

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(Н И У « Б е л Г У »)

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ

КАФЕДРА ФИНАНСОВ, ИНВЕСТИЦИЙ И ИННОВАЦИЙ

**РАЗВИТИЕ ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ
В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ**

Выпускная квалификационная работа
обучающейся по направлению подготовки 38.03.01 Экономика
очной формы обучения, группы 06001403
Лысенко Анастасии Владиславовны

Научный руководитель
к.э.н., доц.
Быканова Н.И.

БЕЛГОРОД 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РЫНКА ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ	
1.1. Экономическая сущность, функции и виды дистанционных банковских услуг	6
1.2. Особенности организации дистанционного банковского обслуживания в коммерческом банке	15
1.3. Роль и проблемы развития дистанционного банковского обслуживания	23
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПАО СБЕРБАНК И НАПРАВЛЕНИЯ ЕЕ РАЗВИТИЯ	
2.1. Организационно-экономическая характеристика ПАО Сбербанк...	30
2.2. Механизм реализации дистанционного банковского обслуживания в ПАО Сбербанк.....	37
2.3. Мониторинг эффективности осуществления дистанционного банковского обслуживания ПАО Сбербанк.....	45
2.4. Основные направления развития дистанционных банковских услуг в ПАО Сбербанк.....	52
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	59
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	62
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	69

ВВЕДЕНИЕ

Современный темп жизни ускоряется, потребность в получении различных услуг на расстоянии возрастает во всех сферах общества. Сегодня для того, чтобы быть эффективным и продуктивным, требуется умение распределять время. По этой причине дистанционные услуги постепенно проникают во все слои жизнедеятельности человека. Одной из сфер, в которую дистанционное обслуживание проникло достаточно уверенно, является банковская.

Актуальность темы выпускной квалификационной работы заключается в том, что дистанционное банковское обслуживание представляет собой тенденцию модернизации в сфере обслуживания. Стараясь обеспечить клиента всеми необходимыми и основными услугами, которые предоставляет банк на расстоянии, дистанционное банковское обслуживание становится главным способом связи между клиентом и банком. Помимо преимуществ, для клиентов, заключающихся в удобстве и скорости получения услуг, дистанционное обслуживание сокращает расходы банков на операционную деятельность.

На сегодняшний день клиенты банков в большей степени пользуются услугами, которые банки предоставляют с помощью дистанционного обслуживания, такие услуги называют online – услугами. Таким образом, у клиентов складывается свобода действий, они могут выбирать время, место и устройство, которым хотели бы воспользоваться для управления своими счетами удаленно.

Степень научной разработанности темы выпускной квалификационной работы. Изучению отдельных аспектов проблемы развития системы дистанционного банковского обслуживания посвятили свои исследования многие авторы, среди них такие как: Басс А.Б., Лаврушин О.И., Ревенков П.В., Стихилияс И.В., Эренценова В.А., Юденков Ю.Н и другие. Не смотря на это разработка теоретических и

методических положений в сфере развития дистанционного банковского обслуживания является относительно новым направлением для российской науки и требует дальнейшего исследования

Целью выпускной квалификационной работы является предложение основных направлений развития дистанционного банковского обслуживания на основе оценка эффективности предоставления данных услуг в коммерческом банке.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- исследовать экономическую сущность, функции и виды дистанционных банковских услуг;
- рассмотреть роль и проблемы развития дистанционного банковского обслуживания;
- определить особенности дистанционного банковского обслуживания в коммерческом банке;
- проанализировать реализацию дистанционного банковского обслуживания в коммерческом банке;
- провести мониторинг эффективности осуществления дистанционного банковского обслуживания в коммерческом банке;
- предложить основные направления развития дистанционного банковского обслуживания в коммерческом банке.

Объектом исследования является процесс предоставления дистанционных банковских продуктов и услуг в коммерческом банке.

Предметом исследования являются финансово-экономические отношения между коммерческим банком и клиентами по предоставлению дистанционных банковских услуг.

Теоретической основой выпускной квалификационной работы явились фундаментальные труды отечественных экономистов, посвященные оценке эффективности инноваций в информационные технологии в

коммерческих банках, среди них исследования таких авторов как: Алексеева Д.Г., Белоглазова Г.Н., Жуков Е.Ф., Ларина О.И., Соколинская Н.Э., Соколов Б.И., Тавасиев А.М. и другие.

Методологическая база. При написании выпускной квалификационной работы были применены общенаучные методы познания: анализ, обобщение, группировка, логический и графический методы. Для решения поставленных в работе задач применялись диалектический метод, метод системного анализа, математический и статистический методы.

Информационную базу исследования составили законодательные и нормативно-правовые акты Российской Федерации, письма Банка России и письмо Ассоциации российских банков, материалы монографий и специализированной периодической печати, статистические данные годовой и бухгалтерской отчетности ПАО Сбербанк, данные сети Интернет.

Практическая значимость исследования заключается в том, что полученные выводы и методические положения могут быть использованы при оценке влияния системы дистанционного банковского обслуживания на работу коммерческого банка, а также внедрение инноваций в сфере дистанционного банковского обслуживания способно повысить эффективности деятельности кредитной организации. Предложенные направления совершенствования дистанционного банковского обслуживания могут быть адаптированы под нужды различных банков и других финансовых институтов.

Структура выпускной квалификационной работы определена ее целями и задачами. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений. Общий объем работы составляет 67 страниц основного текста, включает 8 рисунков, 5 таблиц, 5 приложений и список литературы из 63 источников.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ РЫНКА ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ

1.1. Экономическая сущность, функции и виды дистанционных банковских услуг

Для банковского сектора характерна постоянная борьба за клиентов между банками. В связи с этим банки вынуждены непрерывно совершенствовать свою деятельность, меняя формы и методы обслуживания. Особое место в деятельности современного банка приобретают ИТ-технологии, которые позволяют обслуживать клиентов дистанционно. Однако, открывая новые возможности для клиентов, банки сталкиваются и с новыми рисками, которые не присущи традиционному банковскому обслуживанию.

В законодательстве РФ имеется определение понятия системы дистанционного банковского обслуживания, однако единого представления о понятии самого дистанционного банковского обслуживания (ДБО) пока не сложилось. Согласно пункту 1.2 Письма ЦБР от 26 октября 2010 г. № 141-Т «О Рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания», система ДБО – это совокупность установленных в кредитной организации (её филиалах, представительствах и внутренних структурных подразделениях) аппаратно-программных средств, с помощью которых осуществляется дистанционное банковское обслуживание [6].

Дистанционное банковское обслуживание позволяет клиентам использовать любые традиционные банковские продукты, которые может предложить кредитная организация, применяя различные способы взаимодействия с клиентами, с целью удовлетворения их потребностей.

Главным принципом ДБО является соответствующий уровень конфиденциальности. Клиент имеет возможность узнать всю необходимую информацию о своих счетах, вкладах, и выполнить какие либо операции, используя лишь каналы связи, при этом быть уверенным в безопасности используемой системы. Они используют имеющиеся у них средства телекоммуникации: телефон, компьютер с модемом, телефакс, пейджер и т.д. В век бурного развития информационных технологий, глобализации рынков и повышенной тяги потребителей к комфорту предоставление банком своим клиентам таких услуг становится неременным условием сохранения конкурентоспособности банка.

Для каждого банка принятие решений о необходимости системы ДБО в спектре своих услуг является самостоятельным, однако, на практике внедрение подобной системы позволяет выявить несколько основных групп финансовых организаций в зависимости от целей внедрения [13, с. 87].

В первую группу входят крупнейшие иностранные и российские банки, для которых развитие и совершенствование розничного бизнеса является стратегическим направлением, а затраты на покупку систем дистанционного банковского обслуживания для частных клиентов являются частью стратегии развития филиальной сети.

Во вторую группу специалисты относят банки, которые по каким – либо причинам снижают свое участие на корпоративных рынках. Так же в эту группу входят банки, у которых недостаточно денежных средств для полноценного формирования розничной сети. При таких условиях наилучшим решением для банка является внедрение системы ДБО для формирования «виртуальных офисов» (например, киоска самообслуживания, точек агентского обслуживания), как важнейшего канала развития розницы.

В третью группу банков входят кредитные организации, внедряющие систему ДБО, которая необходима лишь для создания имиджа банковской организации.

Дистанционные банковские услуги основываются на следующих принципах [40, с. 130]:

- устойчивость и постоянное предоставление услуг;
- высокий уровень безопасности;
- результативность;
- удобная работа;
- оперативность функционирования.

На сегодняшний день эти принципы являются основными при функционировании дистанционных банковских услуг. Первый принцип – устойчивость и постоянное предоставление услуг – значит, что система работает при всех возможных условиях. Должно быть определено минимальное время восстановления её работоспособности. Высокий уровень безопасности является вторым и очень важным принципом работы дистанционного банковского обслуживания. Данный принцип считается центральным как для банка, так и для клиента. В случае нереализации данного принципа под сомнение ставится целесообразность использования системы дистанционных банковских услуг. Обеспечение системы дистанционных услуг – это работа IT-подразделения кредитной организации и IT-организаций, которые предоставили данную систему. Регулятор в свою очередь должен прописывать в своих нормативных и рекомендательных документах вопросы, связанные с безопасностью при эксплуатации системы, и контролировать эти процессы. Важно заметить, что принцип безопасности системы занимает особое место в освоении системы дистанционного банковского обслуживания. В условиях высокой конкуренции ей необходимо уделять особое внимание не только экономистам, но и, вместе с ними, IT-работникам кредитных организаций.

Под результативным принципом следует понимать целесообразность функционирования системы в кредитной организации. То есть, данная система обязана приносить банку прибыль или экономию на издержках при обслуживании физических и юридических лиц в офисе. Другой принцип –

это удобство работы, что означает быстрое и комфортное предоставление услуг клиентам. Помимо этого, каждый клиент должен без труда понимать данную систему. То есть, клиенту должны быть понятны проводимые операции и минимальные затраты времени. В противоположном случае непонимание и некомфортность использования системы оттолкнут клиентов уже на первой стадии эксплуатации системы. Принцип оперативности функционирования системы обозначает: быстрые ответы на запросы клиентов, минимальное время на получение запрашиваемой информации, совершение и проведение транзакций.

Литературные источники показывают, что свойства системы дистанционного банковского обслуживания включают в себя следующее [15, с. 89]:

1. Неделимость – между участниками системы сформирована тесная связь, то есть данная система является единой, неделимой. Цель функционирования всей системы дистанционного банковского обслуживания заключается в создании качественной и комфортной системы обслуживания, основанной на информационно-консультационных технологиях, обеспечивающей минимизацию издержек и появление дополнительного источника дохода для банка, удовлетворяющей современные потребности клиентов коммерческих банков, согласованной с целями функционирования её элементов.

2. Целенаправленность – элементы системы дистанционного банковского обслуживания функционируют ради достижения общей цели системы, эта цель имеет приоритетное значение перед целями её элементов.

3. Синергичность означает, что только в случае совместного функционирования всех элементов системы максимально эффективно, в интересах достижения общей цели, достигается максимальный эффект деятельности всей системы, выраженный в данном случае в количестве дистанционных операций и их денежном эквиваленте, количестве

пользователей и их удовлетворённости качеством обслуживания. Отсюда следует свойство гомеостазиса.

4. Гомеостазис – устойчивое функционирование системы дистанционного банковского обслуживания при достижении общей цели.

5. Делимость – систему можно разделить на несколько самостоятельно функционирующих элементов, каждый из которых можно рассматривать отдельно, как систему. Из этого свойства вытекает следующее.

6. Структурированность – система дистанционного банковского обслуживания состоит из элементов, которые, как указывалось выше, имеют горизонтальную структуру.

7. Иерархичность – система дистанционного банковского обслуживания является частью автоматизированной банковской системы, т.е. более крупной системы, а каждый элемент системы дистанционного банковского обслуживания также, в свою очередь, можно представить как систему, только низшего уровня.

8. Адаптивность – приспособляемость системы дистанционного банковского обслуживания к изменяющимся внутренним и внешним условиям, например к изменениям в требованиях регулятора, в состоянии банковской системы, в уровне развитии банковских технологий и т.д. Подтверждением этого свойства является факт, что система постоянно совершенствуется.

9. Управляемость – элементы системы подлежат управлению, а значит, и развитие всей системы дистанционного банковского обслуживания управляемо. Управление осуществляют ИТ-компании в процессе создания или совершенствования системы, провайдеры в процессе её эксплуатации или ИТ-подразделения банка.

10. Безопасность – устойчивое функционирование системы в стрессовых условиях на протяжении определенного периода времени [15, с. 92].

Таким образом, существенными функциями системы дистанционного банковского обслуживания являются: коммуникационная, транзакционная и информационная. Под информационной функцией системы дистанционного банковского обслуживания следует понимать предоставление клиентам информации о финансах и о финансовых операциях в целом и в частности, о валютном курсе, о процентных ставках по банковским услугам и т.п. Коммуникационную функцию можно понять как обмен информацией с банком в связи с консультированием по банковским продуктам и услугам. Такими услугами и продуктами являются: оформление заявки на кредит, открытие банковских счетов, оформление различных договоров и т.д. Транзакционная функция системы дистанционного банковского обслуживания означает совершение в этой системе пользователем финансовых транзакций (операций), например оплаты счётов за коммунальные услуги. Кроме того, система дистанционного банковского обслуживания обладает функцией учёта денежных средств пользователя-клиента банка, просветительской функцией, а также рядом дополнительных функций. Рассмотрим их более подробно.

Функция учёта денежных средств подразумевает автоматическое ведение системой дистанционного банковского обслуживания учёта денежных средств пользователя. Эта функция может быть реализована не во всех видах системы дистанционного банковского обслуживания, а, например, в мобильном и интернет-банкинге. Пользователи системы дистанционного банковского обслуживания должны быть подготовлены к работе в ней, иметь некоторые знания в области финансов, т.е. должны быть финансово грамотными людьми, и их образованность в этой области растёт с накоплением опыта использования системы дистанционного банковского обслуживания. В целом развитие информационных технологий и их применение в финансово-банковской среде, а значит, и в развитии системы дистанционного банковского обслуживания, содействует реализации, в том числе на государственном уровне, различных программ по повышению

финансовой грамотности населения страны. Значит, система дистанционного банковского обслуживания также выступает важным стимулирующим фактором повышения финансовой грамотности. Появление у системы дистанционного банковского обслуживания дополнительных функций связано с интеграцией в эту систему различных добавочных нефинансовых услуг, например заказа и бронирования гостиницы, билетов на различные виды транспорта и пр. [56, с. 20].

Следует подчеркнуть, что дистанционное банковское обслуживание является системой открытого образца, ведь ее функционирование суверенно, связано с другими системами банка и является частью другой, более крупной системы: автоматизированной банковской системы. Система дистанционного банковского обслуживания нам представляется самоорганизующейся системой, поскольку перечень осуществляемых ею операций и услуг может расширяться и совершенствоваться, качественно преобразовываться, в том числе и за счет совершенствования информационно-коммуникационных технологий.

Рассматривая банковское обслуживание нужно заметить, что оно обладает тремя основными формами удаленного обслуживания. Такие как [39, с. 1165]:

- информационная;
- операционная;
- вспомогательная.

Рассмотрим каждую форму по отдельности. Информационная форма – содержит в себе услуги информирования об операциях по счетам, это может быть SMS-информирование по операциям с картами, ежедневные обновления валютных курсов по примеру ежедневных SMS-сообщений, та же могут быть предложения о выдаче кредитов, участие в рекламных акциях банка в виде электронных писем.

Операционная форма - представляется наиболее распространенной так как предлагает услуги по управлению счетами, кредитные услуги,

депозитарные услуги, конверсионные услуги, если обобщенно выразить то, данная форма позволяет выполнение одной или нескольких операций с использованием банковских счетов клиентов.

Вспомогательная форма – эта форма связана с возможностью редактирования персональных данных, настройками клиентского интерфейса, направления предложений и замечаний по работе банка, консультации с менеджерами банка по индивидуальным вопросам. Эти услуги могут быть бесплатными, и так же за них может взиматься плата за доступ к дистанционному банковскому обслуживанию (в рамках абонентской платы).

Следует отметить, что уровень вспомогательной формы постоянно развивается, что повышает уровень и эффективность между банком и клиентом.

Развитие банковской системы в сторону инновационного ДБО вызвано спецификой институциональной среды существования банков, и, в первую очередь, – переменами в образе жизни человека, внедрением новейших информационных технологий и автоматизированием операций банка. Так, с точки зрения используемых технологий традиционно выделяют следующие виды ДБО [22, с. 122]:

1. классический «Банк-Клиент» (remote banking, home banking) – пользователь на компьютере устанавливает отдельную клиентскую программу, которая хранит все его данные (выписки по счетам, платежные документы). Взаимодействие с банковской структурой осуществляется по различным каналам связи (телефонные коммутируемые или выделенные линии, Интернет);

2. интернет-банкинг (On-line banking, Internet banking, WEBbanking) – система ДБО, работающая через Интернет-браузер. Соответственно, не требуется установка дистрибутива системы на компьютер пользователя. Все данные клиента доступны на веб-сайте банка.

3. мобильный банкинг (телефонный банкинг, SMS-banking) – ДБО с использованием телефонной связи. Такие системы обычно имеют ограниченный набор функций информационного сервиса (информация о суммах поступлений в пользу клиента; ввод заявок на предоставление факсимильной копии выписки по счету; ввод заявок о проведении платежей, заказ наличности; ввод заявок на передачу факсимильной копии платежного поручения; ввод заявки на исполнение подготовленного по шаблону поручения на перевод средств). Вместе с тем, некоторые банки предоставляют доступ клиентам к проведению различных платежей и осуществлению денежных переводов с помощью мобильного телефона;

4. внешние сервисы – технологии ДБО с использованием технических устройств банковского самообслуживания (АТМ-banking) (банкоматов, платежных терминалов, информационных киосков) [22, с. 123].

Подводя итог необходимо отметить, что дистанционное банковское обслуживание представляет собой технологии по предоставлению финансово-кредитными организациями своих услуг по передаваемым удаленно распоряжениям клиентов – юридических и физических лиц (без непосредственного визита в офис банка), с использованием различных каналов телекоммуникации. Таким образом, дистанционное банковское обслуживание является одним из основных и перспективных направлений развития банковского бизнеса. Внедряя дистанционные каналы в бизнес-процессы банк ставит цель снижения издержек в долгосрочном периоде, оптимизации бизнес-процессов, создания банковских продуктов, получение прибыли.

1.2. Особенности организации дистанционного банковского обслуживания в коммерческом банке

Под влиянием общих тенденций в экономике банки стремятся максимально перенести в электронные каналы процессы взаимодействия с клиентами и продаж им новых услуг и продуктов. В результате система ДБО превращается из инструмента совершения платежных операций в личный кабинет, электронный офис клиента. Электронный офис позволяет автоматизировать весь цикл взаимодействия – от подключения потенциального клиента банка (подача заявки, резервирование счета) до полноценного электронного документооборота с существующим клиентом.

Развитием и организацией систем ДБО, как правило, занимаются внутренние блоки банка, которые включают бизнес-подразделение, ИТ-подразделение, состоящее из аналитического и сопровождающего подразделений.

Бизнес-подразделение определяет основные направления развития систем ДБО, целевые показатели, стратегию развития, продуктовую линейку, а также занимается анализом результатов, планированием и иницированием внедряемых технологий и разработок, коммуникациями с другими подразделениями банка и внешними участниками рынков в части развития дистанционного банковского бизнеса [18, с. 59].

Аналитическое ИТ-подразделение осуществляет анализ внедряемой технологии на предварительном, текущем и последующей этапе доработок, внедряемых ИТ-подразделением.

Подразделение сопровождения осуществляет разработку технологий, их внедрение и последующую доработку.

Также в функционировании дистанционного канала банковского обслуживания задействованы иные подразделения банка: операционный центр, колл-центр, отделы обслуживания юридических лиц, отдел технической поддержки, отделы развития банковских продуктов.

Операционный центр не участвует на прямую в функционировании систем ДБО, тем не менее операции, проводимые посредством систем ДБО, осуществляются операционным центром, и корректность проведения операций сотрудниками операционного центра в банковских системах отражается на ожидаемом результате клиента от проведения операции.

Колл-центр осуществляет консультирование клиента по вопросам использования систем ДБО и при необходимости направляет клиента на отделение технической поддержки, а также информирует клиента о технических возможностях систем, тарифах на использование и обслуживание.

Отделы обслуживания физических и юридических лиц вовлекаются в процесс заключения договоров с клиентами по подключению к системам дистанционного банковского обслуживания и приобретению различных продуктов, дополнительно предлагаемых к установке систем. При заключении договора менеджер по работе с клиентом проверяет полноту и правильность оформления клиентов предоставленных документов, после чего осуществляет открытие счета клиенту и организует процесс подключения к системе дистанционного банковского обслуживания.

В ряде современных кредитных организаций, функционирующих исключительно на рынке дистанционного банковского обслуживания, отсутствуют отделы обслуживания физических и юридических лиц, и коммуникации с клиентами проходят через колл-центр и посредством выезда сотрудника банка в офис клиента.

Отдел технической поддержки осуществляет информирование клиента по необходимым вопросам, касающихся установки и использования систем ДБО.

Отделы развития банковских продуктов осуществляют разработку банковских продуктов, приобретаемых клиентами в рамках использования систем ДБО, принимают участие в тарифообразовании [49, с. 51].

Также могут вовлекаться и другие подразделения банка по мере необходимости: аналитический департамент в части составления внутренних отчетов, отдел маркетинга в части продвижения продуктов, служба безопасности в части информационной защиты и другие подразделения банка.

Технологии ДБО можно классифицировать с точки зрения субъекта, которому предоставляется данный вид услуг:

- электронный банкинг для физических лиц;
- электронный банкинг для юридических лиц.

В разрезе принципа работы системы можно классифицировать:

- онлайн-система ДБО;
- оффлайн-система ДБО.

Стоит отметить, что доминирующее положение на рынке дистанционного банковского обслуживания занимают онлайн-системы ДБО.

Системы ДБО также можно классифицировать по источнику возникновения:

- собственная разработка банка (in house, remote);
- приобретенная («коробочная») разработка.

В каждом банке действуют тарифы на обслуживание клиентов с использованием интернет-банкинга. Во многих случаях подключение и/или обслуживание осуществляется без взимания комиссии с клиента, однако не исключается взимание комиссии за отдельные операции, совершенные с использованием системы интернет-банкинга. Как правило, тарифы на расчетно-кассовое обслуживание в интернет-банке ниже, чем при обращении клиента в офис, что обуславливается стремлением банков повысить спрос на дистанционные продукты со стороны клиентов, а также более низкой себестоимостью операции. Также для повышения спроса в

интернет-банках используются процентные надбавки к открытым вкладам через интернет-банк [40, с. 132].

Следует различать интернет-банк для физических и для юридических лиц.

В интернет-банке для физических лиц клиенты могут совершать следующие основные операции:

- просмотр информации по счетам, в том числе просмотр остатка, движения по счету, размера накоплений, график погашений, формирование выписок;
- открытие счета;
- переводы между счетами и картами: как внутренние переводы, так и внешние;
- оплата услуг;
- осуществление регулярных платежей;
- покупка/продажа/конвертация валют;
- онлайн открытие вкладов;
- подача заявления на кредит.

В ряде интернет-банков при соответствующей андеррайтинговой политике также представляется возможным открытие кредитной линии, получение кредита в режиме онлайн.

Основными преимуществами для клиента при использовании интернет-банкинга для физических лиц являются [10, с. 643]:

- более выгодное обслуживание в сравнении с обслуживанием в офисе;
- возможность совершать операции в любом месте, где присутствует сеть Интернет;
- скорость проведения операций;
- экономия времени на проведение операций.

В современных интернет-банках для юридических лиц предлагаются следующие услуги [34, с. 658]:

- обслуживание рублевых и валютных счетов, выписки, история операций;
- прием депозитов;
- прием заявления на выдачу кредита;
- отправка платежных поручений;
- импорт и экспорт документов из бухгалтерских программ, таких как 1С, Мое Дело, SAP, Парус с возможностью доработки для интеграции с другими системами, используемыми бухгалтерией компаний;
- валютные операции и документы валютного контроля;
- корпоративный расчетный центр, консолидированный баланс (управление ликвидностью);
- оформление заявки на кредит;
- справочники и реестры сотрудников компании.

При заключении договора по подключению к системе дистанционного банковского обслуживания, клиенту могут быть необходимы дополнительные продукты, такие как: сертификат ключа проверки электронной подписи, зарплатный проект, интернет-бухгалтерия, дополнительные сервисы безопасности.

Для того чтобы подпись имела юридическую силу и выступала гарантом сделки, требуется наличие на нее сертификата, который может быть выдан в специальном удостоверяющем центре и служит подтверждением принадлежности ЭЦП владельцу.

Для предотвращения подделки или несанкционированного использования электронной подписи используют особый код (ключ электронной подписи).

Зарплатный проект позволяет вести справочник сотрудников, формировать и отправлять в банк реестры на открытие зарплатных счетов,

формировать и отправлять в банк платежные поручения на зачисление заработной платы, формировать реестры путем импорта из программ бух. учета, автоматически формировать платежные поручения на комиссию за обслуживание, получать из Банка протоколы проверки отправленных реестров [60, с. 44].

Сервисы интернет-бухгалтерии, интегрированные с интернет-банком для юридических лиц, предназначены для ведения бухгалтерского, налогового и кадрового учета, формирования и сдачи отчетности через Интернет, отображения выписок из интернет-банка в сервисе интернет-бухгалтерии, отправки платежных поручений из бухгалтерии в банк, автоматического распределения денежных средств по статьям расходов и доходов, расчета суммы налогов и взносов, а также для автоматического отслеживания оплаты счетов.

В качестве дополнительных сервисов безопасности клиенты банка могут приобретать специальные защитные флэш-носители, на которых заранее может быть установлен сертификат электронной цифровой подписи.

На данный момент наблюдается тенденция подключения интернет-банка для юридических лиц в рамках договора о комплексном банковском обслуживании, что обусловлено стремлением банков перевести большее количество клиентов на системы дистанционного банковского обслуживания.

Основными преимуществами для клиента от использования интернет-банка для юридических лиц являются снижение риска неэффективного использования средств на различных уровнях управления, повышение степени контролируемости и прозрачности бизнеса, снижение затрат на банковское обслуживание.

Мобильный банкинг: банковские операции осуществляются с использованием мобильного устройства (телефона, планшета). Как правило, для использования мобильного банка требуется установка приложения на мобильное устройство.

Наиболее часто для совершения операций и обеспечения связи с банком требуется интернет-канал (3G, GPRS, 4G LTE, Wi-Fi и т.д.), реже для обеспечения функционирования используются SMS-сообщения.

Мобильный банкинг, как правило, имеет меньшие возможности по сравнению с Интернет-банкингом, тем не менее, обеспечивают проведение следующих операций [42, с. 66]:

- просмотр информации по счету;
- платежные операции (переводы внутрибанковские, межбанковские, P2P-переводы, оплата услуг, создание шаблонов);
- открытие счета;
- открытие вкладов.

В современном банковском бизнесе выделяется мобильный банк как для физических, так и для юридических лиц.

Мобильный банк для юридических лиц, как правило, имеет следующие возможности:

- просмотр основной информации по счету;
- получение выписки;
- отправка платежных поручений по шаблонам, созданным в Интернет-банке;
- подпись и отправка ранее созданных платежных поручений.

В наиболее технологичных мобильных банках также присутствуют технологии распознавания платежного поручения по фото, а также сервисы проверки контрагентов.

Карточные продукты дают удаленный доступ к счетам и позволяют осуществлять следующие операции [59, с. 112]:

- безналичные платежи;
- получение и взнос наличных в банкоматах;
- получение информации об остатках и оборотах по счетам.

Наряду с пластиковым банковскими карточками, для повышения безопасности онлайн-платежей, банками выпускаются виртуальная карта. Виртуальная карта – это карта, предназначенная исключительно для онлайн-платежей в интернете (оплата покупок в интернет-магазинах и совершение переводов на другие карты/банковские счета).

Слово «виртуальная» говорит также и о том, что такая карточка выпускается в электронном виде. Она представляет собой набор атрибутов обычной карты, необходимых для оплаты за товары или услуги в интернете: номер карты, срок действия и код проверки подлинности карты (секретный код) CVC2 у MasterCard и CVV2 у Visa. Таким образом, виртуальная карта обладает теми же реквизитами, что и стандартная карта.

Иногда банки предлагают получить виртуальную карточку на пластиковой основе. Клиенту при этом выдадут карту размерами со стандартную карточку без чипа и магнитной полосы, а только с вышеперечисленными атрибутами – для удобства пользования.

Такая карточка является аналогом обычной банковской карты, это такой же платежный инструмент, но без физического носителя.

Основная задача виртуальной карточки – обеспечение безопасности денежных средств клиента при онлайн-платежах, поскольку злоумышленники не смогут непосредственно увидеть необходимые реквизиты (CVV или CVC) [33, с. 21].

Таким образом, можно сделать вывод, что повышение уровня конкурентоспособности банка зависит в большей степени от проведения политики повышения эффективности работы банка, которая позволит достигнуть уровня свободного соперничества между крупнейшими участниками рынка корпоративных финансовых услуг. Основным фактором успеха для российских банков является способность уменьшать издержки за счет внедрения различных инноваций, как и на уровне технологического производства продукта, так и на уровне обслуживания клиентов. К наиболее

эффективным нововведениям, внедряемым банками, относятся различные формы дистанционного обслуживания банков.

1.3. Роль и проблемы развития дистанционного банковского обслуживания

В последние годы на территории России можно было отметить активное развитие систем дистанционного банковского обслуживания. Дополнительным стимулом к этому развитию послужил спад в банковской сфере, вызванный режимом западных санкций и рецессией в экономике РФ. Сложившиеся условия ожесточенной конкуренции в банковском секторе вынуждают банковские организации совершенствовать и расширять каналы дистанционного банковского обслуживания.

На сегодняшний день роль дистанционного банковского обслуживания достаточно велика, несмотря на это данный вид обслуживания имеет как свои преимущества, так и недостатки. Изучая преимущества дистанционного банковского обслуживания можно включить следующие аспекты [60, с. 39]:

1. Удобное использование, т.е. возможность воспользоваться любыми банковскими услугами в любом месте и в удобное время.
2. Оперативная оплата всех услуг, будь то оплата каких-либо коммунальных, государственных либо банковских услуг.
3. Доступность – так как стоимость применения услуг дистанционного банковского обслуживания мала, банки предоставляют эти услуги бесплатно.
4. Выгодность – возможность выполнения банковских операций по выгодным тарифам, чем при обслуживании клиентов в офисах банков.
5. Разнообразие услуг, так как многие банки предлагают различные виды и каналы дистанционного обслуживания.

Применение услуг дистанционного банковского обслуживания дает возможность клиенту банка совершать необходимые банковские операции в удобном для него месте, времени и формате, без денежных и временных затрат, так как раньше для различных вида операций надо было находиться непосредственно в банке у оператора. Сейчас же не нужно клиентам банка тратить свое драгоценное время на ожидание в очередях чтобы обратиться со своей проблемой, все можно сделать дистанционно. С каждым годом количество счетов открытых в кредитных организациях с доступом к дистанционным банковским услугам растет (таблица 1.1) [43, с. 840].

Таблица 1.1

Динамика количества счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях за 2015-2017гг., тыс. ед.

№ п/п	Показатели баланса	Год			Темп прироста, %	
		2015	2016	2017	2016г./2015г.	2017г./2016г.
1.	Общее количество счетов, в том числе открытых клиентам:	162833,2	191961,5	216592,5	17,89	12,83
1.1	юридическим лицам, не являющимся кредитными организациями, всего, из них:	4026,4	4522,9	5216,7	12,33	15,34
1.1.1	с доступом через сеть Интернет	3764,9	4360,9	5091,7	15,83	16,76
1.2	физическим лицам, всего, из их:	158806,8	187438,7	211375,8	18,03	12,77
1.2.1	с доступом через сеть Интернет	136149,3	161628,6	189897,5	18,71	17,49
1.2.2	с доступом посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи	117390,3	143088,6	166753,2	21,89	16,54

Из таблицы 1.1 видно, что в 2017 году количество счетов с дистанционным доступом открытых юридическим лицам увеличилось на 16,76%. Количество счетов с дистанционным доступом открытых физическим лицам в 2017 году возросло на 17,49%. Счета с доступом

посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи также увеличились на 16,54%. Стоит отметить, что один частный клиент может пользоваться своим счетом как через сеть Интернет, так и с помощью мобильного устройства связи.

Важным преимуществом как для клиентов так и для самого банка является внедрение системы дистанционного обслуживания, к таковым можно отнести:

1. Финансовая выгода для обеих сторон. Безусловно банк тратит немало средств на внедрение данной системы, но затраты окупаются через некоторое время.

2. Удаленное обслуживание, к такому преимуществу можно отнести обслуживание клиентов посредством терминалов и устройств самообслуживания, это мобильный банкинг, что гораздо эффективнее чем обслуживание в отделениях банка.

3. Банк имеет возможность привлекать клиентов в независимости от их местоположения. Тем самым банк получает выгоду работать с новыми клиентами, которых банк не обслуживал до внедрения системы дистанционного банковского обслуживания.

4. Повышается качество обслуживания клиентов банка, увеличивается скорость.

5. Для банка становится возможным решение важных дополнительных задач, такие как предоставление, клиенту информации о новых банковских услугах, новых льготных кредитных программ для каждого слоя населения.

Данная система вместе с перечисленными преимуществами имеет и ряд проблем, которые стоят перед банками при реализации дистанционного банковского обслуживания. К ним можно отнести такие проблемы, как [41, с. 35]:

1. Проблема безопасности в системе интернет-банкинг. Одной из самых острых проблем ДБО является безопасность дистанционных сервисов. Технологические риски будут всегда сопровождать ДБО, поэтому

управление данными рисками должно стать одной из приоритетных задач развития системы ДБО любого банка. С каждым годом увеличиваются случаи кибератак, мошенничество активно развивается в сети Интернет. Особенно привлекательными для мошенников являются дистанционные сервисы банков.

Безусловно, ни один банк не сможет обеспечить абсолютную защиту от кибермошенничества. Но непрерывная работа по поддержанию должного уровня информационной безопасности может существенно осложнить и/или свести к минимуму возможности кибермошенников.

К наиболее распространенным способам атак на системы ДБО относятся [51, с. 37]:

- вредоносное ПО (трояны, клиенты бот-сетей и т.д.);
- фишинг – это вид мошенничества, целью которого является получения конфиденциальной информации о банковских картах, логинах и паролях интернет-банков и т.д., создание мошеннических копий официальных сайтов банков и приложений банков для телефонов.⁸ Попасты на подобный сайт клиент может, если не проверил правильность адреса сайта банка.
- использование атак типа Man-in-the-Middle для проведения подложных транзакций;
- внутренние атаки (для корпоративных клиентов).

Кроме этого, выделим такой вид мошенничества, как «Звонок от банка» или социальная инженерия, клиенту приходит смс оповещение, что с его счета снята некоторая сумма денег, для получения более подробной информации необходимо позвонить по номеру телефона указанному в смс. Социальная инженерия (45%) занимает первое место в общем распределении мошеннической активности. Методы социальной инженерии используются злоумышленниками при распространении информации, побуждающей клиента сообщать информацию, необходимую для осуществления переводов денежных средств от его имени, в том числе аутентификационную

информацию. С целью решения данной проблемы банки применяют современные технологии защиты и совершенствуют их.

2. Финансовая неграмотность населения. Одной из проблем развития систем интернет-банкинга в России является финансовая неграмотность населения. Кроме того, значительная часть клиентов банков опасаются совершения банковских операций онлайн, либо не разбираются в предлагаемых онлайн-продуктах. Несмотря на это, кредитные организации не спешат проводить консультационную деятельность среди своих клиентов, ограничиваясь обязательным подключением дистанционных каналов, которые зачастую остаются невостребованными. Данная проблема так и не будет решена, потому что основной потенциал развития онлайн-сервисов лежит в расширении аудитории за счет молодых клиентов, опытных интернет-пользователей, а также финансово грамотных и обеспеченных граждан.

3. Технические проблемы. Количество систем опережает их качество, под которым подразумеваются размер предоставляемых сервисов, доступность и защищенность, удобство пользования. Ряд систем не позволяет совершать активные операции, предоставляя исключительно информационное обслуживание. При использовании систем ДБО могут возникать проблемы в эксплуатации, связанные с их неспособностью работать в силу различных причин. Объективно отсутствие в некоторых населенных пунктах каналов связи [45, с. 181].

4. Отсутствие четко сформулированного и систематизированного законодательства как по вопросам защиты и безопасности, так и в области электронной коммерции вообще. Одной из базовых проблем законодательства России в области дистанционного банковского обслуживания является тот момент, что для подписания договора нужно приходить в офис. Это вопрос идентификации клиента – у нас она в первую очередь связана с его подписью. В случае какого-либо спора важно, что

клиент сам подписал документы, что он согласился с теми условиями, которые написаны в договоре.

Открытие новых счетов через Интернет – тоже интересная опция, которая была бы крайне востребованной. К примеру, очень удобно открыть вклад, просто перечислив средства через интернет-банк с зарплатной карты. Однако здесь для банков традиционно все не так просто с точки зрения закона «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма» № 115-ФЗ.

Согласно пункту 5 статьи 7 Федерального закона от 07.08.2001 N 115-ФЗ, кредитным организациям запрещается [37, с. 56]:

- открывать и вести счета (вклады) на анонимных владельцев, то есть без предоставления открывающими счет (вклад) физическим или юридическим лицом, иностранной структурой без образования юридического лица документов, необходимых для его идентификации, а также открывать и вести счета (вклады) на владельцев, использующих вымышленные имена (псевдонимы);

- открывать счета (вклады) физическим лицам без личного присутствия лица, открывающего счет (вклад), либо его представителя;

- устанавливать и поддерживать отношения с банками-нерезидентами, не имеющими на территориях государств, в которых они зарегистрированы, постоянно действующих органов управления;

- заключать договор банковского счета (вклада) с клиентом в случае непредставления клиентом, представителем клиента документов, необходимых для идентификации клиента, представителя клиента в случаях, установленных настоящим Федеральным законом.

Однако, изменения происходят. Российским гражданам разрешили открывать новые счета в банках дистанционно. Правда пока речь идет об открытии счетов именно в тех банках, в которых человек уже значится в качестве клиента.

5. Низкий уровень проникновения Интернета в регионы России. Дистанционное банковское обслуживание развито в большей степени в крупных городах, где уровень автоматизации поставщиков товаров и услуг позволяет принимать дистанционные платежи. Так же к этой проблеме можно отнести недостаточное качество соединения с глобальной сетью, особенно в регионах (многие клиенты боятся, что сбой соединения произойдет во время банковской операции).

Несмотря на усилия банков в регионы доходит не так много информации как хотелось бы. Так что остается только надеяться, что время с помощью банковского сообщества решит эту проблему, что семинары и другие формы воздействия на сознание людей будут стимулировать людей к использованию глобальных ресурсов Интернет и заложат необходимую «виртуальную» культуру [11, с. 46].

Несмотря на все недостатки, банки стремятся активно развивать возможности уже внедренных ими систем удаленного обслуживания за счет максимального расширения списка компаний, в пользу которых можно произвести платежи. Одно из главных условий этого является то, чтобы клиент начал пользоваться новыми возможностями, т.е. обеспечить клиенту максимальные удобства при совершении различных банковских операций с помощью системы дистанционного обслуживания. Для этого улучшается и упрощается интерфейс системы удаленного обслуживания, добавляются шаблоны для каждого вида платежа.

Таким образом, несмотря на то, что в России банковская система не окончательно сформировалась и существует целый ряд факторов, тормозящих становление электронного бизнеса, темпы распространения информационных технологий позволяют говорить о скорых существенных изменениях в банковском деле России, а системы ДБО считать привлекательным и перспективным направлением финансовых вложений.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПАО СБЕРБАНК И НАПРАВЛЕНИЯ ЕЕ РАЗВИТИЯ

2.1. Организационно-экономическая характеристика ПАО Сбербанк

Публичное акционерное общество «Сбербанк России» – это крупнейший финансовый институт, история которого началась более 170 лет назад. За все время своего существования он стал основой стабильности и надежности банковской системы страны. Его роль заключается в предоставлении выгодных и доступных кредитов и депозитов для разных слоев населения. Стратегической целью эта кредитная организация ставит перед собой выход на качественный и усовершенствованный уровень обслуживания клиентов, укрепление ведущей позиции конкурентоспособного банка Восточной Европы.

Основной деятельностью ПАО Сбербанк является банковские операции:

- Операции с корпоративными клиентами, обслуживание расчетных и текущих счетов, открытие депозитов, предоставление финансирования, выдача гарантий, обслуживание экспортно-импортных операций, инкассация, конверсионные услуги, денежные переводы в пользу юридических лиц и др.

- Операции с розничными клиентами: принятие во вклады и ценные бумаги банка, кредитование, обслуживание банковских карт, операции с драгоценными металлами, купля-продажа иностранных валют, платежи, денежные переводы, хранение ценностей и др.

- Операции на финансовых рынках: с ценными бумагами, производными финансовыми инструментами, иностранной валютой и др.

ПАО Сбербанк работает на основании Генеральной лицензии на осуществление банковских операций №1481, выданной Банком России 11 августа 2015 года. Кроме того, ПАО Сбербанк имеет лицензии на осуществление банковских операций на привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов, другие операции с драгоценными металлами, лицензии профессионального участника рынка ценных бумаг на ведение брокерской, Дилерской, депозитной деятельности, а также на деятельность по управлению ценными бумагами.

Банк является участником системы страхования вкладов с 11 января 2005 года. Согласно российскому законодательству банк ежеквартально перечисляет страховые взносы в Фонд обязательного страхования вкладов.

ПАО Сбербанк имеет уникальную организационную структуру, в которую входит развитая филиальная сеть, структура управления банком и его функциональных подразделений и служб. Филиалы ПАО Сбербанк расположены на всей территории России. Они не наделены правами юридических лиц и действуют на основании Положений, утверждаемых Правлением Сбербанка. Органы управления: Общее собрание акционеров, Наблюдательный совет и Правление банка, которое возглавляет президент и председатель Правления (приложение 1).

На Общем собрании акционеров, проходящим один раз в год, принимаются решения по основным вопросам деятельности банка: утверждение годового отчёта, рассмотрение отчёта ревизионной комиссии, порядок распределения прибыли и её использования, план развития на следующий год.

Правление банка – это коллегиальный исполнительный орган, состоит из 14 членов. Правление предварительно обсуждает все вопросы, подлежащие рассмотрению Общим собранием акционеров и Наблюдательным советом, а также отчёты руководителей подразделений центрального аппарата банка и руководителей филиалов, определяет политику банка в сфере управления рисками, организует и проводит работу

по совершенствованию сети филиалов и других обособленных подразделений банка, утверждает процентные ставки по вкладам физических лиц.

Наблюдательный совет, состоящий из 17 директоров, осуществляет общее руководство деятельностью банка. В его компетенцию входит: определение приоритетных направлений деятельности банка, созыв годового и внеочередного Общих собраний акционеров, утверждение повестки дня данного собрания, увеличение уставного капитала банка, приобретение размещённых банком акций, облигаций и иных ценных бумаг.

ПАО Сбербанк сегодня – это 14 территориальных банков и 14,2 тысяч отделений в Российской Федерации. Зарубежная сеть Банка состоит из дочерних банков, филиалов и представительств в СНГ, Центральной и Восточной Европе, Турции, Великобритании, США и других странах.

Проведем анализ баланса ПАО Сбербанк, для начала необходимо рассмотреть активы банки, представленные в таблице 2.1. Полученные расчеты основаны на данных приложений 2 и 4.

По результатам таблицы 2.1 можно сделать выводы, что актив баланса ПАО Сбербанк в 2017 году увеличились на 6,62% по сравнению с 2016 годом в связи с ростом денежных средств, обязательных резервов, чистой ссудной задолженности, чистых вложений в ценные бумаги, основных средств и долгосрочных активов.

Увеличение денежных средств банка на 1,12% в 2017 году по сравнению с прошлым годом связано с ростом наличных денежных средств кредитной организации.

Средства кредитных организаций в ЦБ РФ по итогу исследования снизились на 22,67% по сравнению с 2016 годом, не смотря на это сумма обязательных резервов за данный период возросла на 2,55%.

Сумма средств в кредитных организациях в 2017 году снизилась на 13,78%, это связано с уменьшением срочных депозитов в других банках, а

также со снижением сделок с ценными бумагами, приобретенными по договорам обратного репо.

Таблица 2.1

Динамика активов баланса ПАО Сбербанк за 2015-2017гг. млн. руб.

№ п/п	Показатели баланса	Год			Темп прироста, %	
		2015	2016	2017	2016г./2015г.	2017г./2016г.
1.	Денежные средства	732789,7	614849,0	621718,6	-16,09	1,12
2.	Средства кредитных организаций в ЦБ РФ	586685,4	967161,9	747906,5	64,85	-22,67
2.1	Обязательные резервы	118363,2	154713,9	158658,5	30,71	2,55
3.	Средства в кредитных организациях	355984,9	347942,8	299995,1	-2,26	-13,78
4.	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	405977,9	141343,2	91469,0	-65,18	-35,29
5.	Чистая ссудная задолженность	16869803,5	16221622,1	17466111,1	-3,84	7,67
6.	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	2316356,7	2269613,0	2517864,7	-2,02	10,94
6.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	536732,0	691905,7	664464,5	28,91	-3,97
7.	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	436472,3	455961,2	645442,1	4,47	41,56
8.	Требования по текущему налогу на прибыль	19774,2	8124,3	372,7	-58,91	-95,41
9.	Отложенный налоговый актив	0	0	21311,2	-	-
10.	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	467474,0	469120,7	483555,9	0,35	3,08
11.	Долгосрочные активы, предназначенные для продажи	9880,7	8076,8	11364,6	-18,26	40,71
12.	Прочие активы	505716,5	217263,5	251808,5	-57,04	15,90
13.	Всего активов	22706916,1	21721078,5	23158919,9	-4,34	6,62

Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток в конце в 2017 году уменьшились на 35,29%, что

связано со снижением производных финансовых инструментов и долговых ценных бумаг.

Чистая ссудная задолженность по итогу 2017 года возросла на 7,67%, это обусловлено увеличением сумм кредитов, предоставленных юридическим лицам и физическим лицам, а также ростом межбанковских кредитов. В связи с увеличением ссудной задолженности резервы на возможные потери также возросли.

Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи в 2017 году увеличились на 10,94% по сравнению с 2016 годом, это связано с ростом российских государственных облигаций, корпоративных облигаций, облигаций Банка России и еврооблигаций иностранных государств.

Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения по результатам исследования возросли на 41,56%, из-за роста корпоративных облигаций и облигаций субъектов РФ.

Сумма основных средств, нематериальных активов и материальных запасов банка в 2017 году увеличилась на 3,08%, это связано с переоценкой стоимости данных активов.

Прочие активы баланса ПАО Сбербанк в 2017 году увеличились на 15,90% в результате роста требований по процентам и ссудам, незавершенных расчетов по пластиковым картам, расчетов с валютными и фондовыми биржами и прочих расчётов.

Рассмотрев актив баланса банка необходимо проанализировать пассивы ПАО Сбербанк за 2015-2017гг., полученные результаты представим в таблице 2.2.

Из таблицы 2.2 видно, что пассив баланса кредитной организации в 2017 году увеличилась на 6,62% в результате роста как обязательств банка на 4,80%, так и его источников собственных средств на 18,74%.

Средства кредитных организаций в конце 2017 года возросли на 27,38%, это произошло в результате увеличения договоров прямого РЕПО с банками.

Таблица 2.2

Динамика пассивов баланса ПАО Сбербанк за 2015-2017 гг., тыс. руб.

№ п/п	Показатели баланса	Год			Темп прироста, %	
		2015	2016	2017	2016г./2015г.	2017г./2016г.
1	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации	768989,2	581160,3	591164,2	-24,43	1,72
2	Средства кредитных организаций	618363,8	364499,5	464300,2	-41,05	27,38
3	Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	17722423,5	16881989,0	17742620,0	-4,74	5,10
3.1	Вклады физических лиц и индивидуальных предпринимателей	10221285,0	10937747,3	11777377,0	7,01	7,68
4	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	228167,5	107586,9	82400,7	-52,85	-23,41
5	Выпущенные долговые обязательства	647694,4	610931,9	575341,1	-5,68	-5,83
6	Обязательство по текущему налогу на прибыль	5404,3	5771,6	11241,5	6,80	94,77
7	Отложенное налоговое обязательство	93348,4	17878,3	0	-80,85	-100,00
8	Прочие обязательства	256567,0	280194,3	270018,0	9,21	-3,63
9	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и по операциям с резидентами оффшорных зон	37805,4	42145,7	62686,7	11,48	48,74
10	Всего обязательств	20378763,5	18892157,6	19799772,2	-7,29	4,80
11	Средства акционеров (участников)	67760,8	67760,8	67760,8	0	0

Продолжение таблицы 2.2

№ п/п	Показатели баланса	Год			Темп прироста, %	
		2015	2016	2017	2016г./2015г.	2017г./2016г.
12	Эмиссионный доход	228054,2	228054,2	228054,2	0	0
13	Резервный фонд	3527,4	3527,4	3527,4	0	0
14	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи	-46427,3	39900,1	54667,4	в 2,5 раза	37,01
15	Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство	66357,1	45400,9	39934,0	-31,58	-12,04
16	Переоценка обязательств по выплате долгосрочных вознаграждений	0	0	-18,0	-	-
17	Нераспределенная прибыль (непогашенные убытки) прошлых лет	1790493,0	1945988,0	2311656,4	8,68	18,79
18	Нераспределенная прибыль (убыток) за отчетный период	218387,3	498289,4	653565,4	в 2 раза	31,16
19	Всего источников собственных средств	2328152,6	2828920,9	3359147,7	21,51	18,74
20	Всего пассивов	22706916,1	21721078,5	23158919,99	-4,34	6,62

Средства клиентов, не являющихся юридическими лицами в 2017 году увеличились на 5,10%, что обусловлено ростом средств физических лиц и корпоративных клиентов.

Выпущенные долговые обязательства в 2017 году уменьшились на 5,83% по сравнению с прошлым годом. Это произошло в связи со снижением выпущенных сберегательных сертификатов.

При оценке прочих обязательств банка наблюдается снижение показателя в 2017 году на 3,63% в результате уменьшения обязательств по уплате процентов и расчетов по операциям с ценными бумагами.

Значение источников собственных средств в 2017 году возросло на 18,74% по сравнению с 2016 годом. Что связано с увеличением

нераспределенной прибыли прошлых лет на 18,79% и нераспределенной прибыли за отчетный период на 31,16% по сравнению с 2016 годом.

Подводя итог проведенного анализа организационно-экономической деятельности ПАО Сбербанк можно сделать выводы, что банк на современном этапе своего развития укрепляет позиции в качестве одного из лидирующих финансовых институтов мира. Для того чтобы клиенты могли воспользоваться банковскими продуктами и услугами в любое время, в любом месте и любым способом, ПАО Сбербанк стремится сделать обслуживание максимально эффективным и удобным, инвестируя финансовые ресурсы в мультиканальность. Банк создаёт новые продукты, комбинирует их, настраивает под нужды клиентов, делает интуитивно понятными и удобными. Сейчас практически все простые ежедневные операции происходят удалённо, благодаря системе дистанционного обслуживания «Сбербанк Онлайн». Клиенты, имеющие выход в Интернет, в реальном режиме выполняют различные операции: совершают платежи, переводы, открывают вклады, контролируют состояние счетов в реальном времени, получают выписок по счетам за запрашиваемый период. Стремясь сделать обслуживание более удобным, современным и технологичным, ПАО Сбербанк с каждым годом все более совершенствует собственную систему удаленных каналов обслуживания. Для оценки реализации дистанционного обслуживания клиентов банка проведем более подробные анализ удаленных систем предоставления услуг.

2.2. Механизм реализации дистанционного банковского обслуживания в ПАО Сбербанк

ПАО Сбербанк сегодня – это универсальный банк, который использует новые программы и прогрессивные технологии. С каждым годом он улучшает свои возможности, в частности, систему дистанционного

обслуживания. Так благодаря развитию электронно-вычислительной техники появилась возможность внедрения новых банковских продуктов, таких как интернет – и смс – банкинг, что позволило осуществлять ряд банковских операций, находясь дома. Это дало людям, которые часто используют банковские услуги, экономить свое время, а значит укрепить интерес и доверие к данному банку.

Таким образом, в банке создана система каналов обслуживания удаленного доступа для юридических и физических лиц, в которую входят: интернет-банкинг «Сбербанк Онлайн», мобильные приложения «Сбербанк Онлайн» для смартфонов, смс-сервис «Мобильный банк», сеть банкоматов и терминалов самообслуживания, система «Сбербанк Бизнес Онлайн» (рис. 2.1).

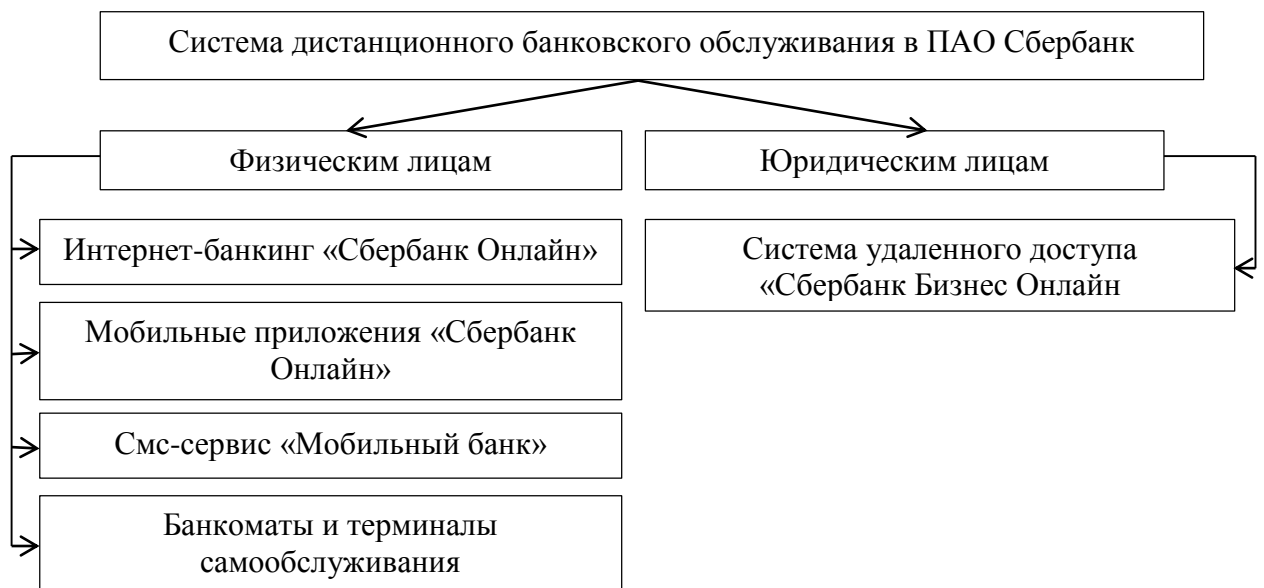


Рис. 2.1. Система дистанционного банковского обслуживания в ПАО Сбербанк

Проанализировав динамику количества устройств самообслуживания ПАО Сбербанк (таблица 2.3 и рис. 2.2) можно отметить, что с каждым годом количество устройств самообслуживания сокращается (в 2016 году на 5,7 тыс. ед., в 2017 году на 4 тыс. ед.). Это происходит в соответствии со стратегией банка в связи с переводом платежей в альтернативные удаленные

каналы обслуживания – интернет-банк «Сбербанк Онлайн» и СМС-сервис «Мобильный банк».

Таблица 2.3

Динамика количества устройств самообслуживания ПАО Сбербанк за 2015-2017гг., тыс. ед.

№ п/п	Наименование показателя	Год			Абсолютное отклонение, +/-	
		2015	2016	2017	2016г./2015г.	2017г./2016г.
1.	Устройства с функцией выдачи наличных	52,0	50,1	49,8	-1,9	-0,3
2.	Устройства без функции выдачи наличных	34,0	30,2	26,4	-3,8	-3,8
3.	Общее количество устройств самообслуживания	86,0	80,3	76,3	-5,7	-4

Так в 2017 году сеть устройств самообслуживания в соответствии со Стратегией Сбербанка составила 76,3 тыс. единиц, в том числе 49,8 тыс. устройств с функцией выдачи наличных (на 0,3 тыс. ед. меньше чем в 2016 году) и 26,4 тыс. без функции выдачи наличных (на 3,8 тыс. ед. меньше чем в 2016 году).

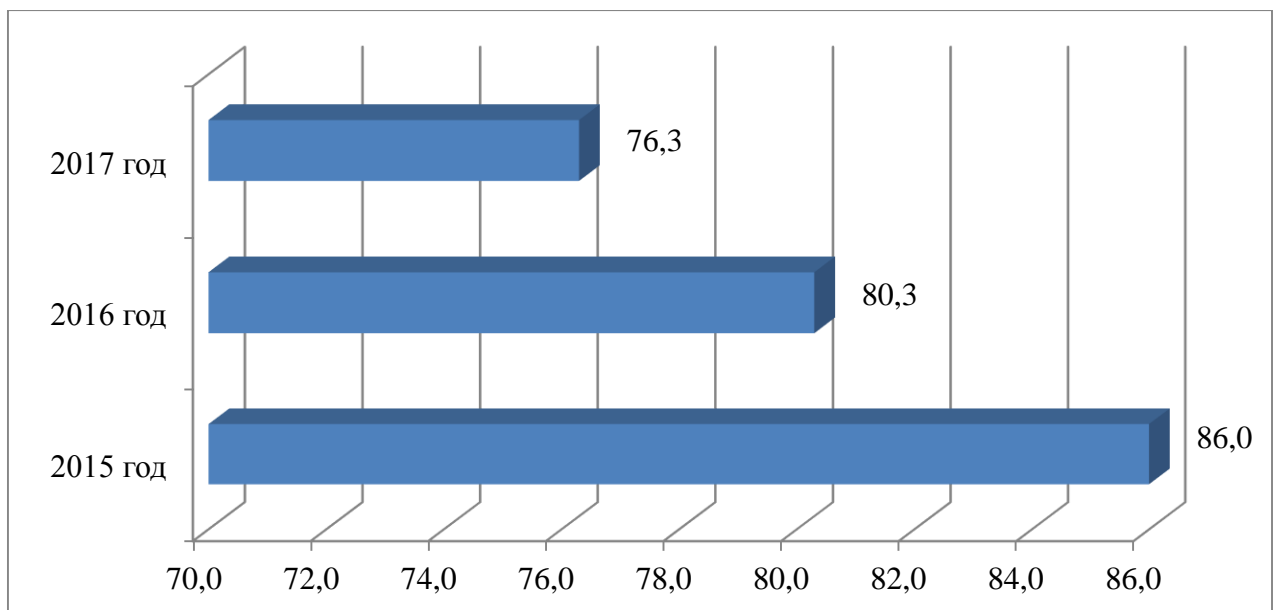


Рис. 2.2. Динамика количества устройств самообслуживания

ПАО Сбербанк за 2015-2017гг., тыс. ед.

Тем не менее, ПАО Сбербанк продолжает совершенствовать дистанционные каналы обслуживания. На всех устройствах самообслуживания используется программное обеспечение, которое позволяет предоставлять клиентам единое пространство для выполнения операций. В личном кабинете клиент видит свои операции, проведенные в интернет-банке «Сбербанк Онлайн», может распечатать по ним чек-подтверждение платежа, повторить платеж по созданному ранее шаблону, открыть вклад и ознакомиться с персональным предложением по кредиту.

В соответствии со Стратегией 2020 повышение качества обслуживания и развитие новых технологий – ключевые направления развития сети самообслуживания. В 2017 году ПАО Сбербанк стал на шаг ближе к достижению этой цели. Для удобства клиентов с нарушениями зрения были адаптированы шрифты, цвета и контрастность меню устройств самообслуживания, а также внедрена технология бесконтактного обслуживания (NFC). Другим важным достижением стало успешное завершение пилота по идентификации банкоматом клиента по биометрии лица. После регистрации биометрического шаблона устройство позволяет выполнять все безналичные операции, доступные в личном кабинете, без использования карты. Внедрение функционала запланировано в конце 2018 года.

В 2017 году была утверждена Целевая сеть подразделений ПАО Сбербанк и устройств самообслуживания на основе Модели единой сбытовой сети. Модель использует геоаналитику, данные о поведении клиентов и построена на основе Big Data. Модель учитывает структуру и уровень клиентопотока для размещения офисов и устройств самообслуживания. В 2018 году планируется открыть 23 новые точки, 198 точек будут перемещены для повышения удобства расположения и качества обслуживания клиентов.

Сбербанк обеспечивает равный для всех клиентов доступ к экосистеме продуктов и сервисов и задает стандарты инклюзивного обслуживания для банковского сектора России. В 2016 году в Сбербанке стартовал проект «Особенный банк», задачей которого является адаптация всех без исключения продуктов, устройств самообслуживания и точек обслуживания банка для клиентов с инвалидностью.

Сегодня для людей с инвалидностью и маломобильных групп населения адаптировано уже 45% офисов Сбербанка. Адаптация точек обслуживания включает установку устройств входной группы (кнопка вызова персонала, пандусы), а также оборудования для людей с нарушениями зрения и слуха. В первую очередь мы адаптируем офисы, наиболее часто посещаемые клиентами с инвалидностью и пожилыми людьми.

На всех устройствах самообслуживания Сбербанка шрифты, цветовая гамма и контрастность стандартного меню адаптированы для слабовидящих клиентов. Для незрячих людей в отдельном сценарии доступны полностью озвученные услуги запроса баланса и снятия наличных на 3 тыс. устройств с аудиовыходом. До конца 2018 года планируется расширение парка и функционала таких устройств.

Вместо закрытых подразделений в отдаленных районах открыты передвижные банковские подразделения. В сельских поселениях, где есть техническая возможность, устанавливаются устройства самообслуживания, которые позволяют клиентам совершать весь комплекс операций. Расширить доступ населения к банковским услугам позволяют также удаленные каналы обслуживания – СМС-сервис и интернет-банк.

Количество активных пользователей дистанционного обслуживания ПАО Сбербанк с каждым годом увеличивается, рассмотрим их более подробно при помощи таблицы 2.4 и рис. 2.3.

По полученным в таблице 2.4 расчетам можно сделать вывод, что ПАО Сбербанк активно развивает каналы удаленного обслуживания

клиентов. Количество клиентов, отдающих предпочтение удаленным канал обслуживания за период исследования увеличилось. В 2017 году рост составил 19,83% по сравнению с 2016 годом. При этом основной рост активных пользователей в удаленных каналах обслуживания произошел за счет мобильного приложения. Необходимо также учесть тот факт, что один клиент может пользоваться несколькими удаленными каналами: веб и мобильным приложением «Сбербанк Онлайн», СМС-сервисом.

Таблица 2.4

Динамика количества клиентов, пользующихся дистанционными каналами обслуживания ПАО Сбербанк, за 2015-2017гг., млн. чел.

Наименование показателя	Год			Темп прироста, %	
	2015	2016	2017	2016г./ 2015г.	2017г./ 2016г.
Активные клиенты дистанционных каналов: интернет-банк «Сбербанк Онлайн» (web и мобильное приложение), СМС-сервис «Мобильный банк», из них:	38,8	47,4	56,8	22,16	19,83
клиенты мобильного приложения «Сбербанк Онлайн»	10,5	20,6	32,6	96,19	58,25
клиенты веб-версии «Сбербанк Онлайн»	24,6	25,1	26,4	2,03	5,18
клиенты СМС-сервиса «Мобильный банк»	22,7	27,1	29,4	19,38	8,49

Удельный вес клиентов, пользующихся мобильным приложением «Сбербанк онлайн» является наибольшим, в 2017 году он равен 36,88%. За исследуемый период наблюдается положительная динамика данного показателя. В 2017 году он увеличился на 8,58%.

Количество клиентов, пользующихся веб-версией «Сбербанк Онлайн» в 2017 году приравнялось к 26,4 млн. чел., что на 5,18% больше чем в предыдущем году. В структуре клиентов, предпочитающих дистанционное обслуживание данная группа лиц составила 29,86%.

Число клиентов, пользующихся СМС-сервисом «Мобильный банк» в 2016 году увеличилось на 19,38% по сравнению с 2015 годом, а в 2017 году

на 8,49% по сравнению с 2015 годом. Удельный вес количества данных клиентов в общей структуре в 2017 году составляет 33,26%.

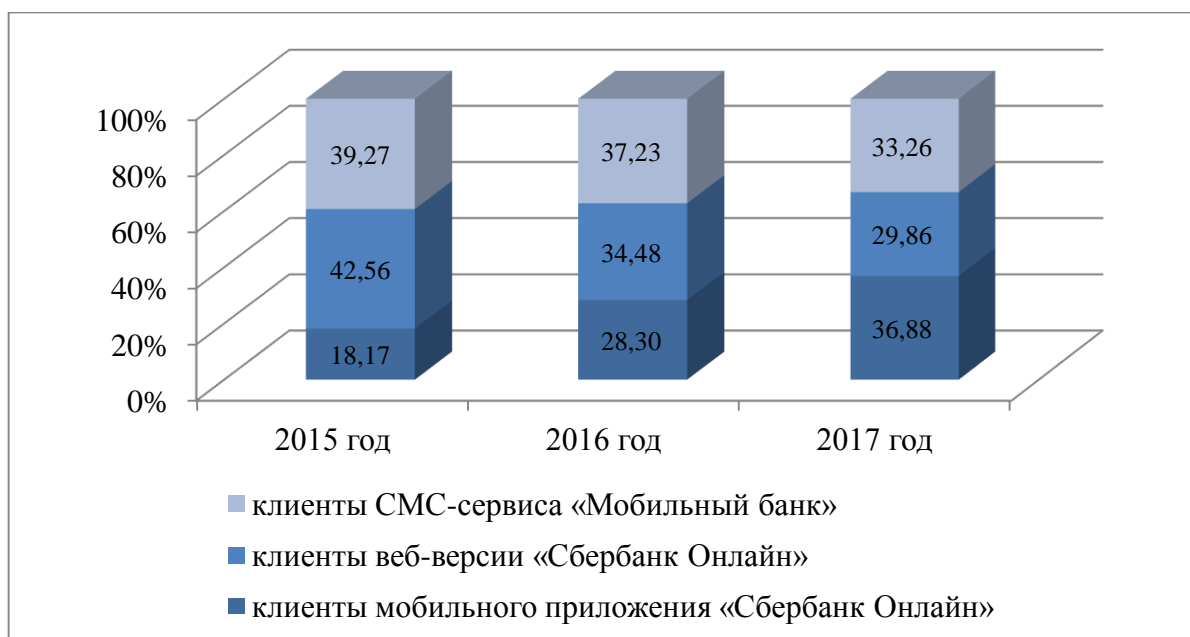


Рис. 2.3. Анализ структуры клиентов, пользующихся дистанционными каналами обслуживания ПАО Сбербанк, за 2015-2017гг., %

Рост количества клиентов, использующих дистанционные каналы обслуживания связан с разработкой и совершенствованием продуктов и услуг, предлагаемых ПАО Сбербанк. В 2017 году значительно обновлен функционал сервиса «Сбербанк Онлайн» и произведен ряд нововведений, включая следующие:

- В мобильном приложении «Сбербанк Онлайн» запущен сервис «Советы», который анализирует обезличенные данные пользователей (траты, накопления, данные профиля) и дает рекомендации клиенту на основе математического анализа.

- Расширены возможности сервиса управления личными финансами в приложении: пользователям стали доступны функции выбора целей накопления средств при помощи открытия различных типов вкладов, целевых вкладов в иностранной валюте и сравнения своего финансового

поведения с тратами клиентов с похожим поведением. В приложении теперь можно закрывать вклады и цели, а также переводить средства на карту в любой момент.

– В веб-версии «Сбербанк Онлайн» пользователям стала доступна обновленная расширенная форма заявки на кредит, а также появилась информация о статусе выпуска/перевыпуска и доставки карты.

– В 2017 году лимит на платежи и переводы между клиентами в Сбербанк Онлайн без подтверждения в контактном центре увеличился со 100 тыс. руб. до 500 тыс. руб. в сутки. В веб-версии «Сбербанк Онлайн» появилась возможность управлять этим лимитом.

– У пользователей мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» появилась возможность привязать свою карту к Pay («кошелек»), таким как Apple, Google, Samsung, Garmin Pay и расплачиваться телефоном. Благодаря новому сервису бесконтактная оплата стала еще удобнее.

Дизайн приложения «Сбербанк Онлайн» для iPhone был обновлен впервые с 2014 года. Помимо внешнего вида приложения был значительно улучшен пользовательский опыт и добавлен ряд новых возможностей. Появился функционал поддержки Voice Over для обеспечения доступа пользователей с нарушениями зрения ко всем основным возможностям приложения. Кроме того, в разделе «Платежи» стала доступна функция оплаты по QR- и штрих-кодам. Данная функция позволяет осуществить платеж сканированием QR-кода без предварительного поиска поставщика услуг в общем каталоге.

Таким образом, подведя итог анализа реализации дистанционного банковского обслуживания осуществляемого ПАО Сбербанк можно сделать вывод, что банк активно развивает удаленные каналы обслуживания для предоставления услуг своим клиентам. Среди них такие как: интернет-банк «Сбербанк Онлайн», СМС-сервис «Мобильный банк», устройства самообслуживания (банкоматы, информационные платежные терминалы). Благодаря системе дистанционного обслуживания клиент имеет возможность

переводить средства с одного своего счета на другой, оплачивать различные государственные услуги, открывать новые вклады и закрывать старые, производить выплаты по собственным кредитам и кредитам третьих лиц, конвертировать валюту, следить за накоплениями на персональном счёте в Пенсионном фонде не отставив очереди в отделениях банка или даже не выходя из дома. С каждым годом востребованность дистанционного банковского обслуживания растет, в результате чего банк развивает данное направление деятельности, расширяя ассортимент предоставляемых услуг, что делает их более доступными для клиентов.

2.3. Мониторинг эффективности осуществления дистанционного банковского обслуживания ПАО Сбербанк

На сегодняшний день, для того, чтобы деятельность была успешной и прибыльной, коммерческому банку нужно быть клиентоориентированным, то есть таким, в котором клиент может получить необходимую помощь и своевременно решить вопросы, связанные с его финансовыми потребностями. Современная система дистанционного банковского обслуживания в ПАО Сбербанк позволяет значительно увеличивать доступность банковских услуг, вовлекать в банковскую сферу большее количество населения. Развитие современных информационных технологий, систем телекоммуникаций, сетей мобильной связи и глобальной сети Интернет приводит, с одной стороны, к удешевлению доступа к глобальным информационным ресурсам и увеличению их доступности, а с другой стороны, создает новые возможности для продвижения банковских услуг путем внедрения новых технологий. Наличие этих условий позволяет говорить о широких перспективах и значимости систем дистанционного банковского обслуживания для национальной экономики. Востребованность

и активность дистанционного банковского обслуживания стремительно растет во всем мире. Данное нововведение выгодно как клиенту, так и банку.

Рассмотрим показатель технической доступности и долю неэффективных устройств самообслуживания, полученные результаты представлены на рис. 2.4.

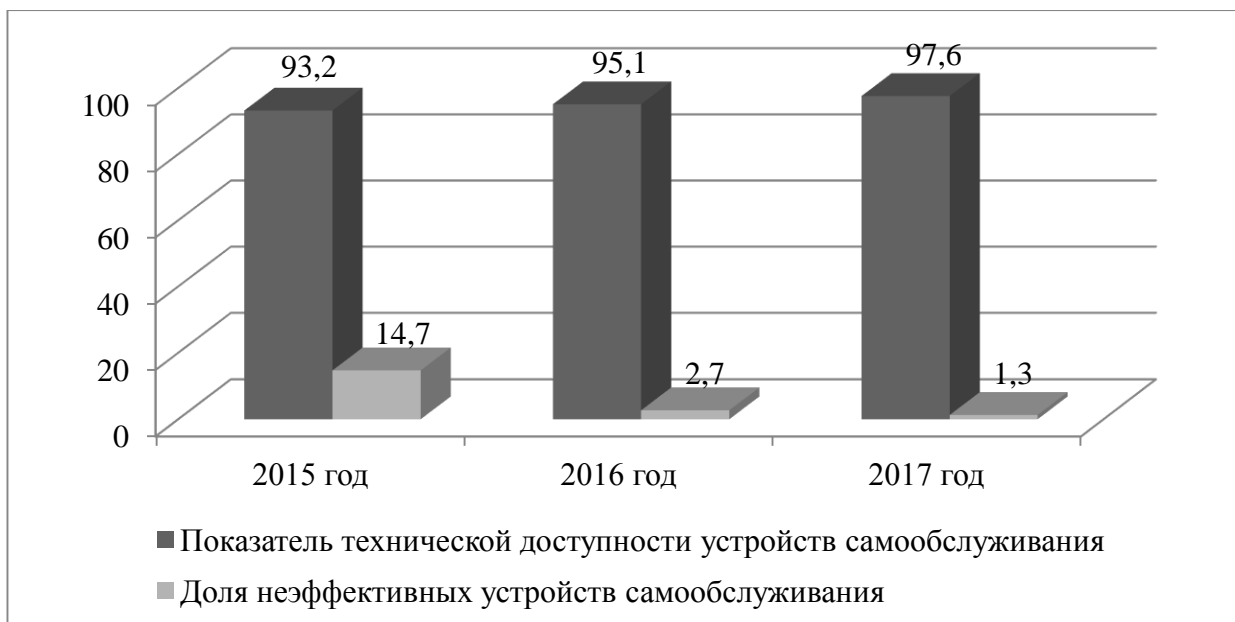


Рис. 2.4. Динамика показателя технической доступности и доли неэффективных устройств самообслуживания ПАО Сбербанк за 2015-2017гг., %

Из рис. 2.4 видно, что показатель технической доступности устройств самообслуживания для клиентов повысился с 95,1% до 97,6% в 2017 году. Доля неэффективных устройств самообслуживания сократилась с 2,7% до 1,3%. ПАО Сбербанк стремится улучшать сервис обслуживания своих клиентов, открывая устройства самообслуживания в доступных местах, повышая тем самым эффективность их использования.

Дистанционное банковское обслуживание ПАО Сбербанк предлагает большой спектр услуг, как для юридических, так и для физических лиц. Стремясь облегчить первые шаги в бизнесе для своих клиентов, ПАО Сбербанк внедряет дистанционные сервисы для легкого запуска бизнеса, разрабатывает новые финансовые и нефинансовые продукты.

Большую часть операций корпоративные клиенты банка совершают дистанционно (рис. 2.5), что позволяет им экономить время и деньги.

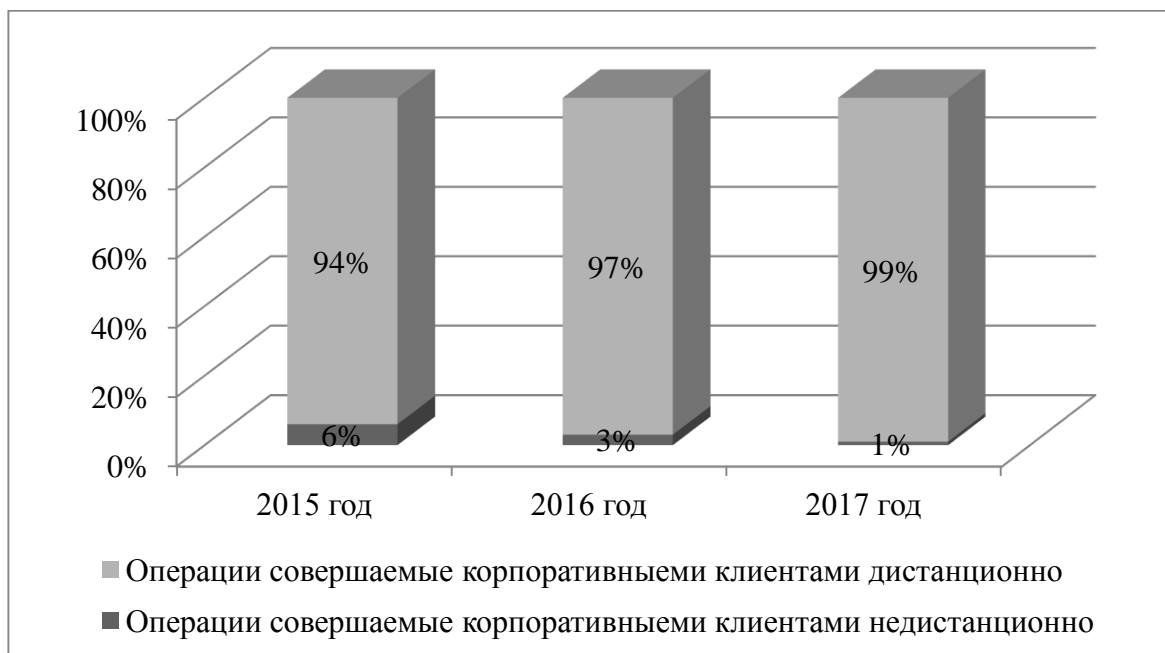


Рис. 2.5. Удельный вес операций, совершаемых корпоративными клиентами ПАО Сбербанк за 2015-2017гг.,%

Для создания качественно нового уровня клиентского сервиса банк запустил канал удаленного обслуживания клиентов – Центр корпоративных решений. В 2017 году на полную мощность заработали региональные площадки в Санкт-Петербурге, Туле, Ставрополе, Тольятти, Екатеринбурге и Новосибирске, где централизованы ключевые сервисные и продуктовые функции: удаленные продажи и телемаркетинг, сервисное обслуживание, претензионная работа, поддержка по вопросам комплаенс и вопросам транзакционного бизнеса и ВЭД, а также справочно-информационная служба.

В 2017 году ПАО Сбербанк расширил возможности для доступа клиентов к услугам банка, запустив новые каналы продаж – удаленный Клиентский менеджер (через Центр корпоративных решений), выездной Клиентский менеджер и партнерский канал. Созданный в 2017 году региональный Центр корпоративных решений «Тольятти» осуществляет

функции телемаркетинга, занимается удаленными продажами и оказывает справочно-информативную поддержку.

В 2017 году Сбербанк запустил пакет услуг «Легкий старт» для начинающих предпринимателей, где отсутствуют расходы на банковское обслуживание и бесплатно открывается банковский счет при небольшом объеме операций и дистанционном обслуживании.

Основной дистанционной системой обслуживания, которой пользуются корпоративные клиенты, является система «Сбербанк Бизнес Онлайн» (рис. 2.6). Так количество юридических лиц, использующих систему «Сбербанк Бизнес Онлайн» в 2017 году составило 1,4 млн., что на 0,1 млн. больше чем в 2016 году.

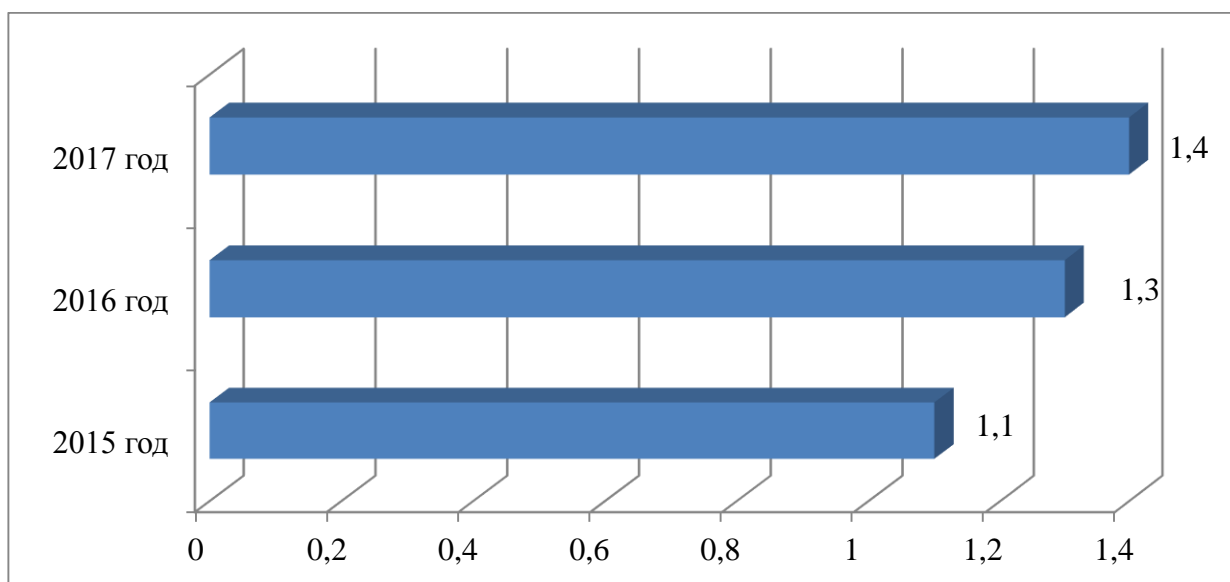


Рис. 2.6. Динамика количества корпоративных клиентов ПАО Сбербанк, использующих систему «Сбербанк Бизнес Онлайн», млн.

Система «Сбербанк Бизнес Онлайн» включает в себя следующие сервисы: аналитические инструменты (мониторинг, контроль, анализ показателей продаж); бухгалтерская отчетность (сверка с ФНС, Z-отчеты); рекомендательные сервисы (рекомендации по ценам, локациям); синхронизация с системами автоматизации бизнеса и программами лояльности магазинов; справочные сервисы для ритейла. К преимуществам

данной системы дистанционного обслуживания можно отнести более эргономичный и логически понятный интерфейс пользователя, упрощение процедур кредитования и депонирования средств, возможность дистанционного подключения продуктов и услуг банка, интеграцию с ключевыми партнерскими сервисами (например, МояБухгалтерия Онлайн), новый раздел «Видеопомощь» для повышения качества сервиса.

ПАО Сбербанк активно развивает линейку продуктов и сервисов, предоставляемых с помощью дистанционного банковского обслуживания физическим лицам. С каждым годом все больше частных клиентов делает вклады собственных денежных средств, в банк, используя удаленные каналы доступа (рис. 2.7).

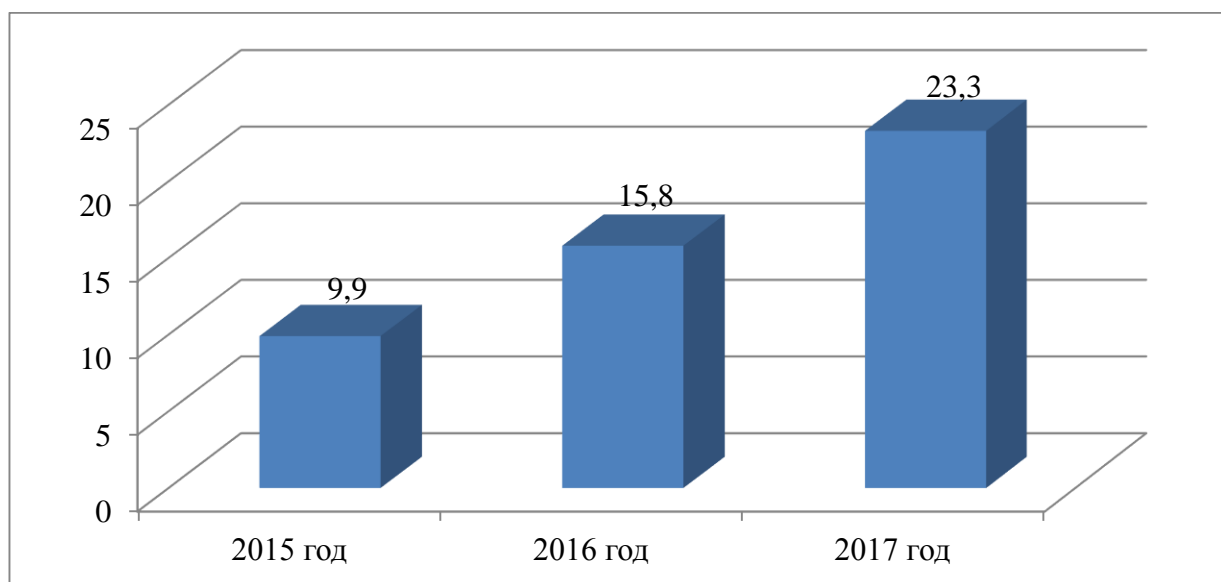


Рис. 2.7. Доля продаж срочных вкладов физическим лицам ПАО Сбербанк в удаленных каналах обслуживания за 2015-2017гг., %

Из рис. 2.6 видно, что доля продаж срочных вкладов физическим лицам в удаленных каналах обслуживания с каждым годом увеличивается, в 2017 году показатель составил 23,3%, что на 7,5% больше чем в 2016 году.

В 2017 году ПАО Сбербанк продолжил реализацию Стратегии привлечения средств частных клиентов через удаленные каналы. В первом квартале была проведена промо-акция по открытию вклада «Новый уровень»

с повышенной процентной ставкой и дополнительной возможностью увеличения ставки до 0,5 п. п. при условии ввода промокода. Получить промокод можно было в социальной сети «ВКонтакте», а открыть вклад только в системе «Сбербанк Онлайн».

Система дистанционного банковского обслуживания ПАО Сбербанк позволяет физическим лицам совершать различные платежи, самые распространенные из них это: платежи за жилищно-коммунальные услуги и платежи за сотовую связь (рис. 2.8).

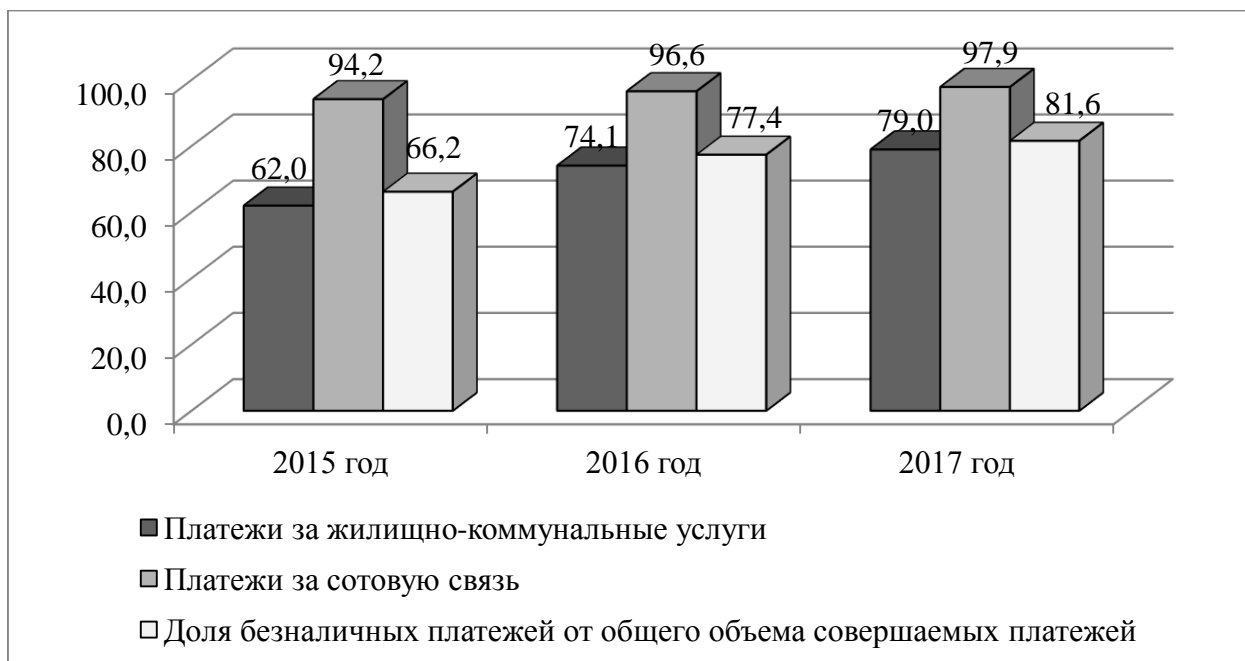


Рис. 2.8. Анализ удельного веса платежей частных клиентов ПАО Сбербанк совершаемых с помощью системы дистанционного банковского обслуживания за 2015-2017гг., %

По данным рис. 2.8 видно, что доля платежей за ЖКХ в 2017 году возросла на 4,9% и составили 79%. Платежи за сотовую связь по итогу исследования увеличились на 1,3%, в результате чего значение показателя составило 97,9%. Общая доля безналичных платежей в 2016 году возросла на 11,2% по сравнению с 2015 годом, а в 2017 году на 4,25 по сравнению с 2016 годом. Уверенный рост достигнут благодаря активному развитию

безналичных платежей через каналы «Автоплатеж», «Мобильный банк» и «Сбербанк Онлайн».

Стабильный рост платежей позволил банку завоевать 50,1% на рынке платежей за жилищно-коммунальные услуги в четвертом квартале 2017 года. На рынке платежей за сотовую связь ПАО Сбербанк остается лидером с долей более 60%.

В 2017 году банк продолжил активно развивать запущенную в 2016 году систему Smart-платежей, которая в автоматическом режиме выставляет счет клиентам банка для оплаты. Система информирует клиентов в появлении нового счета за жилищно-коммунальные услуги или снижении баланса мобильного телефона и предлагает возможность мгновенной оплаты. Для удобства наших клиентов система платежей через ПАО Сбербанк интегрирована с государственной информационной системой ЖКХ, где появляется вся информация об осуществленных платежах. За 2017 год количество выставляемых Smart-счетов составило 71,6 млн., из них оплата совершилась по 7,9%.

Продолжилось активное развитие приема платежей с использованием технологии штрихкодирования. На конец 2017 года доля платежей, принимаемых в устройствах самообслуживания по штрихкодированию, составила 47% от всех квитанций, по которым возможна оплата данным способом. В мобильном приложении аналогичный показатель вырос за год на 25 п. п. и составил 30% от всех квитанций.

Подводя итог проведенного анализа эффективности осуществления дистанционного банковского обслуживания ПАО Сбербанк, необходимо отметить, что в 2017 году банк продолжил развивать функционал и удобство каналов удаленного обслуживания для своих клиентов. Так, количество активных пользователей удаленных каналов обслуживания увеличилось до 56,8 млн. человек. Основной прирост обеспечивался за счет пользователей мобильного приложения. Корпоративные клиенты все большее предпочтение отдают дистанционной системе обслуживания «Сбербанк Бизнес Онлайн». В

2017 году количество юридических лиц, использующих эту систему составило 1,4 млн., что на 0,1 млн. больше чем в 2016 году. С каждым годом все больше частных клиентов делает вклады собственных денежных средств, в банк, используя удаленные каналы доступа. Система дистанционного банковского обслуживания ПАО Сбербанк позволяет физическим лицам совершать различные платежи, наибольшее распространение из них получили: платежи за жилищно-коммунальные услуги и платежи за сотовую связь. Банк ценит время своих клиентов, и заботиться об их удобстве при пользовании услугами и сервисами банка, в связи с этим предлагает большой ассортимент продуктов и услуг дистанционного обслуживания для юридических и физических лиц. Тем не менее, в настоящее время стремительное развитие рынка банковских услуг для поддержания конкурентоспособности банка требует постоянного совершенствования реализуемых систем дистанционного обслуживания.

2.4. Основные направления развития дистанционных банковских услуг в ПАО Сбербанк

Регулярные отзывы лицензий у российских банков увеличили перетекание клиентов-юридических лиц и индивидуальных предпринимателей из одних банков в другие. Для того, чтобы эффективно конкурировать за дополнительный поток клиентов, банки вводят новые онлайн-сервисы и внутренние процедуры, упрощающие и ускоряющие процесс открытия расчетных счетов новым клиентам, оптимизируют бизнес-процессы, связанные с проведением операций. На текущий момент наиболее значимыми тенденциями оптимизации бизнес-процессов, связанных с предоставлением услуг клиентам ПАО Сбербанк являются:

1. Упрощение входа в банк для новых клиентов

На сайте банка необходимо разместить формы онлайн-заявки на открытие счета. Предлагать услугу быстрого резервирования номера счета до его непосредственного открытия. Организовать передачу клиентскому менеджеру все необходимые для открытия счета документы в электронном виде, сократив тем самым количество встреч с менеджером банка и посещений офисов банка. Решение позволяет автоматизировать извлечение информации из бумажных документов и сохранять данные в информационной системе предприятия, что снижает затраты и повышает качество обслуживания клиентов. Также, данное предложение позволило бы сократить трудозатраты на обработку документов в 30 раз и почти до нуля снизить риски, связанные с человеческим фактором.

Сегодня ПАО Сбербанк весь процесс верификации и контроля входящей документации может унифицировать и перенести в бэк-офис. Это позволило бы квалифицированным сотрудникам не тратить время на обработку документов, а заниматься продажами банковских продуктов и обслуживанием клиентов. За счет оптимизации процесса обработки документов удалось реализовать механизм «контроля 4 глаз».

Теперь процесс контроля документов может стать максимально точным и эффективным благодаря разделению полномочий сотрудников при проверке инструкций. В зависимости от типа и содержания документа применяются адаптивные правила контроля.

2. Обменные операции онлайн в реальном времени. Типичный для банковского обслуживания предпринимателей формат покупки/продажи валюты через интернет-банки, когда клиенту необходимо связаться с менеджером и согласовать курс обменной операции, и только после этого в интернет-банке отправить форму заявки на операцию с указанием согласованных с менеджером суммы и курса, уходит в прошлое.

На смену приходит более привычный для онлайн-обслуживания частных лиц формат обмена валют, когда непосредственно в интернет-банке

клиент видит курс обмена, указывает сумму и счета списания и зачисления средств и подтверждает операцию онлайн.

3. Упрощение платежей и взаимодействия с контрагентами.

Основная ценность интернет-банкинга и мобильного банкинга для предпринимателей – возможность быстро проводить платежи контрагентам. Банки стремятся максимально упростить процесс заполнения реквизитов платежей.

Реализация сервиса электронного документооборота между клиентами – возможность выставить контрагенту счет онлайн, а для контрагента, получившего счет в электронном виде – в один клик сформировать на его основе платежное поручение.

Можно реализовать упрощение клиентам заполнение платежных реквизитов, предлагая возможность сфотографировать счет или загрузить изображение отсканированного счета с последующим распознаванием. Распознавание можно производить автоматически, или платежные реквизиты заполнять операционистами банка.

Также у клиентов появляется возможность быстро уведомить контрагента о совершенном платеже – прямо из интернет-банка или мобильного приложения можно отправить автоматическое уведомление контрагенту о совершенном платеже [48, с. 50].

4. Распространение мобильного банкинга для предпринимателей.

Предложить своим клиентам услугу мобильного банкинга – доступ к своим расчетным счетам через мобильные приложения и мобильные сайты.

Мобильные банки для предпринимателей постепенно расширяют свои платежные возможности. Ряд мобильных приложений, включая мобильные для планшетов уже позволяют совершать платежи произвольным контрагентам без создания шаблонов в интернет-банке.

5. SMS-сервисы с гибкими настройками.

SMS-уведомления и получение информации о состоянии расчетных счетов по SMS-запросам становятся нормой дистанционного обслуживания малого бизнеса.

В интернет-банках для предпринимателей появляются возможности подключения и отключения услуг SMS-информирования по расчетным счетам, а также гибкие настройки для выбора событий, номеров телефонов, времени доставки сообщений и даже текстов сообщений.

6. Онлайн-чаты в интернет-банках и мобильных приложениях.

Онлайн-чаты, используемые повсеместно на веб-сайтах банков для консультации новых клиентов и продажи банковских продуктов, начинают проникать в интернет-банкинг и мобильный банкинг для предпринимателей. При этом онлайн-чат становится не просто каналом получения консультации, но и каналом для подачи распоряжений на совершение тех или иных операций (например, для открытия дополнительных счетов).

Чат-боты превращаются в обязательный атрибут банковского бизнеса. Технология чат-ботов позволяет оптимизировать бизнес-процессы и найти разумный компромисс в решении сразу нескольких разноплановых задач: упростить взаимодействие пользователя с банком, повысить уровень сервиса и сократить финансовые затраты на работу call-центра и услуги SMS-оповещения. Имитация диалога происходит в привычной и комфортной для клиента среде чата, при этом он получает широкий выбор услуг, ранее доступных только на сайте или через систему ДБО – все это позволяет сохранить и повысить лояльность [23, с. 67].

Также ПАО Сбербанк необходимо повысить финансовую грамотность населения. Это позволит снизить недоверие клиентов к банкам, следовательно, уменьшить репутационные риски и повысить осведомленность граждан о возможных мошеннических схемах, то есть снизить риски информационной безопасности. Банк должен информировать клиентов о рисках ДБО. Возможно введение в договоре пункта обязательного

ознакомления с основными принципами безопасного пользования дистанционными сервисами.

В России остается непроработанной законодательная база в сфере ДБО. Следует ввести общие требования к минимальному уровню безопасности систем ДБО банков, разместить на сайте ЦБ РФ Принципы риск-менеджмента электронного банкинга, представленные Базельским комитетом по банковскому надзору.

В крупных банках, активно оказывающих услуги дистанционного обслуживания, целесообразно создать специальные отделы (форензик), занимающиеся расследованием кибермошенничества. К основным задачам, решаемым с помощью такого отдела, относятся [31, с. 43]:

- 1) разработка тактики оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий, связанных с компьютерной информацией;
- 2) создание методов, аппаратных и программных инструментов для сбора и исследования доказательств компьютерных преступлений;
- 3) установление криминалистических характеристик правонарушений, связанных с компьютерной информацией.

С другой стороны, эксперты предлагают широкий спектр решений эффективной защиты инструментов ДБО. Традиционные межсетевые экраны, антивирусы, системы обнаружения атак должны сочетаться с развитием специализированных продуктов, к которым относят механизмы усиленной аутентификации, мониторинга банковских транзакций с целью выявления мошенничества, средства создания доверенной среды ДБО, проведение аудита информационной безопасности ДБО-систем. В перспективе рекомендуется непрерывно совершенствовать механизмы интеллектуального реагирования на факты мошенничества и инструменты усиленной аутентификации пользователей, подтверждающие легитимность операций ДБО. Актуальны совместные разработки и действия банков в данном направлении.

Клиенту банка, активно использующему в своей деятельности продукты ДБО, также рекомендуется: регулярно обновлять лицензионное антивирусное программное обеспечение, своевременно устанавливать обновления операционной компьютерной системы, настроить персональный брандмауэр, хранить ключи только на съемном носителе, регулярно контролировать состояние открытых банковских счетов, и пр.

ДБО будет активно развиваться в будущем, а риски, его сопровождающие, модифицироваться. Поэтому банк должны тщательно подходить к вопросам риск-менеджмента в сфере ДБО, учитывать все имеющиеся риски и использовать в совокупности различные меры для их минимизации. В свою очередь ЦБ РФ должен способствовать разработке более полного законодательства в сфере ДБО и учитывать зарубежный опыт.

Развитие дистанционного банковского обслуживания необходимо поддержать на законодательном уровне. Во-первых, это вызвано спросом со стороны клиентов. Во-вторых, дистанционное обслуживание выгодно самой кредитной организации, прежде всего, благодаря тому, что значительно снижаются операционные издержки и самое главное – появляется возможность на равных конкурировать с кредитными организациями, имеющими значительные представительства во всех регионах, то есть исчезает так называемый географический фактор.

Отмена требования личного присутствия клиента либо его представителя при открытии банковских счетов (вкладов) может позволить кредитной организации стать банком национального масштаба. Исчезнет при этом необходимость открывать представительства, филиалы, дополнительные офисы и пр., для того чтобы расширять географию своего присутствия.

Таким образом, подводя итог, необходимо отметить, что основными направлениями развития дистанционного банковского обслуживания клиентов в ПАО Сбербанк является внедрение передовых высокотехнологичных решений, а именно:

- необходимо обеспечить высокий уровень безопасности всех проводимых процедур и операций;
- повышение информационной грамотности клиентов в вопросе безопасного использования и взаимодействия с системами ДБО и платежными картами;
- сокращение наличных платежей населения;
- тщательно продуманную сетевую архитектуру распределенных банковских компьютерных (автоматизированных) систем;
- полный переход на электронный документооборот;
- эффективное взаимодействие между банком, поставщиками программного обеспечения и провайдерами;
- отказ банка от хранения конфиденциальной информации на серверах в открытом виде;
- дальнейшее совершенствование и расширения спектра услуг дистанционного банковского обслуживания.

Реализация предложенных направлений совершенствования и высокие темпы внедрения технологий дистанционного банковского обслуживания позволит не только повысить качество обслуживания клиентов ПАО Сбербанк, но и сократить операционные издержки на содержание большого штата сотрудников и сети банковских отделений.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время для каждой кредитной организации очень важно быстро реагировать на запросы клиентов и оперативно обрабатывать многочисленные потоки информации поэтому, возникает необходимость внедрения новых информационных технологий. Инновациями в банковском секторе, могут служить различные нововведения во всех сферах функционирования банка. В связи с быстро растущей конкуренцией на рынке, современному обществу необходимо создавать конкурентные преимущества за счет инноваций для того, чтобы хозяйствующие субъекты могли поддерживать свое положение на рынке или улучшить его, привлекать и удерживать уже имеющихся клиентов, минимизировать свои издержки и т.д. Дистанционное банковское обслуживание позволяет повысить качество спектра предоставляемых услуг и увеличить эффективность деятельности банка в разы.

Анализ развития и эффективности осуществления дистанционного банковского обслуживания проводился на примере ПАО Сбербанк за 2015-2017гг. По итогам организационно-экономической характеристики банка можно сделать выводы, что данное предприятие является ведущей кредитной организацией, которая ставит перед собой цель выхода на качественный и усовершенствованный уровень обслуживания клиентов, укрепление лидирующих позиции конкурентоспособного банка России. ПАО Сбербанк имеет уникальную организационную структуру, в которую входит развитая филиальная сеть, структура управления банком и его функциональных подразделений и служб.

По результатам анализа баланса банка видно, что активы ПАО Сбербанк в 2017 году увеличились на 6,62% по сравнению с 2016 годом в связи с ростом денежных средств, обязательных резервов, чистой ссудной задолженности, чистых вложений в ценные бумаги, основных средств и долгосрочных активов. Пассив баланса кредитной организации в 2017 году

увеличилась в результате роста как обязательств банка на 4,80%, так и его источников собственных средств на 18,74%.

Проанализировав динамику количества устройств самообслуживания ПАО Сбербанк можно отметить, что с каждым годом количество устройств самообслуживания сокращается. Это происходит в соответствии со стратегией банка в связи с переводом платежей в альтернативные удаленные каналы обслуживания – интернет-банк «Сбербанк Онлайн» и СМС-сервис «Мобильный банк».

ПАО Сбербанк активно развивает каналы удаленного обслуживания клиентов. Количество клиентов, отдающих предпочтение удаленным канал обслуживания за период исследования увеличилось. В 2017 году рост составил 19,83% по сравнению с 2016 годом. При этом основной рост активных пользователей в удаленных каналах обслуживания произошел за счет мобильного приложения. Удельный вес клиентов, пользующихся мобильным приложением «Сбербанк онлайн» является наибольшим, в 2017 году он равен 36,88%. За исследуемый период наблюдается положительная динамика данного показателя.

Проведя анализ эффективности использования системы дистанционного банковского обслуживания необходимо отметить, что показатель технической доступности устройств самообслуживания для клиентов повысился с 95,1% до 97,6% в 2017 году. Доля неэффективных устройств самообслуживания сократилась с 2,7% до 1,3%. ПАО Сбербанк стремится улучшать сервис обслуживания своих клиентов, открывая устройства самообслуживания в доступных местах, повышая тем самым эффективность их использования.

Основной дистанционной системой обслуживания, которой пользуются корпоративные клиенты, является система «Сбербанк Бизнес Онлайн». Так количество юридических лиц, использующих систему «Сбербанк Бизнес Онлайн» в 2017 году составило 1,4 млн., что на 0,1 млн. больше чем в 2016 году.

ПАО Сбербанк активно развивает линейку продуктов и сервисов, предоставляемых с помощью дистанционного банковского обслуживания физическим лицам. С каждым годом все больше частных клиентов делает вклады собственных денежных средств, в банк, используя удаленные каналы доступа.

Система дистанционного банковского обслуживания ПАО Сбербанк позволяет физическим лицам совершать различные платежи, самые распространенные из них это: платежи за жилищно-коммунальные услуги и платежи за сотовую связь. Так доля платежей за ЖКХ в 2017 году возросла на 4,9%. Платежи за сотовую связь по итогу исследования увеличились на 1,3%. Общая доля безналичных платежей в 2016 году возросла на 11,2% по сравнению с 2015 годом, а в 2017 году на 4,25 по сравнению с 2016 годом. Уверенный рост достигнут благодаря активному развитию безналичных платежей через каналы «Автоплатеж», «Мобильный банк» и «Сбербанк Онлайн».

Таким образом, можно сделать вывод, что ПАО Сбербанк предлагает большой ассортимент продуктов и услуг дистанционного обслуживания для юридических и физических лиц. Тем не менее, в настоящее время стремительное развитие рынка банковских услуг для поддержания конкурентоспособности банка требует постоянного совершенствования реализуемых систем дистанционного обслуживания. В данной выпускной квалификационной работе были предложены направления совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания, реализация которых позволит не только повысить качество обслуживания клиентов ПАО Сбербанк, но и сократить операционные издержки на содержание большого штата сотрудников и сети банковских отделений.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть I и II. [Текст] : офиц. текст. – М.: Проспект, 2017. – 586 с.
2. Налоговый кодекс Российской Федерации [Текст] : офиц. текст. – М.: Проспект, 2017. – 1204 с.
3. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс] / федер. закон от 02.12.1990 № 395-1-ФЗ (последняя редакция). – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/.
4. Об акционерных обществах [Электронный ресурс] / федер. закон от 26 декабря 1995 № 208-ФЗ (последняя редакция). – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_8743/.
5. О рекомендациях по повышению уровня безопасности при предоставлении розничных платежных услуг с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [Электронный ресурс] / письмо Банка России от 05.08.2013 № 146-Т. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_150693/.
6. О рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания [Электронный ресурс] / письмо Банка России от 26.10.2010 № 141-Т. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_106206/.
7. О рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем Интернет-банкинга [Электронный ресурс] / письмо Банка России от 31.03.2008 № 36-Т. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76122/.
8. О рисках при дистанционном банковском обслуживании [Электронный ресурс] / письмо Банка России от 07.12.2007 № 197-Т. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_73368/.

9. Об идентификации клиента при осуществлении операций через дистанционные каналы связи [Электронный ресурс] / письмо Ассоциации российских банков от 29.06.2010 № А-02/1Е-489. – Режим доступа: <http://base.garant.ru/590732/#friends>.

10. Абрамова, А.А. Банковские инновации для частных клиентов: дистанционное обслуживание / А.А. Абрамова // Современные научные исследования и инновации. – 2016. - № 12 (68). – С. 641-645.

11. Аваков, Н.С. Дистанционное банковское обслуживание, как инструмент эффективности банковской деятельности / Н.С. Аваков, Н.Н. Мартыненко // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. – 2017. - № 1. – С. 45-48.

12. Автушенко, О.М. Тенденции развития дистанционного банковского обслуживания в России / О.М. Автушенко // Евразийский союз ученых. – 2016. - № 3-1 (24). – С. 13-15.

13. Азиева, Н.Н. Дистанционное банковское обслуживание в России: современное состояние и управление рисками / Н.Н. Азиева // Экономика. Бизнес. Банки. – 2015. - № 3 (12). – С. 85-95.

14. Алексеева, Д. Г. Банковское кредитование [Текст] : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Д. Г. Алексеева, С. В. Пыхтин. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Издательство Юрайт, 2018. – 128 с.

15. Банки и банковские операции [Текст] : учебник / под ред. О.И. Лаврушина. – М.: Кнорус, 2016. – 272 с.

16. Банки и банковские операции [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата / под ред. Б. И. Соколова. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 189 с.

17. Банковское дело [Текст] : учебник / под ред. О.И. Лаврушина. – М.: Кнорус, 2018. – 800 с.

18. Банковское регулирование и надзор [Текст]: учебник / под ред. Ю.А. Ровенского, Л.А. Бадалова. – М.: Проспект, 2016. – 112с.

19. Баранов, А.В. Дистанционное банковское обслуживание коммерческих банков как основное направление развития России на современном этапе / А.В. Баранов // Экономика и управление в XXI веке: тенденции развития. – 2016. - № 33-2. – С. 7-11.

20. Баркалов, Ю.М. Анализ уязвимостей системы дистанционного банковского обслуживания при использовании мобильных устройств / Ю.М. Баркалов, С.П. Алексеенко // Общественная безопасность, законность и правопорядок в III тысячелетии. – 2017. - № 3-3. – С. 248-251.

21. Белоглазова, Г.Н. Банковское дело: розничный бизнес [Текст] : учебник / Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая. – М.: Кнорус, 2017. – 586 с.

22. Бершакова, А.С. Дистанционное банковское обслуживание как эффективная модель развития денежно-кредитных отношений / А.С. Бершакова, М.С. Плескушкина // Экономика. Бизнес. Банки. – 2016. – Т. 6. – С. 119-125.

23. Басс, А.Б. Тенденции развития финансовых услуг коммерческих банках в России [Текст] : монография / А.Б. Басс. – М.: Русайнс, 2017. – 104с.

24. Бубнова, А.М. Пути развития дистанционного банковского обслуживания в России / А.М. Бубнова // Научные исследования и разработки молодых ученых. – 2016. - № 11. – С. 127-131.

25. Букурова, А.А. Некоторые аспекты российского рынка дистанционного банковского обслуживания / А.А. Букурова, Д.С. Парахина // Белгородский экономический вестник. – 2016. - № 4(84). – С. 139-144.

26. Гаврилова, Э.Н. Основные направления развития дистанционного банковского обслуживания в России / Э.Н. Гаврилова // УЭПС: управление, экономика, политика, социология. – 2016. - № 1. – С. 62-64.

27. Горбатова, О.Ю. Тенденции развития дистанционного банковского обслуживания / О.Ю. Горбатова // Современные тенденции развития науки и технологий. – 2017. - № 3-13(24). – С. 42-44.

28. Гринько, Е.Л. Идентификация рисков дистанционного банковского обслуживания / Е.Л. Гринько, Е.М. Леонтьева // Актуальные проблемы экономики, социологии и права. – 2016. - № 1. – С. 21-24.

29. Жуков, Е. Ф. Банковские операции [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата / Е. Ф. Жуков, Ю.А. Соколов. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 259 с.

30. Звягинцева, О.П. Организация системы дистанционного банковского обслуживания в России и за рубежом / О.П. Звягинцева // Прикладные экономические исследования. – 2016. - № 6(16). – С. 52-58.

31. Карпов, А.С. Совершенствование мер защиты информации при дистанционном банковском обслуживании / А.С. Карпов // Научные записки молодых исследователей. – 2017. - № 4. – С. 40-45.

32. Кибардина, Л.В. Банковские инновации как инструмент дистанционного обслуживания клиентов / Л.В. Кибардина // Студенческая наука и XXI век. – 2017. - № 14. – С. 393-395.

33. Козырь, Н.С. Технологии в сфере дистанционного банковского обслуживания: анализ и перспективы развития / Н.С. Козырь, А.В. Гетманова // Финансовая аналитика: проблемы решения. – 2016. - № 25 (307). – С. 14-29.

34. Кудрявцева, Ю.В. Инновационные финансовые технологии и операционные риски в сфере дистанционного банковского обслуживания / Ю.В. Кудрявцева // Финансовая аналитика: проблемы решения. – 2017. – Т. 10. - № 6(336). – С. 647-662.

35. Кульбит, Е.В. Анализ системы электронного банкинга, как компонента системы дистанционного банковского обслуживания / Е.В. Кульбит // Экономика. Бизнес. Банки. – 2017. – Т. 2. – С. 104-110.

36. Лаврушин, О.И. Банковские операции [Текст] : учебное пособие / О.И. Лаврушин. – М.: Кнорус, 2018. – 384 с.

37. Ланкин, Е.Н. Дистанционное банковское обслуживание: проблемы и перспективы / Е.Н. Ланкин // Наука, образование и культура. – 2017. - № 7(22). – С. 54-57.

38. Ларина, О. И. Банковское дело. Практикум [Текст] : учебное пособие для СПО / О. И. Ларина. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 251 с.
39. Майорова, А.В. Дистанционное банковское обслуживание: востребованность и угрозы / А.В. Майорова // Экономика и социум. – 2016. - № 4-1 (23). – С. 1163-1168.
40. Малафеева, И.М. Дистанционное банковское обслуживание, как замена традиционному бизнесу банков / И.М. Малафеева // Материалы Афанасьевских чтений. – 2016. - № 4(17). – С. 129-134.
41. Панкратова, П.М. Основные проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в России / П.М. Панкратова // Банковские услуги. – 2016. - № 8. – С. 31-37.
42. Плоскова, В.А. Интернет-банкинг как перспективный и быстроразвивающийся сегмент банковского дистанционного обслуживания / В.А. Плоскова // Молодой ученый. – 2016. - № 4-1 (108). – С. 65-67.
43. Полонская, А.Г. Тенденция развития дистанционного банковского обслуживания / А.Г. Полонская, Т.П. Носова // Экономика и социум. – 2017. – № 2(33). – С. 837-843.
44. Попов, В.В. Интернет-банкинг. Российский рынок дистанционного банковского обслуживания / В.В. Попов // Перспективы развития информационных технологий. – 2016. – 3 29. – С. 78-82.
45. Пузанов, В.Е. Проблемы обеспечения информационной безопасности систем дистанционного банковского обслуживания кредитно-финансовых организаций с разветвленной сетью филиалов / В.Е. Пузанов // Современные материалы, техника и технологии. – 2016. - № 1(4). – С. 178-184.
46. Развитие банковского сектора и его инфраструктуры в экономике России [Текст] : учебное пособие / под ред. И.О. Лаврушин. – М.: Кнорус, 2017. – 176 с.

47. Ревенков, П.В. Финансовый мониторинг в условиях интернет-платежей [Текст] : учебное пособие / П.В. Ревенков. – М.: Кнорус, 2016. – 64с.

48. Рудницкая, В.В. Развитие сервисов дистанционного банковского обслуживания в России и их влияние на оборот денежных средств / В.В. Рудницкая // Научные записки молодых исследователей. – 2017. - № 2. – С. 44-52.

49. Самочетова, Н.В. Дистанционное банковское обслуживание в России и риски на пути его развития / Н.В. Самочетова // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Познание. – 2016. - № 5-6. – С. С. 49-54.

50. Соколинская, Н.Э. Развитие банковского сектора России в условиях глобальной турбулентности [Текст] : учебное пособие / Н.Э. Соколинская, В.Е. Косарев. – М.: Кнорус, 2017. – 192 с.

51. Соколова, Т.Н. Оценка информационной безопасности систем дистанционного банковского обслуживания / Т.Н. Соколова, В.С. Васильев // Информационная безопасность регионов. – 2017. - № 2(27). – С. 34-39.

52. Стихияс, И.В. Банковское дело [Текст] : монография / И.В. Стихияс, Л.А. Сахарова. – М.: Русайнс, 2017. – 135 с.

53. Тавасиев, А. М. Организация деятельности коммерческих банков [Текст] : учебник для магистров / А.М. Тавасиев, В.Д. Мехряков, О. И. Ларина. – М.: Издательство Юрайт, 2016. – 735 с.

54. Тазеева, А.М. Дистанционное обслуживание банковские инновации / А.М. Тазеева // Экономические исследования и разработки. – 2017. - № 3. – С. 92-100.

55. Тазеева, А.М. Инновационное развитие банков на основе дистанционного банковского обслуживания / А.М. Тазеева, Т.В. Крамин // Экономические исследования и разработки. – 2017. - № 2. – С. 6-17.

56. Шулепина, М.В. Дистанционное банковское обслуживание: особенности развития / М.В. Шулепина // Банковские услуги. – 2016. - № 7. – С. 17-23.

57. Шумилина, О.В. Анализ современного рынка дистанционного банковского обслуживания в России / О.В. Шумилина, И.А. Езангина // Управление. Бизнес. Власть. – 2016. - № 2(11). – С. 76-79.

58. Эренценова, В.А. Проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в России / В.А. Эренценова // Новая наука: Проблемы и перспективы. – 2016. - № 51(79). – С. 206.

59. Юденков, Ю.Н. Интернет-технологии в банковском бизнесе. Перспективы и риски. [Текст] : учебно-практическое пособие / Ю.Н. Юденков, Н.А. Тысячникова, И.В. Сандалов, С.А. Ермаков. – М.: Кнорус, 2016. – 320 с.

60. Юсупова, О.А. Развитие и место дистанционного банковского обслуживания в банковской конкурентной среде / О.А. Юсупова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. - № 33(315). – С. 37-51.

61. Годовой отчет ПАО Сбербанк за 2015 год [Электронный ресурс] : официальный сайт ПАО Сбербанк. – Режим доступа: http://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/yrep/Annual_report_rus_y2015.pdf.

62. Годовой отчет ПАО Сбербанк за 2015 год [Электронный ресурс] : официальный сайт ПАО Сбербанк. – Режим доступа: http://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/stockholders/2017/Godovoy_otchet_Banka_za_2016_god.pdf.

63. Годовой отчет ПАО Сбербанк за 2015 год [Электронный ресурс] : официальный сайт ПАО Сбербанк. – Режим доступа: http://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/yrep/Sberbank_Annual_Report_2017_RUS.pdf.

ПРИЛОЖЕНИЯ

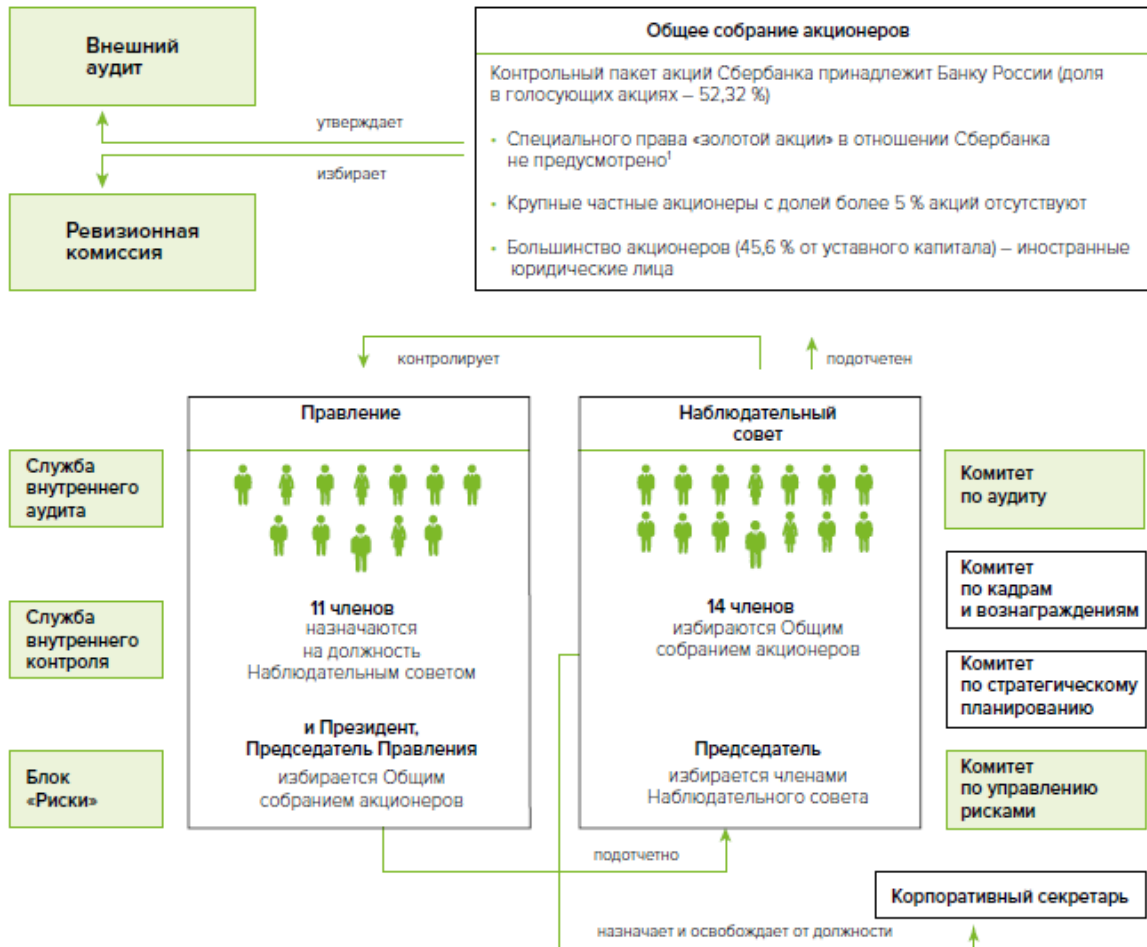


Рис. Организационная структура ПАО Сбербанк

Приложение 2

Банковская отчетность

Код территории по ОКATO	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (/порядковый номер)
45293554000	00032537	1481

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС
(публикуемая форма)
на 1 января 2017 года

Кредитной организации: Публичное акционерное общество "Сбербанк России"

ПАО Сбербанк

Почтовый адрес: 117997, г.Москва, ул.Вавилова, 19

Код формы по ОКУД 0409806

Квартальная (Годовая)

тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные на отчетную дату	Данные на начало отчетного года
1	2	3	4	5
I	АКТИВЫ			
1	Денежные средства	5.1	614 848 983	732 789 740
2	Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	5.1	967 161 874	586 685 384
2.1	Обязательные резервы	5.1	154 713 883	118 363 174
3	Средства в кредитных организациях	5.1	347 942 780	355 984 910
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	5.2	141 343 233	405 977 877
5	Чистая осудная задолженность	5.3	16 221 622 141	16 869 803 465
6	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	5.4	2 269 613 004	2 316 356 734
6.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	5.5	691 905 668	536 732 037
7	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	5.6	455 961 164	436 472 311
8	Требование по текущему налогу на прибыль		8 124 301	19 774 223
9	Отложенный налоговый актив		0	0
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	5.7	469 120 697	467 474 010
11	Долгосрочные активы, предназначенные для продажи		8 076 804	9 880 712
12	Прочие активы	5.8	217 263 502	505 716 727
13	Всего активов		21 721 078 483	22 706 916 093
II	ПАССИВЫ			
14	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации		581 160 307	768 989 234
15	Средства кредитных организаций	5.9	364 499 528	618 363 818
16	Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	5.10	16 881 988 991	17 722 423 458
16.1	Вклады (средства) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей		10 937 747 277	10 221 284 952
17	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток		107 586 935	228 167 483
18	Выпущенные долговые обязательства	5.11	610 931 898	647 694 355
19	Обязательство по текущему налогу на прибыль		5 771 617	5 404 321
20	Отложенное налоговое обязательство		17 878 331	93 348 434
21	Прочие обязательства	5.12	280 194 323	256 566 985
22	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон		42 145 668	37 805 399
23	Всего обязательств		18 892 157 598	20 378 763 487

Продолжение приложения 2

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные на отчетную дату	Данные на начало отчетного года
III	ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ			
24	Средства акционеров (участников)	5.13	67 760 844	67 760 844
25	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)		0	0
26	Эмиссионный доход		228 054 226	228 054 226
27	Резервный фонд		3 527 429	3 527 429
28	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)		39 900 064	-46 427 290
29	Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство		45 400 901	66 357 126
30	Переоценка обязательств (требований) по выплате долгосрочных вознаграждений		0	0
31	Переоценка инструментов хеджирования		0	0
32	Денежные средства безвозмездного финансирования (вклады в имущество)		0	0
33	Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет		1 945 987 988	1 790 492 964
34	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	6	498 289 433	218 387 307
35	Всего источников собственных средств		2 828 920 885	2 328 152 606
IV	ВНЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
36	Безотзывные обязательства кредитной организации		6 701 111 522	8 065 233 100
37	Выданные кредитной организацией гарантии и поручительства		1 234 474 908	1 387 353 103
38	Условные обязательства некредитного характера		142 840	0

Президент, Председатель Правления
ПАО Сбербанк

Старший управляющий директор, главный бухгалтер -
директор Управления бухгалтерского учета и отчетности
ПАО Сбербанк

17 марта 2017 г.



Г.О. Греф
(Ф.И.О.)

М.Ю. Лукьянова
(Ф.И.О.)

Банковская отчетность		
Код территории по ОКАТО	Код кредитной организации (фитиала) по ОКПО	регистрационный номер (порядковый номер)
45293554000	00032537	1481

БУХГАЛТЕРСКИЙ БАЛАНС
(публикуемая форма)

за 2017 год

Кредитной организации: Публичное акционерное общество "Сбербанк России"

ПАО Сбербанк

Адрес (место нахождения) кредитной организации: 117997, г.Москва, ул.Вавилова, 19

Код формы по ОКУД 0409806

Квартальная (Годовая)

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период, тыс. руб	Данные за предыдущий отчетный год, тыс. руб
1	2	3	4	5
I	АКТИВЫ			
1	Денежные средства	5.1	621 718 630	614 848 983
2	Средства кредитных организаций в Центральном банке Российской Федерации	5.1	747 906 470	967 161 874
2.1	Обязательные резервы		158 658 496	154 713 883
3	Средства в кредитных организациях	5.1	299 995 122	347 942 780
4	Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	5.2	91 468 983	141 343 233
5	Чистая ссудная задолженность	5.3	17 466 111 114	16 221 622 141
6	Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	5.4	2 517 864 732	2 269 613 694
6.1	Инвестиции в дочерние и зависимые организации	5.5	664 464 539	691 905 668
7	Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	5.6	545 442 126	455 961 164
8	Требование по текущему налогу на прибыль		372 664	3 124 301
9	Отложенный налоговый актив		21 311 177	0
10	Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	5.7	483 555 870	469 120 697
11	Долгосрочные активы, предназначенные для продажи		11 364 582	8 076 804
12	Прочие активы	5.8	251 808 469	217 263 502
13	Всего активов		23 158 919 939	21 721 078 483
II	ПАССИВЫ			
14	Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка Российской Федерации		591 164 171	581 160 307
15	Средства кредитных организаций	5.9	464 300 133	364 495 528
16	Средства клиентов, не являющихся кредитными организациями	5.10	17 742 620 034	16 881 988 991
16.1	Вклады (средства) физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей		11 777 377 023	10 937 747 277
17	Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток		82 400 673	107 586 935
18	Выпущенные долговые обязательства	5.11	575 341 051	610 931 898
19	Обязательство по текущему налогу на прибыль		11 241 468	5 771 617
20	Отложенное налоговое обязательство		0	17 878 331
21	Прочие обязательства	5.12	270 017 973	280 194 323
22	Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям с резидентами офшорных зон		62 686 684	42 145 668
23	Всего обязательств		19 799 772 207	18 892 157 598
III	ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ			
24	Средства акционеров (участников)	5.13	67 760 844	67 760 844
25	Собственные акции (доли), выкупленные у акционеров (участников)		0	0
26	Эмиссионный доход		228 054 226	228 054 226
27	Резервный фонд		3 527 439	3 527 429
28	Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)		54 667 423	39 900 064
29	Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство		39 933 964	45 400 901
30	Переоценка обязательств (требований) по выплате долгосрочных вознаграждений		-17 982	0
31	Переоценка инструментов хеджирования		0	0
32	Денежные средства безвозмездного финансирования (вклады в имущество)		0	0
33	Неразмещенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет		2 311 656 423	1 945 987 988
34	Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	6	653 565 405	498 289 433
35	Всего источников собственных средств		3 359 147 732	2 828 920 885
IV	ВНЕБАЛАНСОВЫЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
36	Безотзывные обязательства кредитной организации		10 134 992 202	6 701 111 522
37	Выданные кредитной организацией гарантии и поручительства		1 341 462 264	1 234 474 908
38	Условные обязательства некредитного характера		142 841	142 840

Президент, Председатель Правления
ПАО Сбербанк

Старший управляющий директор, главный бухгалтер,
директор Департамента учета и отчетности
ПАО Сбербанк

14 марта 2018.



Г.О. Греф
(Ф.И.О.)

Место печати

М.Ю. Лукьянова
(Ф.И.О.)

Банковская отчетность

Код территории по ОКАТО	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (/порядковый номер)
45293554000	00032537	1481

ОТЧЕТ О ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ

(публикуемая форма)

за 2016 год

Кредитной организации: Публичное акционерное общество "Сбербанк России"

ПАО Сбербанк

Почтовый адрес: 117997, г.Москва, ул.Вавилова, 19

Код формы по ОКУД 0409807

Квартальная (Годовая)

тыс. руб.

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период	Данные за соответствующий период прошлого года
1	2	3	4	5
Раздел I. О прибылях и убытках				
1	Процентные доходы, всего, в том числе:	6.1	2 079 766 069	1 990 795 763
1.1	от размещения средств в кредитных организациях		64 397 494	45 298 638
1.2	от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями		1 867 144 838	1 815 096 835
1.3	от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)		12 025	0
1.4	от вложений в ценные бумаги		148 211 712	130 400 290
2	Процентные расходы, всего, в том числе:	6.2	878 207 077	1 132 363 133
2.1	по привлеченным средствам кредитных организаций		64 296 230	246 600 692
2.2	по привлеченным средствам клиентов, не являющихся кредитными организациями		759 401 850	830 989 692
2.3	по выпущенным долговым обязательствам		54 508 997	54 772 749
3	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)		1 201 558 992	858 432 630
4	Изменение резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего, в том числе:		-87 884 500	-258 867 154
4.1	изменение резерва на возможные потери по начисленным процентным доходам		-6 151 158	-5 995 500
5	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери		1 113 674 492	599 565 476
6	Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		-74 292 233	-17 141 249
7	Чистые доходы от операций с финансовыми обязательствами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		0	3 397 331
8	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи		2 607 540	-1 730 756
9	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения		185 187	189
10	Чистые доходы от операций с иностранной валютой		29 511 322	100 403 852
11	Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	6.4	18 837 516	-6 152 110
12	Чистые доходы от операций с драгоценными металлами		2 217 651	187 331
13	Доходы от участия в капитале других юридических лиц		8 725 625	2 764 701
14	Комиссионные доходы	6.3	360 618 710	297 700 676
15	Комиссионные расходы	6.3	43 700 379	31 759 583
16	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи	5.4	-7 234	1 533 840
17	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения	5.6	2 208 381	-5 155 700
18	Изменение резерва по прочим потерям		-41 951 351	-31 893 241
19	Прочие операционные доходы		33 975 420	46 009 705
20	Чистые доходы (расходы)		1 412 610 647	957 730 462
21	Операционные расходы	6.5	764 715 933	650 830 535
22	Прибыль (убыток) до налогообложения	3.2	647 894 714	306 899 927
23	Возмещение (расход) по налогам	6.6	149 605 281	88 512 620
24	Прибыль (убыток) от продолжающейся деятельности	3.2	500 196 653	219 918 556
25	Прибыль (убыток) от прекращенной деятельности		-1 907 220	-1 531 249
26	Прибыль (убыток) за отчетный период	6	498 289 433	218 387 307

Продолжение приложения 4

Раздел 2. О совокупном доходе

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период	Данные за соответствующий период прошлого года
1	2	3	4	5
1	Прибыль (убыток) за отчетный период	6	498 289 433	218 387 307
2	Прочий совокупный доход (убыток)		0	0
3	Статьи, которые не переклассифицируются в прибыль или убыток, всего, в том числе:		-13 372 024	-1 567 506
3.1	изменение фонда переоценки основных средств		-13 372 024	-1 567 506
3.2	изменение фонда переоценки обязательств (требований) по пенсионному обеспечению работников по программам с установленными выплатами		0	0
4	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые не могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		-1 701 258	0
5	Прочий совокупный доход (убыток), который не может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		-11 670 766	-1 567 506
6	Статьи, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток, всего, в том числе:		96 302 369	176 889 250
6.1	изменение фонда переоценки финансовых активов, имеющихся в наличии для продажи		96 302 369	176 889 250
6.2	изменение фонда хеджирования денежных потоков		0	0
7	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		19 260 474	38 477 771
8	Прочий совокупный доход (убыток), который может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		77 041 895	138 411 479
9	Прочий совокупный доход (убыток) за вычетом налога на прибыль		65 371 129	136 843 973
10	Финансовый результат за отчетный период		563 660 562	355 231 280

Президент, Председатель Правления
ПАО Сбербанк

Старший управляющий директор, главный бухгалтер -
директор Управления бухгалтерского учета и отчетности
ПАО Сбербанк

17 марта 2017г.


(подпись) Г.О. Свиридов (Ф.И.О.)


(подпись) М.Ю. Чухрянова (Ф.И.О.)



Банковская отчетность

Код территории по ОКАТО	Код кредитной организации (филиала)	
	по ОКПО	регистрационный номер (/порядковый номер)
45293554000	00032537	1481

ОТЧЕТ О ФИНАНСОВЫХ РЕЗУЛЬТАТАХ

(публикуемая форма)

за 2017 год

Кредитной организации: Публичное акционерное общество "Сбербанк России"

ПАО Сбербанк

Адрес (место нахождения) кредитной организации: 117997, г.Москва, ул.Вавилова, 19

Код формы по ОКУД 0409807

Квартальная (Годовая)

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период, тыс. руб.	Данные за соответствующий период прошлого года, тыс. руб.
1	2	3	4	5
Раздел 1	О прибылях и убытках			
1	Процентные доходы, всего, в том числе:	6.1	2 032 170 704	2 079 766 069
1.1	от размещения средств в кредитных организациях		116 102 323	64 397 494
1.2	от ссуд, предоставленных клиентам, не являющимся кредитными организациями		1 759 389 151	1 867 144 838
1.3	от оказания услуг по финансовой аренде (лизингу)		1	12 025
1.4	от вложений в ценные бумаги		156 679 229	148 211 712
2	Процентные расходы, всего, в том числе:	6.2	730 382 293	878 207 077
2.1	по привлеченным средствам кредитных организаций		53 788 230	64 296 230
2.2	по привлеченным средствам клиентов, не являющихся кредитными организациями		636 868 978	759 401 850
2.3	по выданным долговым обязательствам		39 725 085	54 508 997
3	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)		1 301 788 411	1 201 558 992
4	Изменение резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам, всего, в том числе:		-119 132 217	-87 884 500
4.1	изменение резерва на возможные потери по начисленным процентным доходам		-8 926 467	-6 151 158
5	Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери		1 182 656 194	1 113 674 492
6	Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		12 395 172	-74 292 233
7	Чистые доходы от операций с финансовыми обязательствами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток		0	0
8	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи		24 365 165	2 607 540
9	Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемыми до погашения		-13 596	185 187
10	Чистые доходы от операций с иностранной валютой		38 955 167	29 511 322
11	Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	6.3	-13 134 618	18 837 516
12	Чистые доходы от операций с драгоценными металлами		620 076	2 217 651
13	Доходы от участия в капитале других юридических лиц		13 796 624	8 725 625
14	Комиссионные доходы	6.4	422 337 011	360 618 710
15	Комиссионные расходы	6.4	58 654 818	43 700 379
16	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи	5.4	0	-7 234
17	Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения	5.6	653 231	2 208 381
18	Изменение резерва по прочим потерям		-111 546 646	-41 951 351
19	Прочие операционные доходы		48 260 335	33 975 420
20	Чистые доходы (расходы)		1 560 689 297	1 412 610 647
21	Операционные расходы	6.5	714 803 671	764 715 933
22	Прибыль (убыток) до налогообложения	3.2	845 885 626	647 894 714
23	Возмещение (расход) по налогам	6.6	192 320 221	149 605 281
24	Прибыль (убыток) от продолжающейся деятельности	3.2	653 589 923	498 056 954
25	Прибыль (убыток) от прекращенной деятельности		-24 518	232 479
26	Прибыль (убыток) за отчетный период	6	653 565 405	498 289 433

Продолжение приложения 5

Раздел 2. О совокупном доходе

Номер строки	Наименование статьи	Номер пояснения	Данные за отчетный период, тыс. руб.	Данные за соответствующий период прошлого года, тыс. руб.
1	2	3	4	5
1	Прибыль (убыток) за отчетный период	6	653 565 405	498 289 433
2	Прочий совокупный доход (убыток)		0	0
3	Статьи, которые не переклассифицируются в прибыль или убыток, всего, в том числе:		-6 545 363	-13 372 024
3.1	изменение фонда переоценки основных средств		-6 527 381	-13 372 024
3.2	изменение фонда переоценки обязательств (требований) по пенсионному обеспечению работников по программам с установленными выплатами		-17 982	0
4	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые не могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		-1 060 446	-1 701 258
5	Прочий совокупный доход (убыток), который не может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		-5 484 917	-11 670 766
6	Статьи, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток, всего, в том числе:		18 459 197	96 302 369
6.1	изменение фонда переоценки финансовых активов, имеющихся в наличии для продажи		18 459 197	96 302 369
6.2	изменение фонда хеджирования денежных потоков		0	0
7	Налог на прибыль, относящийся к статьям, которые могут быть переклассифицированы в прибыль или убыток		3 691 840	19 260 474
8	Прочий совокупный доход (убыток), который может быть переклассифицирован в прибыль или убыток, за вычетом налога на прибыль		14 767 357	77 041 895
9	Прочий совокупный доход (убыток) за вычетом налога на прибыль		9 282 440	65 371 129
10	Финансовый результат за отчетный период		662 847 845	563 660 562

Президент, Председатель Правления
ПАО Сбербанк

Старший управляющий директор, главный бухгалтер -
директор Департамента учета и отчетности
ПАО Сбербанк

14 марта 2018 г.



(подпись)

Место печати

Г.О. Греф
(Ф.И.О.)

М.Ю. Лукьянова
(Ф.И.О.)