанк Онлайн» осуществляется 36 миллионов платежей в пользу юридических лиц, переводы между своими счетами 21 тыс. операций и 164 тыс. операций по погашению кредитов, следовательно если суммировать, то получается что в системе «Онлайн» в месяц проводят 36 185 000 операций, а это значит еще 36 185 000 смс клиентам банка (Сонлайн)

Посчитаем среднее количество смс, которое банк отправляет клиентам, расчет по формуле (3.28):

$$V_{\text{смс}} = (\text{Собщ} + Q_{\text{к}} + \text{Сонлайн}) \quad (3.28)$$

где $V_{\text{смс}}$ – среднее количество смс, которое банк отправляет клиентам за месяц, шт.

$$V_{\text{смс}} = 70\,944\,000 + 36\,185\,000 = 107\,129\,000 \text{ шт.}$$

За год показатель рассчитан по формуле (3.29):

$$V_{\text{смс.г}} = V_{\text{смс}} \cdot 12 \text{ мес.} \quad (3.29)$$

где $V_{\text{смс.г}}$ – среднее количество смс, которое банк отправляет клиентам за год, шт.

$$V_{\text{смс.г}} = 107\,129\,000 \cdot 12 = 1\,285\,548\,000 \text{ шт.}$$

Итак, мы рассчитали среднее количество смс которое банк отправляет клиентам за месяц, а так же за год.

Далее рассмотрим предполагаемый экономический эффект от перехода от смс на push уведомлении, представлен в таблице 3.5.

Таблица 3.5 – Расчет годового эффекта от перехода от смс на Push уведомления
руб.

Наименование показателя	Значение показателя		Изменение
	факт	план	
1	2	3	4
Количество отправленных банком смс своим клиентам, шт., в т.ч.	1 285 548 000	5 14 219 200	771 328 800
- высылаются, когда банк не получает быстрого отчета о прочтении push-уведомления	0	385 664 400	385 664 400
-высылаются в случае, когда не доходят push-уведомления	0	128 554 800	128 554 800
Стоимость 1-го смс, руб.	0,30	0,30	0,30
Итого, затраты на использование смс-уведомлений	385 664 400	154 265 760	231 398 640
Количество push-уведомлений, отправленных банком своим клиентам, шт., в т.ч.:	0	1 285 548 000	1 285 548 000
- есть быстрый отчет о прочтении клиентом	0	771 328 800	771 328 800
- нет быстрого отчета о прочтении клиентом	0	385 664 400	385 664 400
- не доходят до клиента из-за отсутствия интернета	0	128 554 800	128 554 800
Стоимость 1-го push уведомления, руб.	0	0,05	0,05
Итого, затраты на использование push-уведомлений, руб.	0	38 566 440	38 566 440
Экономический эффект от перехода на push- уведомления, руб.	0	192 832 200	192 832 200

На рисунке 3.1 покажем ожидаемое снижение затрат после перехода на Push – уведомления, млн. руб.

Таким образом, при переходе на Push - уведомления банк может сэкономить на оплату провайдера. Экономия от перехода на Push уведомления показывают, что за 1 месяц экономия от перехода на Push уведомления составляет 16 069 350 рублей, данные расчеты были приведены исходя из того, что при переходе на Push уведомления по статистике Push уведомления читают 60% отправляемых им push-уведомлений. В 30% случаев банк не получает быстрого отчета о прочтении (в течении 30 сек.), а 10% push уведомлений не доставляется из-за отсутствия интернета, в этих случаях push-уведомления дублируются в смс сообщением, а это значит, что 40% (сообщений банк отправляет смс сообщения, следовательно от смс мы полностью пока не

отказываемся, но за счет тех 60% push уведомлений мы значительно экономим на затраты на оплату провайдера.

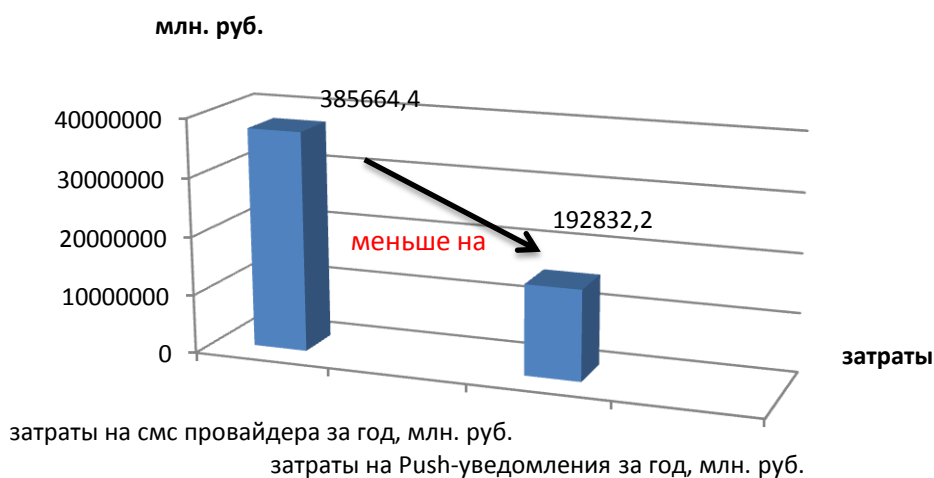


Рисунок 3.1 – Ожидаемое снижение затрат после перехода на Push – уведомления, млн. руб.

За год же экономия составляет 192 832 200 рублей, а это на 50 % меньше затрат от всего затрат которые банк тратит на оплату провайдера.

Разработка и реализация проекта «Фотоплатеж» Сегодня, такие крупные банки, как ВТБ и Уралсиб предлагают своим клиентам такую услугу как «фотоплатеж».

Благодаря данной услуге клиентам не придется лишний раз ходить в офис с квитанциями и заполнять длинные реквизиты, достаточно просто сфотографировать платежку камерой своего мобильного устройства и с помощью приложения отправить в банк. Вся процедура требует нескольких нажатий на экране смартфона и занимает не более двух минут – гласит реклама.

Услуга действительно удобная как для клиента так и для банка. Удобство клиента в том, что ему больше не нужно стоять в очередях и у банкомата,

вводить длинные непонятные реквизиты, а если ошибешься, это снова очередь, претензия, повторная оплата по платежам.

Для банка это сокращение затрат и получение прибыли от повышенной комиссии.

Среди офиса провели внутреннее голосование сотрудников, «как вы относитесь к услуге фотоплатеж, вы бы сами воспользовались?», опрос показал что 10 из 10 сотрудников подтвердили, что оплачивали бы свои платежи через «фотоплатеж».

Фотоплатеж – удаленная оплата бумажных счетов с помощью фотокамеры. Приложение предназначено для быстрого проведения платежей без ввода реквизитов.

Простая и удобная навигация и яркий дизайн позволят легко и быстро совершать необходимые операции. Теперь не нужно уметь разбираться в банковских реквизитах и сомневаться в правильности указанных данных достаточно сделать фото квитанции, выбрать карту, с которой должны списаться средства и направить в банк. В течение нескольких секунд Ваш платеж будет принят Банком. После обработки платежа Вы получите уведомление на электронный адрес о статусе оплаты.

Комиссия за пользование сервисом составляет 5% (min 30 p).

Функции и возможности приложения:

- Оплата любых квитанций.
- История проведенных платежей.
- Уведомление о статусе оплаты на электронный адрес.

Исходя из внутреннего опроса сотрудников, так же проанализировав работу других организаций, которые уже предлагают услугу «фотоплатеж», их динамику, спрос, целесообразно было бы дополнить систему «Сбербанк Онлайн» дополнительными возможностями, а именно возможности оплачивать свои платежи с помощью загрузки фото в «фотоплатеж».

Смысл всей затеи чрезвычайно прост: вместо того чтобы перебивать длинные цифровые последовательности с бумажной платежки или счета в поля

платежного поручения в интернет-банке, вам нужно лишь сфотографировать платежку смартфоном и отправить в банк. На всю процедуру достаточно двух нажатий на экран. Таким способом можно за считанные минуты отправить на обработку несколько десятков документов и «забыть» про них – теперь ими занимается банк.

Сбербанк Онлайн отправляет в банк фотографии платежей или счетов, где данные с них автоматически подгружаются в поля платежных поручений. Затем эти платежи отправляются на исполнение.

Интерфейс приложения до крайности незамысловат. Главный экран содержит кнопку, по нажатию которой делается снимок, кнопку подсветки (по ее нажатию вспышка, если она имеется у устройства, начинает непрерывно гореть) и кнопку выбора фотографии из хранящихся на устройстве. Последняя функция позволяет отправлять на распознавание изображение из галереи телефона, из какого-либо приложения или из облачного. В настройках программы можно выбрать расчетный счет, поменять ПИН, связаться с банком, позвонив или отправив электронное письмо, а также посмотреть обучающий видеоролик.

Тем самым это позволит разгрузить очереди в отделениях, получить дополнительных доход за счет повышенной комиссии за платеж, сократить затраты на заработную плату сотрудников, сократить затраты на инкассацию.

Начнем анализ данного проекта с проекта трудозатрат по внедрению и реализацию проекта. Проект планируется реализовать за 2 месяца, над проектом будет работать группа из 2 высококлассных специалиста. Новых IT платформ разрабатывать не нужно, необходимо лишь дополнить сайт новыми возможностями.

В связи с расширением обязанностей группы специалистов, работающих над проектом «Фотоплатеж», предполагается выплачивать ежемесячную надбавку, в виде должностного оклада, расчет увеличения расходов на оплату труда Уропл.гр. показан в формуле (3.30):

$$\text{Уропл.гр.} = \text{Нзпл} * \text{пчел} * \text{пмес}, \quad (3.30)$$

где Уропл.гр – увеличение расходов на оплату труда рабочей группы, руб.

Нзп – предполагаемая величина ежемесячной надбавки к заработной плате, руб.

$$\text{Уропл.гр} = 32\,000 * 2 * 2 = 128\,000 \text{ руб.}$$

Расчет увеличения отчислений во внебюджетные фонды представлен в формуле (3.31):

$$\text{Уф} = \text{Нотч} * \text{Уропл.гр} / 100, \quad (3.31)$$

где Уф – увеличение отчислений во внебюджетные фонды, руб.,

Нотч – величина обязательных отчислений, %.

$$\text{Уф} = 30 * 128\,000 / 100 = 38\,400 \text{ руб.}$$

$$\text{Рвсего} = \text{Уропл.гр} + \text{Уф}, \quad (3.32)$$

где Рвсего – всего затраты на оплату труда и отчисления во внебюджетные фонды, руб.

$$\text{Рвсего} = 128\,000 + 38\,400 = 166\,400 \text{ руб.}$$

На разработку самого проекта по оценкам специалистов были приведены приблизительные расчеты на внедрение дополнительного Веб-интерфейса, а так же затраты на сопровождения системы уходит 5% от веб – интерфейса.

Расчет амортизационных отчислений приведен в формуле (3.33):

$$A = Ц / Ссл, \quad (3.33)$$

где A – сумма амортизационных отчислений в месяц, руб.,

$Ц$ – стоимость программного обеспечения., руб.,

$Ссл$ – срок службы ПО, мес.

$$A = 560\,000 / 60 = 9\,333,33 \text{ руб.}$$

Расчет затрат на сопровождение системы представлен в формуле (3.34):

$$Зсс = Iобщ / 100 * 5, \quad (3.34)$$

где $Зсс$ – затраты на сопровождение системы, руб.,

$Iобщ$ – всего затраты на веб-интерфейс (получается 62 000),

5% – % затрат на сопровождение системы.

$$Зсс = 1\,240\,000 / 100 * 5 = 62\,000 \text{ руб.}$$

Таблица 3.6 – Затраты на дополнительный интерфейс «Фотоплатеж»

Наименование ПО	Стоимость, руб.	Дата ввода в эксплуатацию	Срок службы, мес.	Ежемесячные амортизационные отчисления, руб.
Веб – интерфейс «Фотоплатеж»	560 000	01.08	60	9333,33
10000 клиентских лицензий Internetbank	680 000	01.08		
Итого	1 240 000			

Итак, перенос с фотографии автоматически забивается в платежные поручения, но так как исходный платежный документ может быть заполнен от руки, программа не факт, что считает правильно реквизиты, и может выкинуть данное платёжное поручение в ошибку, следовательно платеж не пройдет,

следовательно правильность заполненного поручения будет проверять живой операционист и если будут ошибки, то исправлять их вручную, в случае если платежное поручение падает в ошибку.

Один операционист за один рабочий день может обработать до 300 платежных поручений, которые по каким – либо причинам упали в лист ошибок.

По опыту компании «Лайф», практикующей фотоплатеж, 40% фотоплатежей программа распознать не может, из-за чего они падают в лист ошибок, т.е. такие платежи может обрабатывать только живой операционист.

В среднем в одном офисе в день проходит 160 платежей через операционное окно и 700 платежей в Ус (устройства самообслуживания), из них 70% от общего числа платежей с комиссией от 1 до 3%, в зависимости за что и где клиент платит (получается 1162). Расчет средней % ставки рассчитывается по формуле (3.35):

$$Cp\% = \min + \max / 2, \quad (3.35)$$

где $Cp\%$ – средняя % комиссии от суммы платежа за 1 платеж,

\min – минимальная % комиссии от суммы платежа за 1 платеж,

\max – максимальный % комиссии от суммы платежа за 1 платеж.

$$Cp\% = 1 + 3 / 2 = 2$$

Получается, что средняя комиссия за платеж, которая возьмется с плательщика вне зависимости будет он оплачивать платеж через кассу или через устройство самообслуживания, составит 2% от суммы платежа.

Если предположим, что хотя бы 50% операций в день от числа операций совершенных через операциониста или устройства самообслуживания после успешного внедрения проекта «фотоплатеж» клиенту будут оплачивать с помощью услуги «фотоплатеж» банк сможет не только разгрузить очередь,

высвободить от работы внушительное количество операционистов и сократить затраты на оплату труда высвобожденных операционистов, но заработать за счет большей комиссии за 1 платеж, сократить затраты на инкассацию, об этом позже

Рассчитаем общее число платежей, которое предполагается осуществлять в «фотоплатеж», (3.36):

$$\text{Общ.ф.} = (\text{Попер.д} + \text{Пус} / 2) * \text{Qофис}, \quad (3.36)$$

где Общ.ф. – общее число платежей, которое предполагается осуществлять в «фотоплатеж» в день, шт.

Попер.д – платежи совершающиеся через операционное окно за день, шт

Пус – платежи совершающиеся через УС (устройства самообслуживания), шт.

2 – 50% от всех платежей совершающихся в офисе за день.

Qофис – количество офисов в Красняорске (54 шт.).

$$\text{Общ.ф} = ((160 + 700) / 2) = 430 * 54 = 23\ 220 \text{ платежей.}$$

По статистике 40% платежей от всех «фотоплатежей» падают в лист ошибок, которые необходимо обрабатывать в ручную, следовательно рассчитаем количество платежей которые падают в лист ошибок по формуле (3.37):

$$\text{Qф.влистеошибок} = \text{Общ.ф} * 40 / 100, \quad (3.37)$$

где Qф.влистеошибок – количество платежей попадающих в лист ошибок в день, шт.

Общ.ф – общее число платежей, которое предполагается осуществлять в «фотоплатеж» в день, шт.

$$Q_{\text{ф.в.листеошибок}} = 23\,220 * 40 / 100 = 9\,288 \text{ шт.}$$

Каждый платеж обрабатывается в течении 3 дней, так же и если оплачивать в операционном окне или через устройства самообслуживанияю.

Получается что в лист попадает 9 2880 платежей в день, которые система по каким то причинам не смогла считать, их будет обрабатывать, исправлять ошибки живой человек. Следовательно нам необходимо дополнительный штат сотрудников, которые будут смотреть лист ошибок и исправлять ошибки.

В день 1 сотрудник может обработать 300 таких платежей, один платеж обрабатывается 3 дня, следовательно рассчитаем необходимое количество сотрудников, для обработки платежей которые падают в лист ошибок, смотрим формулу (3.38):

$$Q_{\text{сотруд}} = (Q_{\text{ф.в.листеошибок}} / 3) / 300, \quad (3.38)$$

где $Q_{\text{сотруд}}$ – количество сотрудников необходимых для работы, обработки платежей, которые попадают в лист ошибок, человек.

$Q_{\text{ф.в.листеошибок}}$ – количество платежей попадающих в лист ошибок в день, шт.

300 – количество платежей, которые может обработать 1 сотрудник за день.

$$Q_{\text{сотруд}} = (9\,288 / 3) / 300 = 11 \text{ человек.}$$

11 человек необходимо для работы по обработке платежей, которые по каким то причинам не считались в программе. График работы сотрудников планируется быть сменным, 15 рабочих дней в месяц, так как работа кропотливая и требует внимательности. Следовательно для реализации нашего проекта, нам необходим штат сотрудников из 22 сотрудников.

Рассчитаем затраты на оплату труда группы сотрудников за год, по формуле (3.39):

$$\text{Зпл.сотр.г} = ((\text{Оклад} * 1,6) * Q_{\text{сотр.}}) * 12 \text{ мес.} \quad (3.39)$$

где $\text{Офсотр.г} = \text{Зпл.сотр.г} * \text{Нотч} / 100$.

Офсотр.г – отчисления во внебюджетные фонды, руб.

Зпл.сотр.г – заработная плата 22 сотрудников за год, руб.

Нотч – величина обязательных отчислений, %.

$$\text{Зпл.сотр.г} = (20\,000 * 1,6) * 22 * 12 = 704\,000 * 12 = 8\,448\,000 \text{ руб.}$$

$$\text{Офсотр.г} = 8\,448\,000 * 30 / 100 = 2\,534\,400 \text{ руб.}$$

Всего отчисления во внебюджетные фонды от внедрения проекта «Фотоплатеж» рассчитываем формуле (3.40):

$$\text{Офвсего} = \text{Уф} + \text{Офсотр.г} \quad (3.40)$$

где Офвсего – всего отчисления во внебюджетные фонды от внедрения проекта «Фотоплатеж».

Уф – увеличение отчислений во внебюджетные фонды, руб.

Офсотр.г – отчисления во внебюджетные фонды, руб.

$$\text{Офвсего} = 38\,400 + 2\,534\,400 = 2\,572\,800 \text{ рублей}$$

Так же нам нужно помещение, но за счет того, что у нас есть свое помещение для ЦСКО (центра сопровождение кассовых операций), большую часть данной отдела перевели в Новосибирск, помещение является собственностью банка и сейчас часть кабинетов откровенно говоря пустуют.

Следовательно искать помещения с выгодной арендой нам нет необходимости, следовательно никаких затрат на аренду помещения мы не несем.

Рассчитаем предполагаемые затраты от внедрение проекта «Фотоплатеж»:

$$\text{Звсего: } Zi + \text{Уропл.гр.} + \text{Зпл.сотр.г.} + A + \text{Зсс} + \text{Офвсего} \quad (3.41)$$

где Звсего – затраты всего на внедрение проекта и сопровождения его, руб.

Zi – затраты на веб-интерфейс, которые не амортизируются, руб.

Уропл.гр – увеличение расходов на оплату труда рабочей группы, руб.

Зпл.сотр.г – заработная плата 22 сотрудников за год, руб.

A – амортизация.

Зсс – затраты на сопровождение системы, руб.

Офвсего – всего отчисления во внебюджетные фонды от внедрения проекта «Фотоплатеж».

$$\text{Звсего} = 680\,000 + 128\,000 + 8\,448\,000 + 37\,333,33 + 62\,000 + 2\,572\,800 = 11\,928\,133,33 \text{ руб.}$$

Итого затраты на внедрение проекта «фотоплатеж» и обслуживание проекта составили 11 928 133,33 руб.

Благодаря внедрению проекта «фотоплатеж» мы сможем:

а) заработать на комиссии

Ранее мы рассчитали комиссию за один платеж, которая составила 2 % от суммы платежа. Проанализировав работу компании «Лайт» и ряда другие банков, которые предлагают услугу «фотоплатеж» в среднем комиссия за которую 6-7% за платеж. Восточно-Сибирский банк Сбербанка России будет брать комиссию с одного платежа 5% от суммы платежа.

Так же проанализировав работу «фотоплатеж» в других организациях, можно сказать, что хоть и услуга молодая на рынке, вместе с тем программа работает и клиенты ей пользуются. Ведь куда лучше заплатить 5 % комиссии, чем стоять в очереди, или забивать реквизиты платежки, а это занимает в среднем 15 минут, когда к примеру оплачиваешь налоги. А тут можно просто сфотографировать платежку и отправить ее в банк.

Минимальный платеж в банке 20 (рублей) за лицензию на оружие к примеру, max 1500.

$$\text{Срзнач.суммыплат} = \min + \max / 2, \quad (3.42)$$

где Срзнач.суммыплат – средняя сумма платежа за одну платежку, руб.

$$\text{Срзнач.суммыплат} = 20 + 1500 = 1520 / 2 = 760 \text{ руб.}$$

В среднем в одном офисе в день проходит 160 платежей через операционное окно и 700 платежей в Ус (устройства самообслуживания), мы предполагаем, что после внедрения такого проекта как «фотоплатеж» в систему, 50% от всего количества платежей будут оплачиваться через «фотоплатеж».

Из расчетов выше мы знаем, что в день в Красноярске во всех офисах сбербанка совершается 23 220 платежей. Рассчитаем количество платежей в год совершаемых во всех 54 офисах сбербанка в Красноярске.

$$\text{Ообщ.ф.г} = \text{Ообщ.ф.} * 12 \text{ мес.}, \quad (3.43)$$

где Общ.ф.г – общее число платежей, которое предполагается осуществлять в «фотоплатеж» в год, шт.

Общ.ф – общее число платежей, которое предполагается осуществлять в «фотоплатеж» в день, шт.

$$\text{Общ.ф.г} = 23\,220 * 12 = 278\,640 \text{ шт.}$$

Сравним доход от комиссию полученную за платежи в год, оплаченный через оператора / устройства самообслуживания или «фотоплатеж», формула (3.10):

$$\text{Общ.пл} = ((\text{Попер.д} + \text{Пус}) * \text{Qофис}) * 12, \quad (3.44)$$

где Общ.пл. – общее число платежей, которое осуществляется за год, шт.

Попер.д – платежи совершающиеся через операционное окно за день, шт.

Пус – платежи совершающиеся через УС (устройства самообслуживания), шт.

$$\text{Общ.пл} = ((160 + 700) * 54) * 12 = 557\,280 \text{ шт.}$$

Благодаря новым возможностям оплачивать платежи без явки в банк в «фотоплатеж» позволит банку заработать за год на 75% больше комиссии, нежели он зарабатывает за год сейчас при этом это всего 50% от общего количества всех платежей, которые совершают в отделениях.

Таблица 3.7 – Оценка комиссионного вознаграждения банка до и после внедрения мероприятия

Наименование показателя	комиссия	Всего комиссии за год, руб.
руб.		
Без использования услуги «Фотоплатеж» (факт)		
Платежи, которые совершаются через операциониста / устройство самообслуживания	2%	8 470 656
При использовании услуги «фотоплатеж» (план)		
50% платежей оплачиваются с использованием услуги «фотоплатеж»	5%	10 588 320
50% через операциониста /устройства самообслуживания	2%	4 235 328
Итого за год (руб.)		14 823 648
Изменение, руб.		6 352 992

б) доход банк может получить за счет сокращения затрат на оплату труда высвобожденных сотрудников.

За счет перевода 50% от общего количества платежей в «фотоплатеж», а именно 278 640 платежей, банк может освободить 54 операциониста исходя из расчетов, что отделений в Красноярске 54, на одного сотрудника приходится 85 операций.

Расчет экономии на затратах на заработной плате за год, представлен по формуле (3.45):

$$\text{Эз} = (\text{Зопер. Мес} * 12 \text{ мес}) * \text{Qвысв.опер.} \quad (3.45)$$

где Эз – экономия на затратах на оплату труда, за счет высвобождения 54 операционистов со всех офисах Восточно-Сибирского банка в г. Красноярске за год, руб.

Зопер. мес. – заработная плата одного операциониста за месяц работы, руб.

Qвысв.опер. – количество высвобожденных операционистов со всех офисах Восточно-Сибирского банка в г. Красноярске.

Расчет заработной платы одного операциониста представлен в формуле (3.46):

$$\text{Зопер.мес} = \text{Оклад} * \text{Крайн} \quad (3.46)$$

где Зопер.мес. – заработная плата одного операциониста за месяц, руб.

Крайн – районный коэффициент (в Красноярске 1,6).

$$\text{Зопер. Мес} = (19\ 500 * 1,6) = 31\ 200 \text{ руб.}$$

$$\text{Эз} = (31\ 200 * 12) * 54 = 374\ 400 * \text{Qофис} = 20\ 217\ 600 \text{ руб.}$$

Так же банк сократит свои затраты на отчисления во внебюджетные фонды за год, формула (3.47):

$$\text{ЭОф} = \text{Нотч} * \text{Эз} / 100 \quad (3.47)$$

где ЭОф – экономия на отчислениях во внебюджетные фонды, руб

Qофис – количество отделений в Красноярске

Нотч – отчисления во внебюджетные фонды, руб.

Эз – экономия на затратах на оплату труда, за счет высвобождения 54 операционистов со всех офисах Сибирского банка в г. Красноярске за год, руб.

$$\text{ЭОф} = 20\,217\,600 * 30 / 100 = 6\,065\,280 \text{ руб.}$$

в) экономия на инкасации.

Экономия очевидна, в среднем через устройства самообслуживания оплачивают 700 платежей в день, (70% в устройствах самообслуживания это платежи, 30% перевод с карты на карту), В среднем выгрузку банкоматов и устройств самообслуживания сегодня проводят раз в два дня. Как правило при выгрузке банкоматов и устройств самообслуживания приходится собирать сумки и вызывать инкасацию, т.к. купюры маленького номинала и для работы они не востребованны.

После внедрения проекта «фотоплатеж» мы предполагаем, что платежи в устройствах самообслуживания сократятся в двое, поскольку не знаю я таких любителей постоять позабывать реквизиты платежа, проще заплатить 5% комиссии и знать, что за меня все сделают и это будет правильно, поскольку в большинстве случаев при забивании КБК или ОКТМО или расчетного /корреспондентского счета в 30% допускают ошибку и платеж не доходит, в следствии чего это очередь, претензия, срок рассмотрения +45 дней и еще раз оплата платежа, не особо приятно.

За счет снижения количества платежей через устройства самообслуживания выгружать банкоматы можно будет один раз в четыре дня, за счет этого баки сможет сэкономить на инкасации.

Получается если раньше инкассация приезжала к нам один раз в два дня, в месяц получается 15 визитов инкассации в отделение, то за счет снижения платежей в устройствах самообслуживания инкассация будет заезжать в отделение 8 раз. Один заезд инкассации в офис банку обходиться от 500 до 2000 рублей, в среднем получается 1 заезд инкассации в отделение банку обходиться в 1 250 рублей.

Рассчитаем затраты на инкассацию, формула (3.48):

$$Z_{\text{инк.г}} = ((Q_{\text{заезд.мес.}} * S_{1\text{заезд}}) * 12 \text{ мес}) * Q_{\text{офис}}, \quad (3.48)$$

где $Z_{\text{инк.г}}$ – затраты на инкассацию за год, руб.

$Q_{\text{заезд.мес.}}$ – количество заездов инкассации в отделение (на сегодня 15).

$S_{1\text{заезд}}$ – стоимость одного заезда, руб.

$Q_{\text{офис}}$ – количество отделений Сбербанка в Красноярске (на сегодня 54 отделения).

$$Z_{\text{инк.г}} = ((15 * 1250) * 12)) * 54 = 12\,150\,000 \text{ руб.}$$

$Z_{\text{инк.г.послепер50\%плат}} = ((Q_{\text{заезд.мес. послепер50\%плат}} * S_{1\text{заезд}}) * 12 \text{ мес}) * Q_{\text{офис}}$.

где $Z_{\text{инк.г.послепер50\%плат}}$ – затраты на инкассацию после переноса 50% платежей в фотоплатеж, руб.,

$Q_{\text{заезд.мес. послепер50\%плат}}$ – количество заездов инкассации в отделение после переноса 50% платежей в фотоплатеж, (составит 8 заездов), руб.

$$Z_{\text{инк.г.послепер50\%плат}} ((8 * 1250) * 12)) * 54 = 6\,480\,000 \text{ руб.}$$

$$E_{\text{инк}} = Z_{\text{инк.г}} - Z_{\text{инк.г.послепер50\%плат}}, \quad (3.49)$$

$$\text{Эинк} = 12\,150\,000 - 6\,480\,000 = 5\,670\,000 \text{ руб.}$$

Таблица 3.8 – Оценка экономии затрат банка на заезды инкасации до и после внедрения мероприятия

Наименование	Стоимость одного заезда	Итого затраты на заезд инкасации за год, руб.
Заезды инкасации до внедрения «фотоплатеж» составили 15 раз в месяц (54 отделения), руб	1250	12 150 000
Заезды инкасации после внедрения «фотоплатеж» составили 8 раз в месяц (54 отделения), руб	1 250	6 480 000
Экономия, руб.		5 670 000

Экономия на инкассацию составила 5 670 000, что на 46 % меньше затрат на инкассацию.

Таблица 3.9 – Расчёт экономического эффекта от проекта «фотоплатеж»

Наименование показателя	Значение показателя	Сроки
1	2	3
Затраты на реализацию проекта		
1. Расходы на оплату труда рабочей группы (руб.)	8 576 000	01.08.15 - 01.10.16
Материальные затраты:		
Материальные затраты	680 000	01.08-01.10
Амортизация:		
3. амортизация (руб.)	37 333.33	01.08-01.10
Прочие затраты:		
Прочие затраты	2 634 800	01.08.15 - 01.10.16
Итого затраты на реализацию проекта (руб.):	11 928 133.33	01.08-01.10.16
Финансовые выгоды от реализации проекта (дополнительных доход/ сокращение затрат)		
4. Экономия затрат:		
4.1 экономия на з/п работников (руб.)	26 269 880	01.10.2015-01.10.2016
4.2 материальные затраты (руб.)	0,00	
4.3 экономия затрат на инкассацию(руб.)	5 670 000	
5. Дополнительных доход (руб.)	6 352 992	01.10.2015-01.10.2016
Итого финансовые выгоды от реализации проекта (руб.):	38 292 872	01.10.2015-01.10.2016

Расчет срока окупаемости мероприятия рассчитывается по формуле (3.50):

$$\text{Сок} = \text{Звсего} / \text{Добщ.}, \quad (3.50)$$

где Сок – срок окупаемости мероприятия

Звсего – всего затрат на реализацию проекта, руб.

Добщ – общий доход полученный от экономии затрат на заработной плате и размещанные в потребительские кредиты, руб.

$$\text{Сок} = 11\,928\,133.33 / 38\,292\,872 = 0.31.$$

Внедрение данного проекта целесообразно для банка, тем более, что такие банки как ВТБ, УралСиб уже предлагают данную услугу. Сбербанк на сегодня это крупнейший банк в стране и банку необходимо идти в ногу со временем, внедрять новые усовершенствованные услуги. Благодаря данному мероприятию исследуемый банк сможет не только высвободить часть сотрудников, но и значительно увеличить доходы банка. Внедрение проекта потребует 11 928 133.33 рублей, доход составит 38 292 872 рублей, если вычесть затраты а проект из дохода полученного от проекта, то прибыль от мероприятия составит 26 364 738,67 рублей. Таким образом, при прочих равных условиях чистая прибыль банка потенциально может возрасти в плановом году на 21 091,79 рублей, что доказывает экономическую целесообразность предложенного мероприятия.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Целью данной дипломной работы являлось совершенствование банковских интернет-услуг Сибирского банка Сбербанка России. Объектом исследования выступил Сибирский банк Сбербанка России, предметом исследования – банковские интернет услуги.

В соответствии с поставленной целью в рамках моей дипломной работы мной были решены следующие задачи:

- а) рассмотрены основы дистанционного банковского обслуживания;
- б) проведен анализ деятельности Сибирского банка Сбербанка России;
- в) разработаны рекомендации по совершенствованию банковских интернет услуг Сибирского банка Сбербанка России.

В целях проведения исследования особое внимание уделено решению следующих задач:

- а) анализ предоставления банковских интернет-услуг;
- б) анализ финансовых показателей деятельности банка, сравнительный анализ за 3 года;
- в) расчет доходности Сибирского банка за счет внедрения дополнительных возможностей в систему «Сбербанк Онлайн»;
- г) расчет эффективности внедрения push-уведомлений;
- д) расчет доходности Сибирского банка за счет внедрения дополнительных возможностей в систему «Сбербанк Онлайн», в частности «фотоплатеж».

Задачи данной работы обусловили ее структуру. Она состоит из трех глав, введения и заключения. Теоретическая часть основана на трудах российских экономистов, законах и нормативных документов. Практическая часть, данной работы основана на внутренней отчетности и отдела Сбербанк XXI, а так же помощи IT специалистов, а так же материалы периодических изданий.

Теоретическим вопросам посвящена первая глава диплома. Она построена на рассмотрении основ дистанционного банковского обслуживания. А так же рассмотрены риски связанные с интернет-банкингом.

Вторая глава целиком посвящена работе Сибирского банка Сбербанка России и интернет-банкинга. В ней отражена работа становление и развитие банка, его цели на будущее. Проведен финансово-экономический анализ деятельности банка, а так же проведен сравнительных анализ предоставления банковских интернет услуг Сбербанка России и других крупнейших коммерческих банков.

В третьей главе в первой части проведен расчет эффективности внедрения дополнительных возможностей в систему «Сбербанк Онлайн», а за счет экономии затрат на оплату заработной платы за счет высвобождения ряда сотрудников, тем самым увеличить доходность Сибирского банка Сбербанка России. Во второй части были предложены рекомендации на переход от sms сообщений на push-уведомления, что позволит банку существенно сэкономить на затратах на оплату провайдера. В третьей части были предложены дополнительные возможности в системе «Сбербанк Онлайн», в частности «Фотоплатеж», который позволит клиентам без визита в банк оплачивать свои платежи с помощью фото платежа, который можно загрузить на сайт «Сбербанк онлайн», тем самым оплатить его без визита в офис. Данное внедрение позволит банку сэкономить на заработной плате высвобожденных сотрудников, инкассации и повысить уровень банка, так как например, ВТБ эту услугу уже предоставляет.

Стратегия Сбербанка России 2018 года гласит о том, что 90% платежей необходимо перенести в удаленные каналы обслуживания, сокращения штата с 240 тыс до 220 тыс, разработка новых технологий и возможностей для клиента.

На мой взгляд, предложенные рекомендации полностью удовлетворяют стратегию Сбербанка, которые позволят нам не только сэкономить на заработной плате сотрудников. но и сократить штат сотрудников, так же дают

новые возможности в системе «Сбербанк Онлайн», что в дальнейшем позволит привлечь новых клиентов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. ДБО [Электронный ресурс] : Режим доступа: <http://www.wikipedia>.
2. Банковское дело / Под ред. Колесникова В. И., Кроливецкой Л. П. – М.: Финансы и статистика, 2015. – 342 с.
3. Банковское право Российской Федерации : учеб. пособие / отв. ред. Е. Ю. Грачева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: НОРМА : ИНФРА-М, 2014. – 399 с.
4. Гондусов, Д. И. Интернет-банкинг / Д.И. Гондусов [Электронный ресурс] // Режим доступа : <http://www.raexpert.ru>.
5. Горчакова, М. Е. Дистанционное банковское обслуживание / М. Е. Горчакова. - Иркутск: БГУЭП, 2014. – 64 с.
6. Интернет-банкинг: настоящее будущее // Профессиональный бухгалтер - повышение квалификации, 2015, – № 7. – С. 33.
7. Колесников, В. И. Банковское дело. / В. И. Колесников – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Финансы и статистика, 2015. – 464 с.
8. Лаврушин, О. И. Банковское дело / О. И. Лаврушин. - 2-е изд., перераб. и доп – М. : Финансы и статистика, 2015. – 672 с.
9. Лиходедова, Н. И. Применение электронного банкинга при заключении и исполнении банковских договоров / Н. И. Лиходедова // Юридическая работа в кредитной организации. 2014. № 2. С. 18 - 27.
10. Лямин, Л. В. Применение технологий электронного банкинга: риск-ориентированный подход / Л. В. Лямин. – М. : КНОРУС, ЦИПСИР, 2015. - 336 с.
11. Лопатин, В. А. Перспективы развития дистанционного банковского обслуживания / В. А. Лопатин // Управление в кредитной организации. 2015. № 4. - С. 71 - 81.
12. Лопатин, В. А. Динамические бизнес-процессы и адаптивный кейс-менеджмент / В. А. Лопатин // Управление в кредитной организации. 2014. № 5. С. 83 - 99.

13. Мирошников, Д. С. Моделирование системы дистанционного обслуживания физических лиц в организации (на примере банковских учреждений): Автореф. дис...канд. экон. наук. / Д. С. Мирошников - СПб., 2015. – С. 8.

14. О рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания: письмо Банка России от 26.10.2015 № 141-Т // Вестник Банка России. 2015. – № 59.

15. О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга: письмо Банка России от 31.03.2014 № 36-Т // Вестник Банка России. 2014. – № 16.

16. Рубинштейн, Т.Б. Развитие банковской системы / Т.Б. Рубинштейн, О.Б. Мирошкина. М., 2015. С. 112-116

17. Сысоева, А.В. Увеличение продаж банковских услуг с помощью корпоративного сайта / А.В. Сысоева // Банковский ритейл. 2014. С. 88

18. [Электронный ресурс] : Режим доступа: http://www.banklist.ru/news/bank_product/news43735.aspx.

19. [Электронный ресурс] : Режим доступа: <http://www.AnalyticResearchGroup>.

20. [Электронный ресурс] : Режим доступа: <http://www.atb.amur.ws/index.php>.

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

22. [Электронный ресурс] : Режим доступа: www.kommersant.ru.

23. [Электронный ресурс] : Режим доступа: www.exsrt.ru.

24. [Электронный ресурс] : Режим доступа: www.Sberbank.ru.

25. [Электронный ресурс] : Режим доступа: <http://portal/Deps/UVPP/materials/Info/Forms/AllItems>.

26. [Электронный ресурс] : Режим доступа: <http://www.bankex.ru?p=5992>.

27. [Электронный ресурс] : Режим доступа: www.cbr.ru.
28. [Электронный ресурс] : Режим доступа: www.bankir.ru.
29. [Электронный ресурс] : Режим доступа: www.banki.ru.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(основное)

Основные показатели финансово-хозяйственной деятельности
исследуемого коммерческого банка в исследуемом периоде

Таблица А.1 – Бухгалтерский баланс исследуемого банка за 2012-2014 год

Номер строки	Наименование статьи	Данные на 31.12.2014, млрд.руб	Данные на 31.12. 2013 год, млрд. руб	Данные на 31.12.2012 год, млрд. руб
1	2	3	4	5
I АКТИВЫ				
1	Денежные средства и их эквиваленты	2 308,8	1 327,0	1 290, 8
2	Обязательные резервы на счетах в центральных банках	365,7	251,5	211,2
3	Торговые ценные бумаги	37,3	101,2	90,4
4	Ценные бумаги, изменение справедливой стоимости которых отражается через счета прибылей и убытков	77,7	17,5	19,2
5	Средства в банках	240,8	330,5	114,8
6	Кредиты и авансы клиентам	17 756,6	12 933,7	10 499,3
7	Ценные бумаги, заложенные по договорам репо	1 169,3	1 343,8	949,7
8	Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	829,7	476,2	804,5
9	Инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения	117,9	202,5	105,9
10	Отложенный налоговый актив	19,1	12,3	7,5
11	Основные средства	496,4	477,3	436,0
12	Активы группы выбытия и внеоборотные активы, удерживаемые для продажи	72,0	3,1	-
13	Прочие финансовые активы	1 369,6	406,2	227,6
14	Прочие нефинансовые активы	339,9	327,5	340,5
15	Итого активов	25 200,8	18 210,3	15 097,4
II ОБЯЗАТЕЛЬСТВА				
16	Средства банков	3 640,0	2 111,3	1 452,4
17	Средства физических лиц	9 328,4	8 435,8	6 983,2
18	Средства корпоративных клиентов	6 234,5	3 628,4	3 196,1
19	Выпущенные долговые ценные бумаги	1 302,6	853,4	691,7
20	Прочие заемные средства	537,2	499,1	469,2
21	Отложенное налоговое обязательство	45,3	23,8	33,2
22	Обязательства группы выбытия	58,2	0,2	-
23	Прочие финансовые обязательства	1 213,6	299,5	227,2
24	Прочие нефинансовые обязательства	51,4	52,7	35,9
25	Субординированные займы	769,5	424,7	384,7
26	Итого обязательств	23 180,7	16 328,9	13 473,6
III СОБСТВЕННЫЕ СРЕДСТВА				
27	Уставный капитал	87,7	87,7	87,7
28	Собственные акции, выкупленные у акционеров	(7,6)	(7,2)	(7,6)
29	Эмиссионный доход	232,6	232,6	232,6
30	Фонд оценки переоценки офисной недвижимости	72,3	75,8	79,0
31	Фонд переоценки инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи	(171,4)	1,3	37,3
32	Фонд накопленных курсовых разниц	83,2	(13,7)	(4,7)
33	Нераспределенная прибыль	1 718,8	1 495,2	1 186,7

Продолжение таблицы А.1

1	2	3	4	5
34	Итого собственных средств, принадлежащих акционерм Банка Неконтрольная доля участия	2 015,6 4,5	1 871,7 9,7	1 611,0 12,8
35	Итого собственных средств	2 020,1	1 881,4	1 623,8
36	Итого обязательств и собственных средств	25 200,8	18 210,3	15 097,4

Таблица А.2 – Отчет о прибылях и убытках исследуемого банка за 2012- 2014 год

Номер строки	Наименование статьи	Данные на 31.12.2014, млрд.руб	Данные на 31.12.2013, млрд.руб	Данные на 31.12.2012, млрд.руб
1	2	3	4	5
1	Прочие доходы	1 837,9	1 478 , 6	1 157,3
2	Прочие расходы	(785,1)	(587,8)	(428,6)
3	Расходы, непосредственно связанные со страхованием вкладов	(33,1)	(28,6)	(23,9)
4	Чистые процентные доходы	1 019,7	862,6	704,8
5	Чистый расход от создания резерва под обесценивание долговых финансовых активов	(3614,4)	(134,9)	(21,5)
6	Чистые процентные доходы после резерва под обесценивание долговых финансовых активов	658,3	727,3	683,3
7	Комиссионные доходы	329,5	253,7	189,2
8	Комиссионные расходы	(47,2)	(32,4)	(18,9)
8.1	Расходы за вычетом доходов по операциям с торговыми ценными бумагами	(7,1)	(3,2)	3,2
8.2	Расходы за вычетом доходов по операциям с ценными бумагами, изменение справедливой стоимости которых отражается через счета прибылей и убытков	(8,4)	(1,1)	(0,7)
8.3	Доходы за вычетом расходов по операциям с инвестиционными ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи	6,2	11,7	7,5
8.4	Обесценивание инвестиционных ценных бумаг , имеющихся в наличии для продажи	(0,8)	(5,2)	(5,0)
8.5	Доходы за вычетом расходов по операциям с иностранной валютой, валютными производными инструментами от переоценки иностранной валюты	8,1	2,7	19,6
8.6	(Расходы за вычетом доходов)/ доходы за вычетом расходов по операциям с драгоценными бумагами, производственными финансовыми инструментами с драгоценными металлами и от переоценки счетов в драгоценных металлах	(18,8)	1,2	5,8
8.7	Доходы за вычетом расходов по операциям с прочими производственными инструментами	27,0	8,2	4,2
9	Обесценивание основных средств	(0,3)	-	-
10	Обесценивание деловой репутации	(1,2)	(8,7)	(1,7)
11	Чистое создание прочих резервов	(18,4)	(4,5)	(4,1)
12	Выручка, полученная от небанковских видов деятельности	27,5	30,2	51,2

Продолжение таблицы А.2

1	2	3	4	5
13	Себестоимость продаж и прочие расходы по небанковским видам деятельности	(31,2)	(29,4)	(38,6)
14	Чистые доходы от страховой деятельности и деятельности пенсионного фонда	7,6	0,5	-
15	Прочие операционные доходы	8,5	8,9	4,3
16	Операционные доходы	939,3	959,9	899,3
17	Операционные расходы	(565,1)	(504,2)	(451,4)
18	Прибыль до налогообложения	374,2	455,7	447,9
19	Расход по налогу на прибыль	(83,9)	(93,7)	(100)
20	Прибыль за год	290,3	362,0	347,9

Таблица А.3 – Отчет о движении денежных средств Банка за 2012-2014 год

Номер строки	Наименование статьи	Данные на 31.12.2014, млрд.руб	Данные на 31.12.2013, млрд.руб	Данные на 31.12.2012, млрд.руб
1	2	3	4	5
Денежные средства, полученные от операционной деятельности до изменений в операционных активах и обязательствах				
1.1	Проценты полученные	1 809,4	1 445,8	1 135,2
1.2	Проценты уплаченные	(675,1)	(507,1)	(384,5)
1.3	Расходы уплаченные, непосредственно связанные со страхованием вкладов	(31,9)	(26,8)	(22,9)
1.4	Комиссии полученные	328,2	253,1	188,3
1.5	Комиссии уплаченные	(44,6)	(30,9)	(16,7)
1.6	Расходы за вычетом доходов уплаченные по операциям с торговыми ценными бумагами	(1,3)	(3,3)	5,9
1.7	Дивиденды, полученные по торговым ценным бумагам	-	0,4	-
1.8	Доходы за вычетом расходов по операциям с ценными бумагами, изменение справедливой стоимости которых отражается через счета прибылей и убытков	1,0	1,2	(1,7)
1.9	Расходы за вычетом доходов уплаченные по операциям с иностранной валютой и с валютными производными инструментами	(147,4)	(20,5)	16,6
1.10	Доходы за вычетом расходов полученные по операциям с прочими производными финансовыми инструментами	20,0	0,5	(0,7)
1.11	(Расходы за вычетом доходов уплаченные)/доходы за вычетом расходов полученные по операциям с драгоценными металлами и производными финансовыми инструментами с драгоценными металлами	(26,2)	(0,3)	5,0
1.12	Выручка, полученная от небанковских видов деятельности	26,3	31,8	48,7
1.13	Расходы, понесенные по небанковским видам деятельности	(25,5)	(33,1)	(34,4)
1.14	Страховые премии полученные	34,8	8,9	0,5

Продолжение таблица А.3

1	2	3	4	5
1.15	Выплаты по страховым операциям	(0,2)	-	-
1.16	Взносы по договорам пенсионного страхования	2,4	-	-
1.17	Выплаты по операциям пенсионного фонда	(0,3)	-	-
1.18	Прочие операционные доходы полученные	10,1	24,8	8,5
1.19	Уплаченные операционные расходы	(465,7)	(405,6)	(370,7)
1.20	Уплаченный налог на прибыль	(88,4)	(98,2)	(100,1)
Изменение в операционных активах и обязательствах				
1.21	Денежные средства, полученные от операционной деятельности до изменений в операционных активах и обязательствах	725,6	640,7	477,0
1.22	Чистый прирост по обязательным резервам на счетах в центральных банках	(34,9)	(51,1)	(36,2)
	Чистое снижение по торговым ценным бумагам	70,1	36,1	6,8
1.23	Чистый прирост по ценным бумагам, изменение справедливой стоимости которых отражается через счета прибылей и убытков	(13,7)	(0,4)	31,1
1.24	Чистое снижение / (прирост) по средствам в банках	173,2	(224,7)	(62,3)
1.25	Чистый прирост по кредитам и авансам клиентам	(2 615,5)	(2 422,0)	(2 003,3)
1.26	Чистый прирост по прочим активам	(175,9)	(120,7)	(69,8)
1.27	Чистый прирост по средствам в банках	1 156,6	652,4	820,9
1.28	Чистое снижение / (прирост) по средствам физических лиц	(96,0)	1 438,2	867,8
1.29	Чистый прирост по средствам корпоративных клиентов	1 569,4	340,0	664,3
1.30	Чистый прирост по выпущенным долговым ценным бумагам	20,9	113,3	257,3
1.31	Чистый прирост по прочим обязательствам	50,1	13,5	(34,6)
1.32	Чистые денежные средства, полученные от операционной деятельности	829,9	415,3	919,0
Денежные средства от инвестиционной деятельности				
1.33	Покупка инвестиционных ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи	(717,9)	(710,0)	(474,9)
1.34	Выручка от реализации и погашения инвестиционных ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи	682,7	541,1	232,2
1.35	Покупка инвестиционных ценных бумаг, удерживаемых до погашения	(6,3)	(168,3)	(8,0)
1.36	Выручка от погашения инвестиционных ценных бумаг, удерживаемых до погашения	81,0	107,0	61,1
1.37	Приобретение основных средств и нематериальных активов	(127,0)	(137,4)	(144,4)
1.38	Выручка от реализации основных средств и нематериальных активов, включая полученные суммы страхового возмещения	13,7	17,5	4,5
1.39	Приобретение инвестиционной собственности	(0,3)	(0,2)	(0,1)
1.40	Выручка от продажи инвестиционной собственности	1,5	0,8	-
1.41	Выручка от продажи ассоциированных компаний	-	3,4	-

1.42	Покупка дочерних компаний за вычетом денежных средств, полученных в результате	9,6	(12,1)	(93,2)
------	--	-----	--------	--------

Продолжение таблицы А.3

1	2	3	4	5
	приобретения			
1.43	Выручка от продажи дочерних компаний за вычетом денежных средств, выбывших в результате продажи дочерних компаний	1,4	0,6	8,6
1.44	Дивиденды, полученные по инвестиционным ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи	2,0	0,9	5,1
1.45	Чистые денежные средства, использованные в инвестиционной деятельности	(59,6)	(356,7)	(409,1)
Денежные средства от финансовой деятельности				
1.46	Полученные прочие заемные средства	182,4	258,6	141,9
1.47	Погашение прочих заемных средств	(388,5)	(249,2)	(98,8)
1.48	Проценты, уплаченные по прочим заемным средствам	(13,7)	(14,1)	(5,4)
1.49	Полученный субординированный займ	238,9	39,5	66,0
1.50	Погашение субординированного займа	-	(0,7)	(0,2)
1.51	Проценты, уплаченные по субординированному займу	(34,5)	(24,6)	(19,8)
1.52	Средства, полученные от выпуска или перевыпуска нот участия в кредитах / выпуск прочих облигаций	106,8	43,9	144,3
1.53	Погашение нот участия в кредитах / прочих выпущенных облигаций	(36,9)	(36,5)	(8,1)
1.54	Проценты, уплаченные по средствам, полученным от выпуска нот участия в кредитах / прочих облигаций	(23,8)	(18,7)	(11,8)
1.55	Денежные средства, полученные от неконтролирующих акционеров	-	1,9	-
1.56	Приобретение неконтрольной доли участия дочерних компаний	-	(0,3)	-
1.57	Покупка собственных акций, выкупленных у акционеров	(34,5)	(49,2)	(0,6)
1.58	Выручка от продажи собственных акций, выкупленных у акционеров	34,9	48,8	-
1.59	Дивиденды уплаченные	(72,0)	(58,3)	(47,3)
1.60	Чистые денежные средства, использованные в финансовой деятельности	(40,9)	(58,9)	160,2
1.61	Влияние изменений обменного курса на денежные средства и их эквиваленты	254,0	37,5	(4,2)
1.62	Влияние гиперинфляцией на денежные средства и их эквиваленты	1,5	(1,0)	(0,7)
1.63	Чистое увеличение денежных средств и их эквиваленты	984,9	36,2	665,2
1.64	Денежные средства и их эквиваленты на начало года	1 327,0	1 290,8	625,6
1.65	Реклассификация денежных средств и их эквивалентов в активы группы выбытия и внеоборотные активы, удерживаемые до продажи	(3,1)	-	-
1.66	Денежные средства и их эквиваленты на конец года	2 308,8	1 327,0	1 290,8

