

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**

**ЭЛЕКТРОННЫЕ НОВАЦИИ В БАНКОВСКОМ БИЗНЕСЕ**

**Выпускная квалификационная работа студента**

**заочной формы обучения**  
**направления подготовки 38.03.01 Экономика профиль «Финансы и кредит»**  
**V курса группы 06001458**  
**Воробьева Наталия Александровна**

Научный руководитель:  
доц. Ваганова О.В.

**БЕЛГОРОД 2017**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

### ВВЕДЕНИЕ

### ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЭЛЕКТРОННОЙ БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

- 1.1. Экономическая сущность банковских услуг и технологий
- 1.2. Классификация электронных услуг коммерческого банка
- 1.3. Классификация электронных услуг коммерческого банка
- 1.4. Особенности правового регулирования отношений в сфере электронного банковского обслуживания

### ГЛАВА 2. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

- 2.1. Организационно-экономическая характеристика организации
- 2.2. Внедрение электронных новаций в деятельность АО «Россельхозбанк»
- 2.3. Оценка социально-экономической эффективности электронных услуг коммерческого банка и пути их совершенствования

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность темы исследования.** В настоящее время существует огромная конкуренция на российском рынке банковских услуг. В связи с этим коммерческие банки активно внедряют в своей работе компьютерные технологии, позволяющие упростить доступ людей к финансовым услугам и, таким образом, привлечь новых клиентов.

Электронная банковская коммерция осуществляется в принципиально новой среде – глобальной сети Интернет. На фоне бурного развития информационных технологий частные лица и организации хотят совершать как можно меньше действий для того, чтобы осуществлять свои финансовые операции. Именно поэтому дистанционное банковское обслуживание является приоритетным направлением развития мировой банковской системы.

Для российских банков чрезвычайно важное условие развития и стабильного функционирования – это внедрение эффективной системы онлайн-обслуживания клиентов. Электронный банкинг для нашей страны является относительно новой технологией, однако большинство российских кредитных организаций активно внедряют программы Интернет-банкинга с широким спектром услуг, совершив огромный прорыв в данном направлении.

Основное преимущество Интернет-банкинга – это его динамичность: возможности электронной коммерции расширяются с каждым днем. Однако рост количества электронных сделок в России ограничивают значительные пробелы в законодательстве нашего государства, особенности менталитета населения, недостаточная подготовленность финансовых институтов и «сырьевая» экономика.

На сегодняшний день Интернет-банкингу необходима научно-методическая помощь по следующим направлениям:

- создание технологий обеспечения качества банковских услуг;
- разработка методики контроля качества;
- оценка эффективности внедрения электронных сервисов.

Необходимость создания нормативно-правовой базы, регулирующей отношения участников электронной коммерции, расширения спектра оказываемых российскими банками электронных услуг, проблемы обеспечения конкурентоспособности онлайн-сервисов российских банков на мировом рынке финансовых услуг обуславливают актуальность данного исследования.

**Степень изученности проблемы.** Изучением вопросов развития электронного банковского обслуживания и его адаптации к особенностям экономики занимались такие зарубежные и отечественные ученые, как С.П. Маринин, Н.И. Соловьяненко, Г. Брайон, О. Доннел, Ф. Дерек. Исследование систем онлайн-банкинга в рамках качества рынка услуг приведено в работах Е.В. Ащина, Б. Бухвальда, Д. Кея, Ю. Зайтца, М. Портера и других авторов.

Методологическая база для внедрения и оценки качества электронных банковских технологий создана такими учеными-экономистами, как Е. Балларин, Х. Дуглас, Д. Малпас.

Особенности российского рынка электронной коммерции рассмотрены в работах А.И. Жукова, М.М. Ямпольского, Л.Н. Красавиной, М.А. Песселя, Е.Б. Ширинской, С.В. Сорвина и других авторов.

Однако на сегодняшний день остаются пробелы в методике обеспечения безопасности онлайн-банкинга, аудита электронных банковских систем, разработки отечественной системы оценки качества электронных банковских услуг.

**Целью работы** является изучение влияния электронной коммерции на рынок финансовых услуг, а также определение тенденций и перспектив развития электронных услуг в коммерческих банках Российской Федерации.

Для достижения данной цели были поставлены следующие **задачи**:

- определить сущность электронной коммерции, дистанционного банковского обслуживания;
- изучить существующие в мировой и российской практике подходы к классификации финансовых услуг, основанных на Интернет-технологиях;

- рассмотреть особенности правового регулирования взаимоотношений в сфере электронной коммерции;
- дать организационно-экономическую характеристику АО «Россельхозбанк»;
- определить тенденции развития системы онлайн-обслуживания в рассматриваемом коммерческом банке;
- предоставить рекомендации по улучшению качества дистанционного обслуживания и внедрению новых услуг в АО «Россельхозбанк» на основании сделанных в ходе исследования выводов.

**Практическая значимость** настоящей работы заключается в том, что предоставленные рекомендации позволят повысить качество дистанционного обслуживания в АО «Россельхозбанк», расширить функциональное наполнение онлайн-сервиса банка, увеличить прибыль от оказания электронных услуг. Возможно использование материалов исследования собственниками, потенциальными инвесторами и клиентами банка в своей деятельности.

**Объект исследования** в данной работе – это процесс предоставления электронных услуг финансовыми организациями в Российской Федерации.

**Предметом исследования** выступает система экономических отношений в сфере электронного обслуживания клиентов в АО «Россельхозбанк».

**Теоретическую и методологическую основу** исследования составили работы отечественных и зарубежных экономистов в сфере развития электронного обслуживания коммерческих банков, а также законодательные и нормативные акты Российской Федерации. Методология исследования основывалась на использовании диалектической логики и системного подхода. При написании работы применялись следующие методы исследования: анализа и синтеза, классификации, группировки и сравнения, балансовый и статистический методы и др.

**Информационной основой исследования** послужили материалы научных конференций и периодических изданий, отечественной и зарубежной экономической литературы, бухгалтерская и финансовая отчетность АО

«Россельхозбанк».

Дипломная работа включает 72 страницы машинописного текста, содержит 22 диаграммы и рисунка, 10 таблиц и 7 приложений. Структура исследования включает введение, две главы, заключение, список литературы и приложения.

# ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЭЛЕКТРОННОЙ БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

## 1.1. Экономическая сущность банковских услуг и технологий

В настоящее время ведение банковского бизнеса требует внедрения инноваций, направленных на реализацию низкочастотных технологий массового обслуживания, отличающихся высокой степенью централизации систем и процессов, повышенными требованиями к надежности систем. Наиболее эффективный метод реализации подобных решений состоит в применении возможностей сети Интернет.

Банковскую деятельность в целом можно рассматривать как разрешенную законами и правоустанавливающими документами (лицензией) специфическую или исключительную деятельность кредитных организаций.

В содержательном плане банковская деятельность раскрывается через следующие фундаментальные понятия:

- Банковские операции – упорядоченная, согласованная совокупность действий работников банка в процессе обслуживания клиентов, форма воплощения в действительность банковского продукта.

- Банковская услуга – результат, итог или полезный эффект банковской операции, способствующий удовлетворению потребностей клиента в кредите, кассовом обслуживании, гарантии, покупке или продаже ценных бумаг, иностранной валюты и т.д.

- Банковский продукт является конкретным способом оказания услуги нуждающемуся в ней клиенту. Его основные черты – это упорядоченность, внутренняя согласованность и документальное оформление взаимодействия сотрудников банка с обслуживаемым клиентом, единая и завершенная технология обслуживания клиентов.

- Банковская технология – определенное умение сотрудников банка, которое может применяться, если это нужно клиентам, но может и не

использоваться, оставаясь в «резерве». Именно банковскими технологиями определяется «лицо» банка в глазах клиентов и инвесторов. Это важнейший критерий в оценке грамотности и профессионализма персонала банка, организации банковского бизнеса и обеспечения устойчивости функционирования кредитной организации.

Далее рассмотрим более подробно основные свойства понятий банковская операция, банковский продукт и банковская технология.

Российские экономисты обычно относят к банковским услугам совокупность банковских операций.

По мнению О.И. Лаврушина, банковские операции – это проявление банковских функций на практике, а банковская услуга включает одну или несколько операций банка, удовлетворяющих определенные потребности клиента и обеспечивающих выполнение банковских операций за определенную плату [33, с. 27].

В свою очередь, Е.Ф. Жуков подразделяет банковские операции на активные и пассивные и причисляет к финансовым услугам банков такие виды деятельности как лизинг, факторинг, форфейтинг, трастовые операции.

По мнению Е.Б. Ширинской, не все банковские услуги можно вообще отнести к банковским операциям. Например, предоставление консультационных услуг банков не ведет к росту активов и пассивов, а оплата представляет собой комиссионное вознаграждение. В целом, мнение отечественных ученых сводится к рассмотрению банковских услуг как разновидности банковских операций.

Зарубежные ученые, в свою очередь, рассматривают банковские услуги как более обширное понятие. В частности, американский экономист П. Роуз считает, что банк - это профессиональное кредитное учреждение, предоставляющее следующие финансовые услуги: управление денежными ресурсами, потребительский кредит, ипотека, финансовая защита, управление потоками денежной наличности, лизинг, продажа пенсионного страхования [29, с. 9].

Э.Долан отмечает в своих работах, что банковская услуга – это универсальный и логически завершённый комплекс операций по обслуживанию клиента с учетом его потребностей и особенностей [21, с.34].

Оказание банковской услуги невозможно без применения банковских технологий. А.Г. Грязнова определяет банковские технологии как совокупность приемов и способов, обеспечивающих создание банковского продукта. По мнению А.В. Тютюнника, банковские технологии – это комплекс новейших подходов, методов, средств реализации и обеспечения банковских бизнес-процессов.

Часто под банковской технологией подразумевается автоматизация отдельных бизнес-процессов, которая, в сущности, представляет собой только часть общего процесса. Наиболее исчерпывающим является определение банковской технологии как созданной банком системы производства и доставки банковского продукта целевой аудитории для удовлетворения ее потребностей.

По мнению П. Роуза, банковская услуга или технология применима только в том случае, если обеспечивает удобство клиентов и имеет конкурентные преимущества, выгодно отличающие ее от услуги, технологии другого банка.

В банковском бизнесе всегда сильная конкуренция. Поэтому цель любого банка заключается в том, чтобы достичь стратегического преимущества на базе технологических, продуктовых и организационных инноваций.

Движущей силой банковских новаций на сегодняшний день является, несомненно, Интернет-банкинг или электронный банкинг.

Термин «электронные банковские услуги» является достаточно неопределенным. Обычно под ним подразумевается доступ к WEB-серверу банка и осуществление на нем различных операций или получение информации. Проблемы с защитой информации в открытых сетях вынуждают использовать выделенные каналы связи: либо прямое соединение по телефону, либо выделенный канал "банк-клиент" (точка-точка), который в настоящее

время может предоставить почти любая крупная коммуникационная компания.

Использование вэб-браузера в качестве необходимого клиентского программного обеспечения на сегодняшний день допустимо только для простейших решений. Сложные банковские системы, включающие в себя аналитические модули, гибкую отчетность, используют специализированное клиентское программное обеспечение.

В силу быстрого распространения Интернет-сервисов коммерческих банков среди населения России на данный момент термин «электронные услуги» часто отождествляется с «Интернет-услугами». Однако это мнение ошибочно. Электронные банковские услуги – понятие более обширное. На рисунке 1.1 представлены основные компоненты системы дистанционного обслуживания клиентов банка.

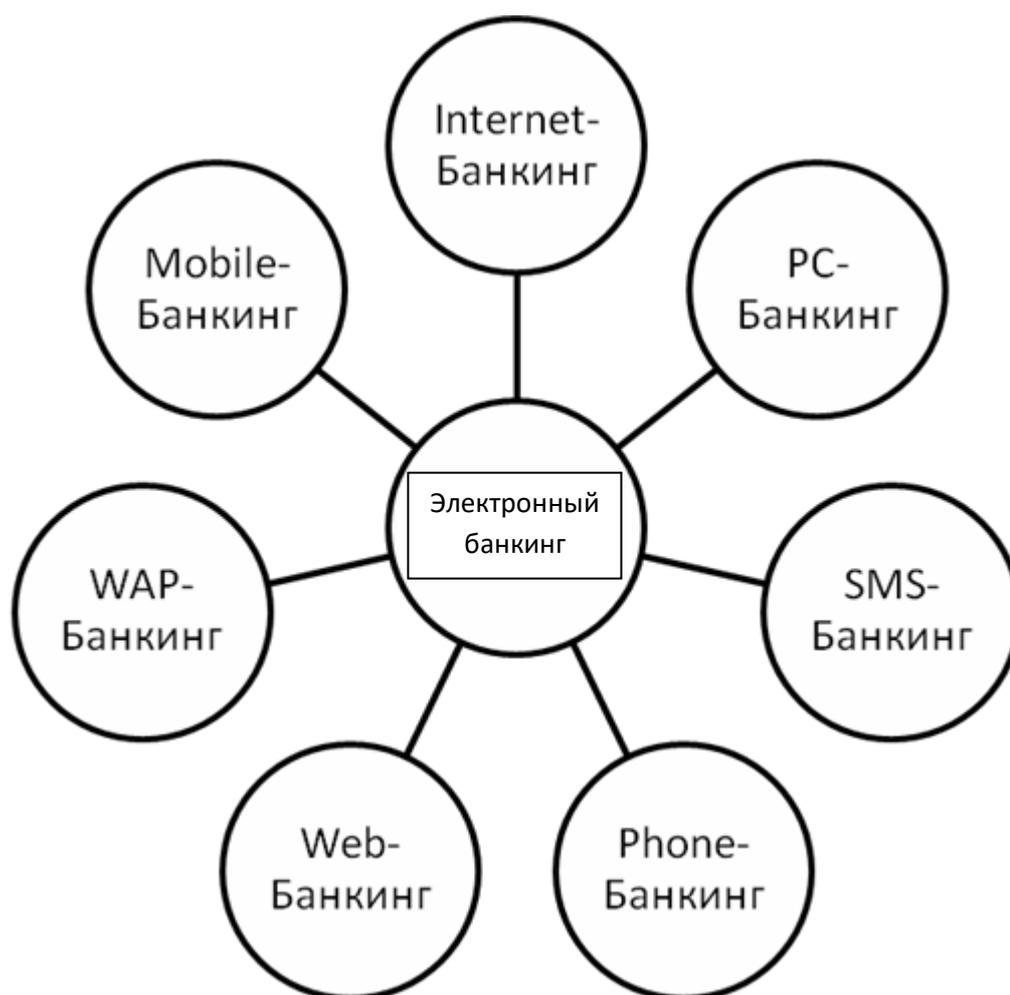


Рис. 1.1. Система дистанционного обслуживания клиентов банка

Рассмотрим преимущества и недостатки электронных услуг для банков. При составлении проекта внедрения электронной системы обслуживания клиентов, разработчик и банк-заказчик могут только теоретически оценить удобство ее эксплуатации. Многие недостатки (сложность использования программы, повышенные требования к качеству соединения) выявляются только после начала использования системы. Таким образом, банк несет непредвиденные потери.

Таблица 1.1.

## Преимущества и недостатки электронных банковских услуг

Характеристика электронных услуг коммерческого банка	
Преимущества	Недостатки
1. Низкая стоимость использования электронной системы для банка. Обновления и изменения в системе (новые услуги, изменения в законодательстве) требуют только усилий программистов, а не затрат на распространение печатной информации среди клиентов.	1. Незащищенность системы от несанкционированного доступа. Каждый банк позиционирует свое программное обеспечение как защищенное, однако недостатки операционных систем, коммуникационных программ, браузеров и просто человеческой психологии делают электронную систему потенциально уязвимой.
2. Интеграция электронной системы в бухгалтерский учет предприятия упрощает его взаимодействие с банком и выполнение операций.	2. Обеспечение защиты электронных операций требует постоянных затрат на зарплату программистам, обучение пользователей, устранение уязвимости системы к новым методам взлома.
3. Возможность внедрения в банковскую программу интернет-браузера с автоматической имитацией действий пользователя позволяет клиенту получать доступ к своим счетам с любого устройства, подключенного к сети Интернет.	3. Трудность выполнения операций для клиентов со сложным документооборотом. Для того чтобы зарегистрировать, отредактировать, проверить и подписать каждый документ, необходимо либо делать это все в одном сеансе связи, либо каждый раз тратить время на соединение и ввод пароля. Кроме того, многократная в течение дня идентификация клиента снижает защищенность его пароля.

## Продолжение таблицы 1.1.

4. Доступность банковских услуг для пользователей. Возможность осуществления операции из любого места дает клиентам дополнительную уверенность в гибкости их бизнеса и обладает хорошим рекламным эффектом.	4. Вероятность отмены или неправильного исполнения поручения клиента из-за качества связи. Качество Интернет-услуг в России еще далеко от идеального уровня, часто случаются обрывы соединения или «зависание» сети.
5. Поддержка высоких технологий.	

В таблице 1.1 представлены преимущества и недостатки электронных банковских услуг.

Однако развитие электронных сервисов – это закономерный процесс, поэтому практически все кредитные организации России используют их в своей работе. Это показывает наличие ряда преимуществ электронного банкинга перед другими формами предоставления услуг.

Таким образом, создание систем электронного обслуживания клиентов – это самое перспективное и приоритетное направление в деятельности российских банков, обеспечивающее как повышение качества оказания банковских услуг, так и общедоступность, оперативность и безопасность взаимодействия клиента и банка.

## 1.2. Классификация электронных услуг коммерческого банка

Электронные банковские услуги можно разделить на следующие группы, каждая из которых представляет собой целый комплекс конкретных услуг:

- услуги дистанционного управления банковскими счетами;
- информационно-справочные услуги;
- услуги, предоставляемые через Интернет.

Ключевым направлением в обслуживании клиентов с начала 80-х годов XX века является система «home banking». Суть системы заключается в следующем: банковские операции совершаются на дому или в офисе клиента при помощи телефонной связи, модема и компьютера. Благодаря развитию

данного направления значительно увеличился спектр банковских услуг для клиентов. «Home banking» позволяет совершать как обычные расчетные операции (причем расчет в национальной валюте не обязателен), так и информационные услуги [31, с.128].

Невозможно представить работу современного банка без использования сети Интернет. Если банк не может наладить у себя систему электронных расчетов с клиентами, он рискует лишиться большей их части.

Существенно снизить затраты на обслуживание позволяет внедрение в банке модели прямого выставления счетов в электронном виде (the direct e-billing model). Данная модель обладает следующими преимуществами, которые наглядно представлены на рисунке 1.2.



Рис 1.2. Преимущества системы «the direct e-billing model»

Технология «домашний банк» включает в себя следующие компоненты:

1. система «Клиент-банк»;
2. интернет-банкинг;
3. мобильный банкинг (WAP-банкинг).

Пользователь системы имеет быстрый доступ к своим банковским счетам (текущим, карточным, депозитным и др.), открытым в банке. Это позволяет клиенту в режиме реального времени совершать следующие банковские операции:

- проверка наличия средств на любом своем счете;
- просмотр истории движения средств, получение выписки по счету за любой временной интервал, отслеживание истории платежей за коммунальные услуги, Интернет и др.
- перевод средств между собственными счетами, а также на любой счет, открытый в данном и других банках;
- пополнение счетов пластиковых карт VISA, MasterCard, Мир;
- оперативное размещение средств на срочных депозитах и пользование начисленными процентами;
- осуществление периодических платежей за различные услуги (коммунальные услуги, телефония, Интернет и т.д.);
- оплата товаров в Интернет-магазинах [39, с.77].

Система «Домашний банк» может использоваться клиентом как расчетный инструмент для оплаты различных товаров и услуг через Интернет. «Домашний банк» предлагает несколько вариантов проведения таких платежей: банковские переводы, автоматическая оплата для совершения периодических платежей (коммунальные услуги, телефонные услуги, услуги доступа в Интернет и др.), электронная коммерция.

При совершении дистанционной операции происходит кодировка данных в соответствии с уникальным ключом, доступ к которому имеет только один пользователь системы. Для подтверждения операции клиент использует электронную подпись. Защищенный режим обеспечивает безопасный прием и передачу электронных документов.

Система «Домашний банк» обеспечивает предоставление удобного, безопасного и надежного банковского сервиса через Интернет. Это позволило создать современную схему онлайн-расчетов. Информация о совершенном

клиентом платеже поступает получателю платежей в режиме реального времени. Оперативность совершения расчетов дополняется возможностью мониторинга и хранения история операций вместе с первичными документами по каждому получателю платежей в отдельности.

Данная схема взаимодействия контрагентов (банк, клиент, посредник, продавец, интернет-провайдер) надежна и проста в эксплуатации. Это позволяет использовать «Домашний банк» как универсальный расчетный инструмент для бизнеса.

Далее рассмотрим детально один из компонентов дистанционного обслуживания - систему «Клиент-банк».

При помощи данной системы клиент может совершать разнообразные операции из дома или офиса: управление счетом, получение информации о состоянии счетов и некоторой другой банковской информации, проведение платежей. Сегодня подобные системы внедряют многие организации. После установки программы фирме не обязательно иметь офис, ее сотрудники используют в качестве офиса свой дом. С развитием телекоммуникаций и персональных компьютеров надомная работа – уже мировая тенденция, о которой особенно часто говорят западные экономисты.

Количество банковских услуг, осуществляемых с помощью системы «Клиент-банк», стремительно растет. Программу устанавливают на компьютере клиента, имеющего Интернет-соединение с банком. В России первая программа «Клиент-банк» была разработана компанией «Инверсия». В 1991 г. Программа была впервые внедрена в организациях с большим документооборотом (Фонд Госкомимущества, Московская автогрузовая таможня и Московская железнодорожная таможня), где и доказала свою эффективность. Одними из наиболее распространенных в России программ «Клиент-банк» являются разработки фирм «Программ банк» и «Банкс Софт Системз». Они дают возможность работать не только в рублях, но и в иностранной валюте, формировать платежные поручения в нескольких форматах, в том числе в формате международной системы СВИФТ [28, с.14].

Вышеперечисленные системы «Клиент-банк» отвечают самым жестким требованиям безопасности:

- производится фиксация действий пользователей, находящихся в офисе или банке, в специальных журналах;
- весь обмен данными между клиентами и банком защищен специальной кодировкой;
- подпись электронных документов осуществляется клиентом с помощью электронно-цифровой подписи.

Электронная подпись является как инструментом аутентификации клиента, так и обеспечивает проверку целостности документа.

Сегодня уровень развития дистанционных платежных систем позволяет интегрировать их в универсальное банковское программное обеспечение. Коммуникационные отделы в банках обеспечивают субъектам дистанционной платежной системы доступ к сетям передачи данных. Специальные высокопроизводительные линии коммуникации позволяют быстро осуществлять передачу больших объемов данных между географически отдаленными участниками платежных отношений.

Система «Интернет-банкинг», в отличие от программы «Клиент-банк», не привязана к конкретному компьютеру с установленным программным обеспечением. Клиент может получить доступ к Интернету с любого устройства, имея только электронный ключ. Это может быть флеш-накопитель или созданные клиентом персональные логин и пароль. Таким образом, клиент имеет доступ к банковским услугам в любом месте земного шара.

Мировым рекордсменом по количеству интернет-пользователей является транснациональный банк «Barclays» – 24,8 млн его клиентов пользуются этими услугами [43, с.513].

Услуги интернет-банкинга предоставляют более двух сотен российских банков. Некоторые банки разрабатывают собственное программное обеспечение для предоставления онлайн-услуг, однако большинство приобретает системы специализированных производителей.

На рисунке 1.3 представлены наиболее популярные в России банковские интернет-сервисы.

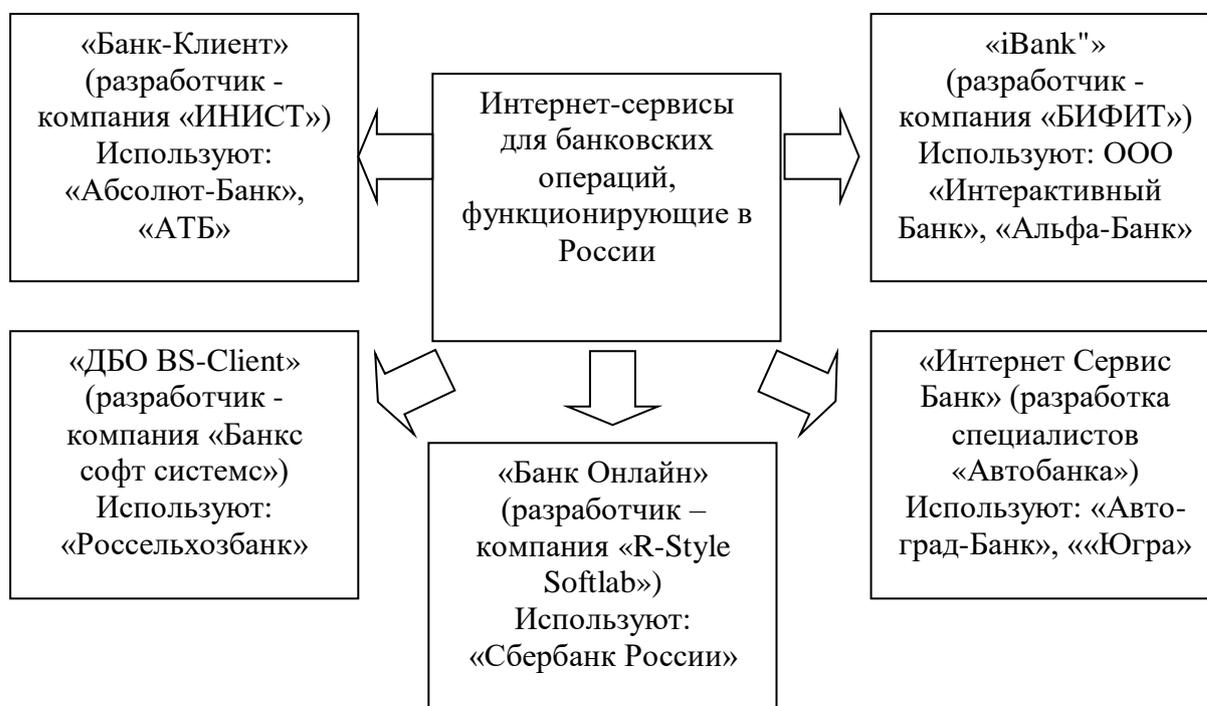


Рис. 1.3. Характеристика банковских интернет-сервисов, действующих России

Все вышеперечисленные сервисы относятся к системам «второго поколения» – они позволяют не только получать информацию о состоянии счетов, но и управлять ими.

Главная задача для любого банка при внедрении системы дистанционного обслуживания - обеспечить ее доступность для клиентов, которая достигается при помощи простоты использования и удобного интерфейса.

Рассмотрим в качестве примера систему «Альфа-Клик» от АО «Альфа-Банк» (рис. 1. 4).

На главной странице пользователь может увидеть состояние текущих счетов, список последних совершенных операций, круговую диаграмму с изображением расходов за текущий календарный месяц. На странице

отображается также индивидуальное предложение для клиента по интересующим его продуктам: вкладам, кредитам, картам.

Визуализация позволяет пользователю сразу после входа наглядно увидеть состояние собственных счетов.

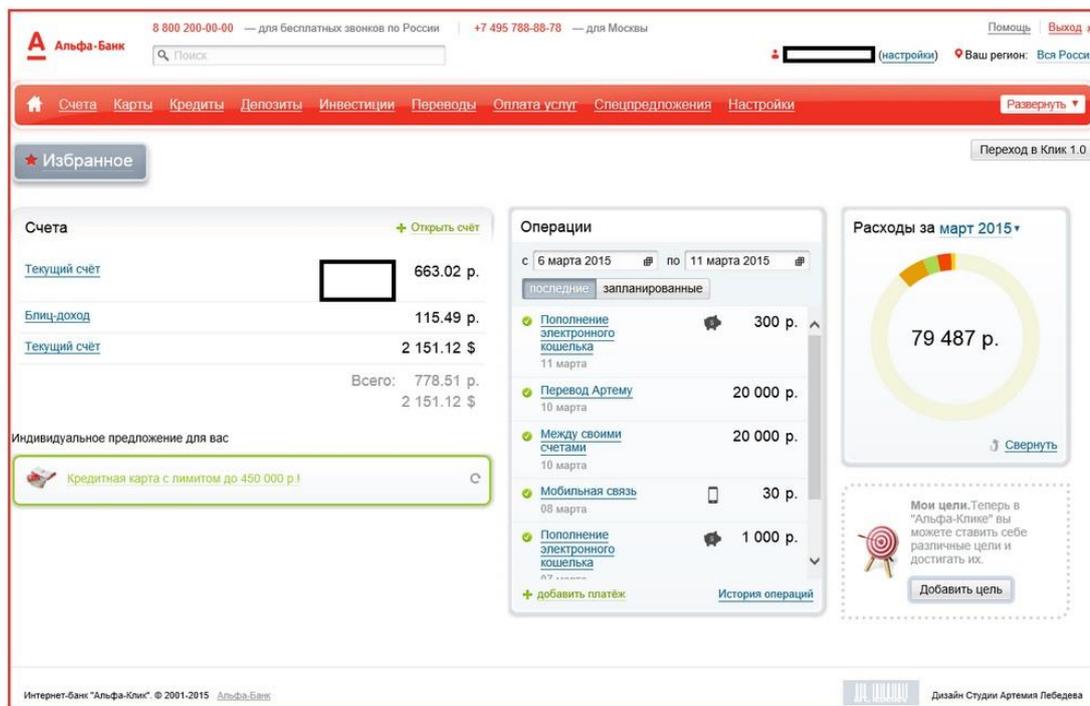


Рис 1.4. Интерфейс онлайн-банка «Альфа-Клик» от АО «Альфа-Банк»

Многие банки внедряют в собственные интернет-сервисы новостную ленту, где предоставляется информация о курсах валют, котировках драгоценных металлов, основных событиях в экономике страны. Кроме этого, предлагается также пользоваться интерактивным помощником, который поможет неопытному клиенту освоить программу. На рис. 1.5 изображен интерфейс подобного сервиса от ПАО «Сбербанк России».

Далее рассмотрим особенности WAP-банкинга (мобильного банкинга) – получение банковских услуг помощью мобильного телефона, планшета или ноутбука, использующего технологию беспроводного доступа (Wireless Application Protocol). Такая технология позволяет передавать сокращенную информацию некоторых сайтов, поддерживающих WAP (например, Yahoo и др.), на мобильные телефоны и совершать некоторые

действия. При помощи WAP-протокола владелец мобильного телефона может выйти в Интернет непосредственно без дополнительного оборудования, используя банковское приложение или встроенный браузер.

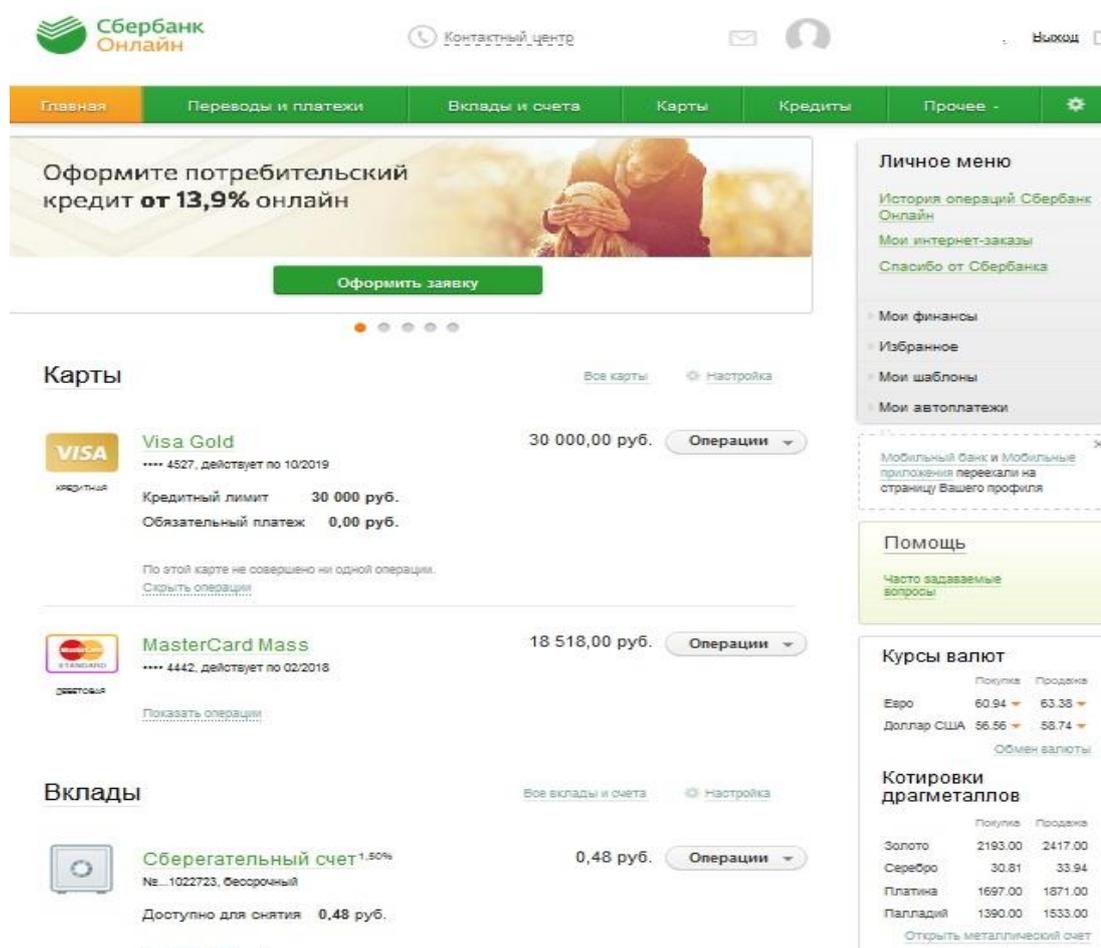


Рисунок 1.5. Интерфейс личного кабинета от ПАО «Сбербанк России»

Кроме этого, мобильный банкинг включает в себя услуги, предоставляемые клиентам при помощи смс: информация о состоянии счета, денежные переводы, пополнение баланса мобильного телефона и т.д.

Основой мобильного банкинга является WAP-протокол – технический стандарт беспроводной передачи данных. Он использует двоичный формат, что позволяет эффективно сжимать пакеты данных, протокол оптимизирован под длительный период ожидания и низкую пропускную способность каналов. Специальный язык Wireless Markup Language (производный от языка XML), с помощью которого создаются WAP-совместимые Web-страницы, позволяет

оптимально использовать небольшие размеры дисплея телефона, включая двустрочные текстовые и графические модели [45, с.27].

Преимущество такой системы – еще большая свобода в доступе, а недостатки связаны, в первую очередь, с неудобством получения информации на небольшом дисплее и плохим качеством сотовой связи в России. На рисунке 1.6 представлен интерфейс мобильного приложения от банка «ВТБ-24».

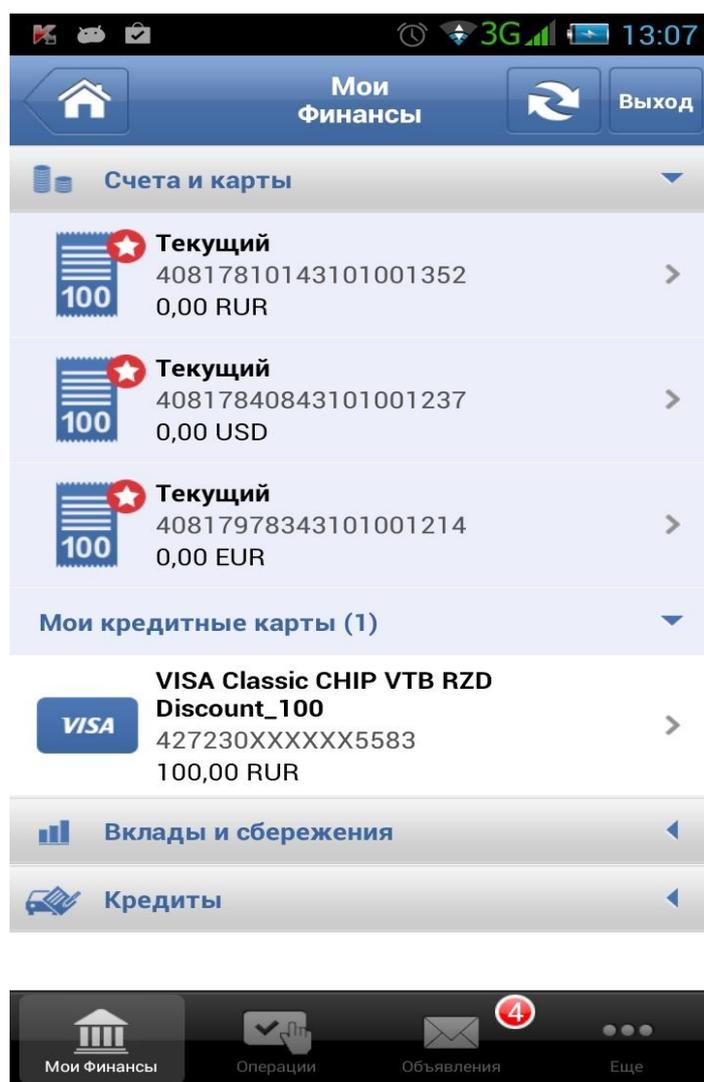


Рис. 1.6. Интерфейс мобильного приложения от АО «ВТБ-24»

В связи с развитием услуг сотовой связи и возможностей мобильных телефонов возрастает и перечень операций WAP-банкинга. При сохранении текущих тенденций через несколько лет клиенты банков смогут получать большинство услуг, используя свой телефон или планшет.

Таким образом, в данном параграфе дипломного исследования предоставлена классификация электронных банковских услуг, а также рассмотрены их основные преимущества и недостатки.

### 1.3. Особенности правового регулирования отношений в сфере электронного банковского обслуживания

Порядок деятельности коммерческих банков регулируется юридическими нормами, которые формируют отрасль банковского права. В данном случае имеют применение законодательные акты, регулирующие имущественные и хозяйственные отношения, например, Гражданский кодекс Российской Федерации, а также специальные нормы, которые регламентируют функционирование кредитных организаций.

Выделяют следующие нормативно-правовые акты, регулирующие банковскую деятельность:

- Конституция Российской Федерации;
- федеральные законы «О банках и банковской деятельности» и «Центральном банке Российской Федерации»;
- иные федеральные законы (Гражданский Кодекс, Гражданский Процессуальный Кодекс, Законы «О защите прав потребителей», «Об электронной подписи»);
- подзаконные акты Центрального Банка Российской Федерации [46, с.48].

Рассмотрим подробно особенности правового регулирования электронных банковских услуг в нашей стране.

На сегодняшний день большинство международных организаций и развитых стран стоят перед проблемой выбора механизма регулирования банковской деятельности, информационных отношений, формирующихся в процессе использования глобальной компьютерной сети Интернет. Однако сейчас отсутствует наработанная и унифицированная практика регулирования и

налогообложения электронной коммерции, не хватает значимых исследований данной проблемы в юридической науке. Вместе с тем развитие глобальной сети оказывает решающее воздействие на жизнь общества, поэтому необходимо создать систему государственного регулирования экономических отношений в данной сфере.

Разработка полноценной нормативно-правовой базы в области правового регулирования дистанционной банковской деятельности, защита прав и законных интересов субъектов данных отношений являются первоочередными задачами российского Правительства. В частности, необходимо разработать и принять нормы, регламентирующие «право на электронную сделку», принципы осуществления электронной экономической деятельности, требования к форме электронной сделки и применение электронной цифровой подписи [40, с.25].

В международном праве, регулирующем сферу электронного бизнеса, основным документом является «Типовой закон об электронной торговле» разработанный и утвержденный Комиссией ООН по праву международной торговли (ЮНСИТРАЛ) в 1996 г. Этот Закон применяется к любому виду информации в форме сообщения данных, используемой в контексте торговой деятельности. Под термином «сообщение данных» понимается информация, подготовленная, отправленная, полученная или хранящаяся с помощью электронных, оптических или аналогичных средств, включая электронный обмен данными, электронную почту, телеграмму, телекс или телефакс. Основным правовым принцип международной электронной коммерции, заключается в следующем: стороны, заключившие электронную сделку, не могут ставить ее под сомнение только на том основании, что она исполняется электронным способом и в основе ее не лежит традиционный бумажный документооборот, сопровождаемый традиционной собственноручной подписью.

Правовым способом регулирования электронной формы сделки выступают закрепленные законом технологии верификации (подтверждения

подлинности) документов посредством использования электронно-цифровой подписи. Нормативные акты, закрепляющие юридическую силу электронной подписи, приняты во всех странах Евросоюза, а также в большинстве других индустриально развитых стран мира (США, Великобритания, Япония и пр.). В 2002 году аналогичный закон был введен в действие и в Российской Федерации.

На рисунке 1.7. наглядно представлена система правового регулирования отношений в сфере оказания электронных банковских услуг в Российской Федерации.

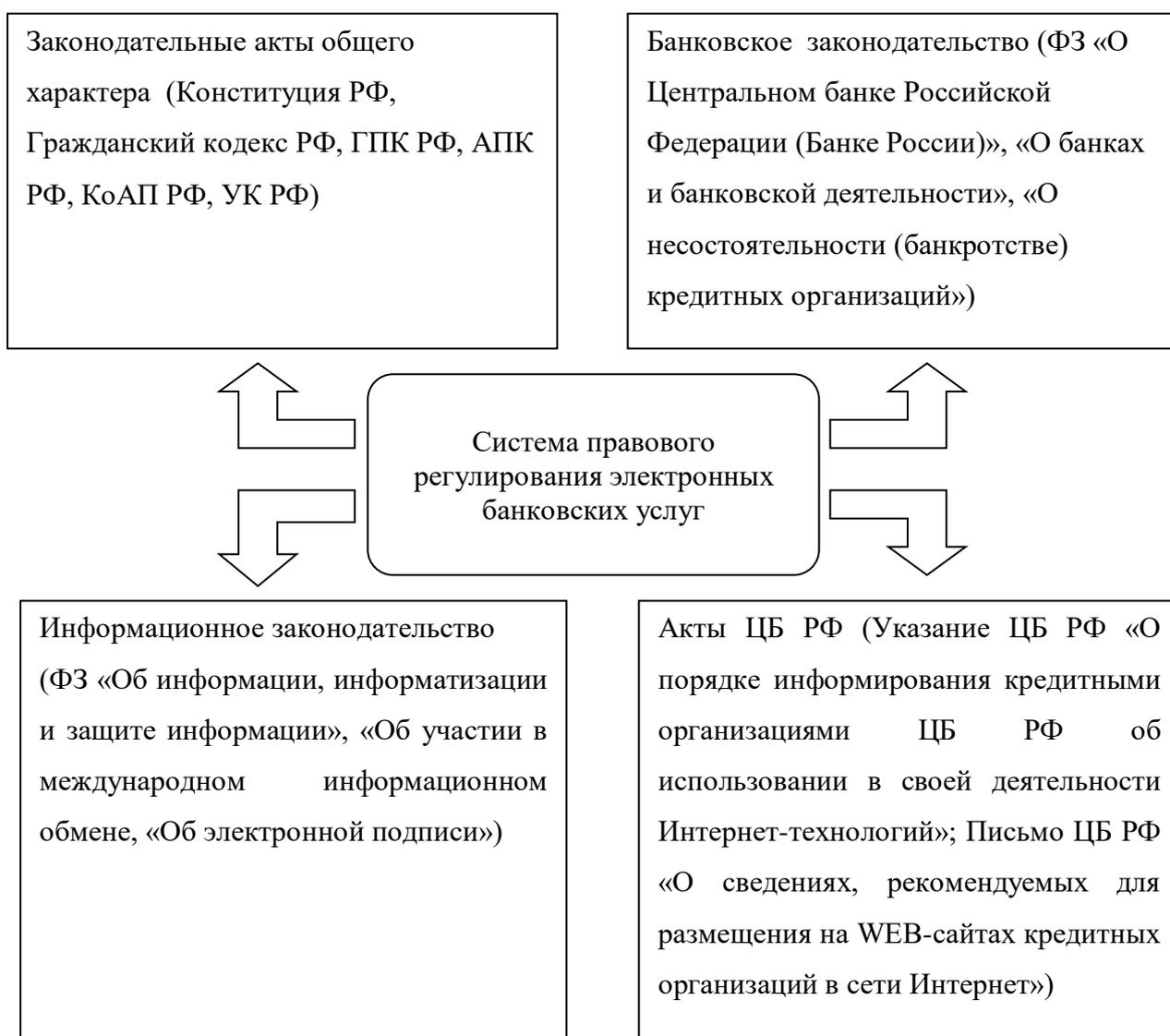


Рис. 1.7. Система правового регулирования электронных банковских услуг

В 2011 году был принят Федеральный Закон N161-ФЗ «О национальной платежной системе», который регулирует:

- правила функционирования платежных систем;
- взаимоотношения участников рынка электронных платежей;
- правовую сущность электронных денег;
- специальный правовой режим;
- гарантии и конфиденциальность электронной коммерции.

Закон юридически закрепляет в России понятие «платежная система» и устанавливает требования к организации и функционированию таких систем. Также он определяет, как за платежными системами будет надзирать государство. С принятием данного нормативно-правового акта в законодательстве Российской Федерации появились понятия электронных денег, электронных средств платежа.

Однако отечественная юридическая практика по-прежнему упускает ключевые вопросы регулирования Интернет-банкинга. В частности, не решена проблема налогообложения результатов банковской деятельности, осуществляемой с использованием сети Интернет. Сложность состоит в том, что действующее национальное налоговое законодательство практически всех стран ориентируется на регулирование традиционных правоотношений, и многие общепринятые правовые категории не применимы в Интернете. Кроме того, необходимо решать проблему юрисдикции, которая обусловлена, прежде всего, экстерриториальностью сети Интернет, что не позволяет в полной мере осуществлять налоговый контроль в пределах конкретного государства.

Следует отметить, что решение названных проблем на международном уровне, безусловно, заслуживает поддержки, однако это не исключает необходимости разработки адекватного национального законодательства.

Главная проблема российского законодательства в области оказания электронных банковских услуг – это бессистемность разработки и принятия актов гражданского и банковского законодательства, а также актов законодательства о налогах и сборах. В действующем законодательстве

фактически отсутствуют легальные определения большого количества базовых понятий финансового и банковского права, широко используемых в практике электронной банковской деятельности, например: «безналичные расчеты», «электронные расчеты», «электронные банковские услуги» и многие другие.

Особые претензии предъявляются участниками российского банковского бизнеса к Федеральному закону «Об электронной подписи». Электронно-цифровая подпись призвана стать одним из важных механизмов защиты прав и законных интересов контрагентов в процессе осуществления ими электронной экономической деятельности. Процедуры создания и проверки электронной подписи призваны юридически подтверждать действительность договорных обязательств, обеспечивать защиту от их одностороннего изменения или невыполнения, а также символизировать необходимую письменную форму сделки, заключенной контрагентами посредством глобальной сети Интернет. Однако в действительности данный закон мало соответствует объективным условиям банковского бизнеса в России. Во-первых, он описывает технологию, которая до его принятия практически не использовалась в РФ, что повлекло за собой возникновение технологического конфликта. Во-вторых, закон противоречит международной практике и рекомендациям, в частности, Директиве Евросоюза «Об инфраструктуре цифровых подписей» и модельному закону UNCITRAL, ограничивая возможности использования электронно-цифровой подписи и фактически сводя ее техническое воплощение лишь к криптографическим средствам. Здесь также возникает необходимость принятия разъяснительных документов по сертификации криптографических средств связи. Сейчас их сертификация осуществляется в нескольких местах (Федеральная Служба Безопасности, Гостехкомиссия и т.д.), что создает определенные трудности. Закон достигает своих целей лишь частично, так как требует создания большого количества подзаконных актов, которые и будут регламентировать правила применения цифровой подписи [31, с.129].

Терминологические проблемы банковского права, и в целом вопросы, порождаемые высокой степенью недоработанности правового регулирования в

области финансов и кредита в России, могут быть сняты с принятием единого кодифицированного акта в данной сфере – Банковского кодекса РФ.

Еще одной проблемой российского онлайн-банкинга является обеспечение безопасности платежей и предотвращение утечки конфиденциальной информации, в том числе персональных данных клиентов.

Электронная платежная система является эффективной, если она соответствует следующим критериям:

- обмен информацией между банком и клиентом напрямую, без привлечения третьей стороны;
- мгновенное подтверждение сделок с использованием персональных кодов и электронной подписи;
- безопасная транзакционная среда.

На рис. 1.8 представлены основные уровни безопасности дистанционного банковского обслуживания (ДБО).



Рис. 1.8. Структура системы безопасности ДБО

В настоящее время должный уровень безопасности применительно к электронным транзакциям обеспечить очень трудно, для многих банков это выливается в серьезные финансовые траты. Согласно отчету корпорации «Symantec Inc.», убытки от киберпреступлений в мире составляют примерно \$130 млрд в год. В 2010 г. от противозаконных действий хакеров пострадал 431 млн человек, в 2015 г. – 634 млн. человек. Только за последние 2 года нападению киберпреступников подверглись счета таких компаний, как «Google», «Sony», «Philips».

Киберпреступность в России набирает высокие обороты. Сегодня это уже отдельный бизнес с четко выстроенными процессами. Примерно с 2007 г. в России начались адресные кибератаки в финансовом секторе, направленные на хищение денег с банковских счетов. Хакерские сообщества стали организованными, более профессиональными. Массовые нападения на российские банки начались с 2009 г. А в 2010 г. среди угроз информационной безопасности мошенничество в системах дистанционного обслуживания вышло на первое место по масштабам ущерба.

По данным агентства ESET, сегодня 95% троянских программ разрабатываются с целью взлома банковских счетов. Максимальный ущерб банковской системе России был причинен в 2010 г. – киберпреступники заработали в России около 2,5 млрд евро. Бурное развитие электронной коммерции, рост профессионализма и финансовой подпитки хакеров способствуют увеличению количества преступлений в данной сфере.

Масштабность явления выводит на первый план проблему разработки системы управления рисками, связанными с дистанционным банкингом, с электронными платежами, в том числе осуществляемыми с использованием сети Интернет. Вопрос настолько актуален для российского банковского сообщества, что Центральный Банк России опубликовал специальное Письмо от 30.01.2009 г. № 11Т «О рекомендациях для кредитных организаций по дополнительным мерам информационной безопасности при использовании систем интернет-банкинга», в котором разработана методика противодействия

мошенническим схемам и организации безопасности при оказании дистанционных банковских услуг.

В таблице 1.2. представлены основные направления обеспечения безопасности ДБО.

Таблица 1.2.

## Обеспечение безопасности онлайн-банкинга

№	Вид услуги	Меры безопасности
1	Обслуживание банковских карт	Внедрение 3D Secure – защищенной технологии обработки и передачи пользовательских данных
	Онлайн-депозиты	Предложение клиенту по обслуживанию виртуальной карты, привязанной к счету клиента
	Онлайн-платежи	Создание системы мониторинга и временной фиксации транзакций с дополнительной проверкой через почтовый ящик клиента
	Ведение счетов клиентов	Сотрудничество банков со специализированными агентствами по информационной безопасности. В России услуги подобного рода предоставляют компании «Eset», «Symantec», «Veeam»
	Консультационные услуги	Обучение пользователей, браузеры, предупреждающие об угрозе фишинга, усложнение процедуры авторизации, борьба с фишингом в почтовых сообщениях

К сожалению, эффективно обеспечивать информационную безопасность и оценивать связанные с нею риски в России способны лишь самые крупные банки и платежные системы. Небольшие финансовые институты не могут финансировать мероприятия подобного рода. Зачастую банк просто не умеет контролировать эффективность своих затрат на информационную безопасность, следствием чего является имитация защиты вместо реальных мер, создание у клиентов иллюзии защищенности. Упущения подобного рода приводят к финансовым потерям клиентов и ухудшению имиджа банков.

Решить данную проблему можно правовым путем. Необходимы изменения в законодательстве, нормативное требование к финансовым организациям с обязательством выделения фиксированной суммы на обеспечение информационной безопасности. Исходя из зарубежного опыта, это может быть фиксированная ставка в размере 1-3% чистой прибыли банка ежегодно.

Итак, российское законодательство нуждается в создании нормативно-правовой базы для регулирования электронного бизнеса, которая должна основываться на международном опыте. Только привлечение компаний, занимающихся электронной коммерцией, обеспечением информационной безопасности, Интернет-провайдеров к решению данной проблемы позволит оперативно разработать необходимые законодательные акты. Для России сегодня важно не отставать от тех изменений, которые происходят в сфере электронных финансовых операций при формировании соответствующего законодательства и интеграции в мировую экономику.

## ГЛАВА 2. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

### 2.1. Организационно-экономическая характеристика организации

АО «Россельхозбанк» - универсальный банк, который предоставляет широкий спектр услуг для физических и юридических лиц: потребительское и ипотечное кредитование, вклады, денежные переводы, овердрафт и другие банковские продукты.

Акционерное общество «Российский Сельскохозяйственный банк – один из крупнейших банков в Российской Федерации, созданный в 2000 году в соответствии с распоряжением Президента Российской Федерации от 15.03.2000 № 75-рп в целях развития национальной кредитно-финансовой системы агропромышленного сектора и сельских территорий Российской Федерации.

Банк является базой национальной кредитно-финансовой системы обслуживания товаропроизводителей в сфере агропромышленного производства и обеспечивает эффективность использования бюджетных инвестиций.

Реализуя бизнес-модель универсальной кредитной организации, Банк является рыночным инструментом государственной поддержки отраслей агропромышленного комплекса Российской Федерации, предоставляет все виды банковских услуг и занимает лидирующие позиции в финансировании АПК [54, с.1].

Миссия Банка – эффективное и комплексное удовлетворение потребностей товаропроизводителей АПК, рыбохозяйственного и лесопромышленного комплексов, населения и бизнеса сельских территорий, малых и средних городов в качественном и доступном банковском обслуживании и сопутствующих финансовых услугах, всемерное содействие

формированию и функционированию национальной кредитно-финансовой системы, а также устойчивому развитию территорий.

В 2015 году в связи с приведением Устава и наименования Банка в соответствие с Федеральным законом № 99-ФЗ от 05.05.2014 «О внесении изменений в главу 4 части первой Гражданского кодекса Российской Федерации и о признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации» наименование Банка было изменено. Новым полным фирменным наименованием Банка является Акционерное общество «Российский Сельскохозяйственный банк».

Высшим органом управления АО «Россельхозбанк» является Общее собрание акционеров. Банк проводит ежегодно годовое Общее собрание акционеров. Годовое Общее собрание акционеров проводится не ранее чем через два месяца и не позднее чем через шесть месяцев после окончания финансового года. Наблюдательный совет Банка, избираемый акционерами и им подотчетный, обеспечивает стратегическое управление и контроль над деятельностью исполнительных органов – Председателя Правления и Правления. Исполнительные органы осуществляют текущее руководство Банком и реализуют задачи, поставленные перед ними акционерами и Наблюдательным советом Банка.

Полномочия общего собрания акционеров Банка осуществляются Федеральным агентством по управлению государственным имуществом. 100% акций АО «Россельхозбанк» принадлежат Российской Федерации в лице Федерального агентства по управлению государственным имуществом, действующего на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 5 июня 2008 г. № 432 «О Федеральном агентстве по управлению государственным имуществом».

Правление АО «Россельхозбанк» (далее - Банк) является коллегиальным исполнительным органом Банка. Членами Правления могут быть только лица, работающие в Банке на постоянной основе. Правление действует на основании Устава Банка и Положения о Правлении АО «Россельхозбанк». Права и

обязанности членов Правления определяются законодательством Российской Федерации, Уставом Банка, Положением о Правлении Банка, а также договорами, заключенными от имени Банка Председателем Наблюдательного совета или иным лицом по уполномочию Наблюдательного совета.

На рисунке 2.1 наглядно представлена структура Правления АО «Россельхозбанк».

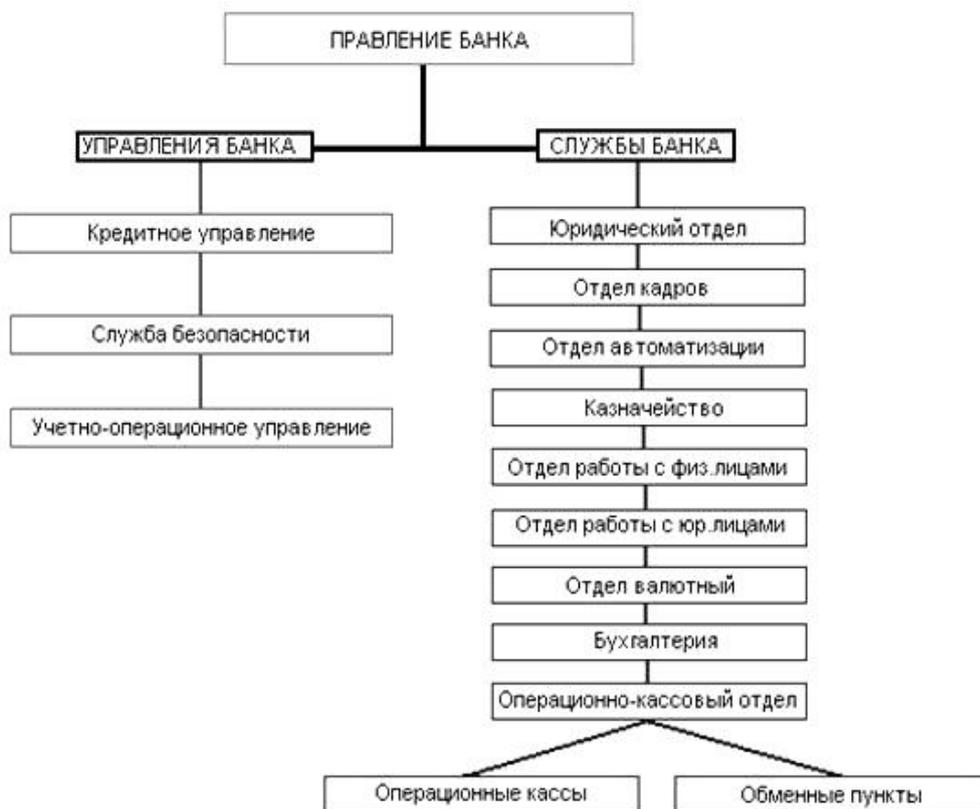


Рис. 2.1. Структура правления АО «Россельхозбанк»

К компетенции Правления относятся все вопросы руководства текущей деятельностью Банка, за исключением вопросов, отнесенных к исключительной компетенции общего собрания акционеров и Наблюдательного совета Банка.

Правление Банка выполняет следующие функции:

- предварительное обсуждение вопросов, которые подлежат рассмотрению общим собранием акционеров Банка и Наблюдательным советом Банка, подготовка необходимых документов;

- выполнение решений общего собрания акционеров Банка и Наблюдательного совета Банка;
- рассмотрение и принятие решений по управлению активами и пассивами Банка, организации и ведению расчетов, других банковских операций и сделок, осуществлению внешнеэкономической деятельности, обеспечению внутрибанковского учета и контроля, сохранности имущества, повышению безопасности Банка и его клиентов и другим вопросам деятельности Банка;
- предварительное рассмотрение возможности выдачи кредитов, гарантийных обязательств, обязательств по авалированию векселей, окончательное решение по совершению которых принимает Наблюдательный совет Банка.
- утверждение положений о филиалах и представительствах Банка;
- подготовка перспективных планов развития, годовых бизнес-планов филиалов и отчетов о результатах деятельности;
- утверждение сметы расходов Банка на предстоящий год;
- принятие решений об открытии (закрытии) дополнительных офисов, операционных офисов, кредитно-кассовых офисов;
- организация работы по подбору, расстановке, подготовке персонала, утверждение кандидатур руководящих работников Банка в соответствии с установленной номенклатурой;
- определение условий и порядка оплаты труда персонала Банка, его филиалов и представительств, а также представление дополнительных трудовых, социально-бытовых и иных льгот;
- рассмотрение материалов ревизий, проверок, по которым требуется вмешательство Правления, а также отчеты руководителей филиалов и представительств Банка;
- предварительное рассмотрение годового отчета, баланса и других финансовых отчетных документов Банка;

- рассмотрение вопросов о привлечении к дисциплинарной и иной ответственности работников Банка в случаях, когда это имеет существенное значение для интересов Банка, в установленном законодательством порядке;
- решает другие вопросы текущей деятельности Банка.

Проведем анализ финансовых показателей деятельности АО «Россельхозбанк» за период с 2014 по 2016 гг. Динамику ключевых балансовых показателей банка представим в таблице 2.1.

Таблица 2.1.

Динамика балансовых показателей АО «Россельхозбанк» за 2014-2016 гг.

Показатели, млрд. руб	2014 г.	2015 г.	2016 г.	Абсолютное отклонение, (+, -), млрд.руб		Темп прироста, %	
				2015 г. от 2014 г.	2016 г. от 2015 г.	2015 г. к 2014 г.	2016 г. к 2015 г.
Активы	2 067	2 510	2 892	443	382	21,4	5,4
Средства клиентов	1123	1 189	1 577	66	388	5,9	32,6
Обязательства	2 029	2 140	2 285	111	145	5,5	6,8
Капитал банка	281	327	335	46	8	16,4	2,4

Из таблицы 2.1. видно, что в 2015 г. по сравнению с 2014 г. рост активов составил 443 млрд. руб. или 21,4 %. Значительный прирост активов банка в 2015 году обеспечили операции с ценными бумагами и кредиты клиентам – юридическим и физическим лицам. В 2016 г. по сравнению с 2015 г. активы увеличились на 382 млрд. руб., или 5,6 %.

Средства клиентов АО «Россельхозбанк» в 2015 г. по сравнению с 2014 г. возросли на 66 млрд. руб. или 5,9 %, в 2016 г. по сравнению с 2015 г. - на 388 млрд. руб. или 32,6 %. Рост средств клиентов банка связан со стабильными процентными ставками банка по депозитам и ростом активности вкладчиков.

Обязательства АО «Россельхозбанк» в 2015 г. по сравнению с 2014 г.

возросли на 111 млрд. руб. или 5,5 %, в 2016 г. по сравнению с 2015 г. – на 145 млрд руб, или 6,8%. Это обусловлено ростом средств кредитных организаций, размещенных в банке, средств клиентов, прочих обязательств.

Рост капитала банка в 2015 г. по сравнению с 2014 г. составил 46 млрд. руб. или 16,4 %. Это следствие прироста от переоценки основных средств, а также эмиссии акций банка. В 2016 г. по сравнению с 2015 г. темп прироста капитала АО «Россельхозбанк» уменьшился и составил 2,4 %. Снижение показателя – следствие погашения АО «Россельхозбанк» субординированного кредита Центрального Банка Российской Федерации.

Наглядно изменение основных финансовых показателей АО «Россельхозбанк» за 2014-2016 гг. представлено на рисунке 2.1.

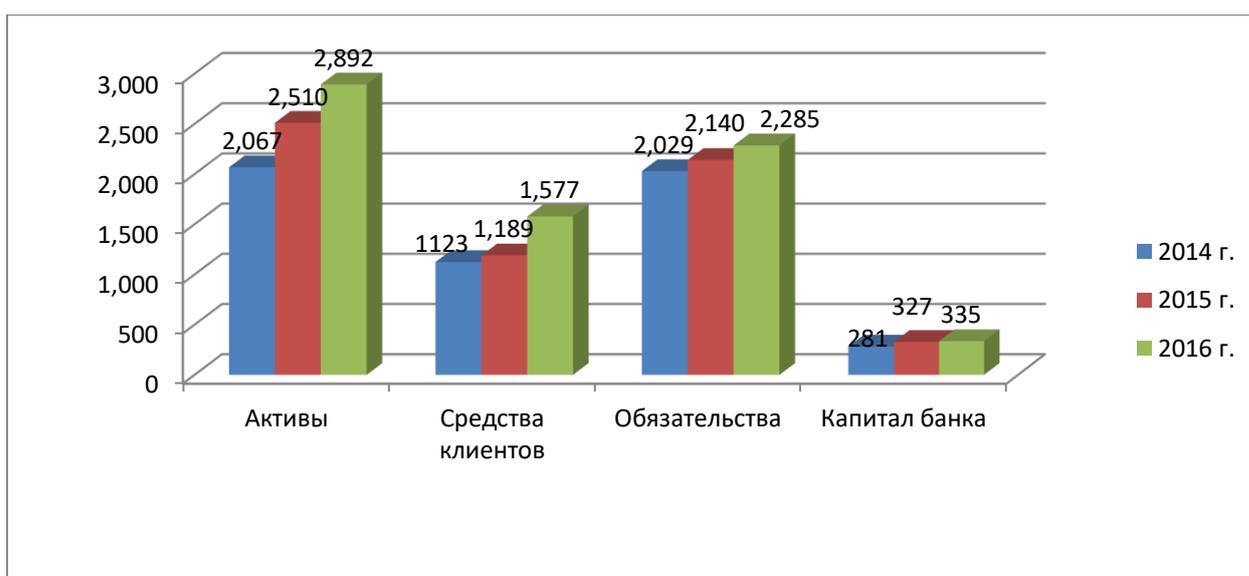


Рис. 2.2. Динамика основных финансовых показателей АО «Россельхозбанк» за 2014-2016 гг., млрд. руб

В структуре активов Банка преобладает чистая ссудная задолженность, доля которой по состоянию на 01.01.2017 составляет 81,3% от общего объема активов Банка. Доля средств в кредитных организациях по состоянию на 01.01.2016 составила 0,2 % от величины активов Банка, доля средств в Банке России – 1,9%, денежных средств – 1,7%, чистых вложений в ценные бумаги – 10,7%.

В структуре пассивов Банка основной объем (71,5%) приходится на средства клиентов, не являющихся кредитными организациями. На долю средств кредитных организаций приходится 6,3%, кредитов, на долю депозитов и прочих средств, привлеченных в Банке России, – 1,7%, выпущенных долговых обязательств – 9,4%.

Обязательства Банка по состоянию на 01.01.2017 составляют 90,7% пассивов, собственные средства – 9,3%.

Далее проведем анализ структуры кредитных продуктов АО «Россельхозбанк».

Основные направления кредитной поддержки Банком российского АПК обусловлены его активным участием в реализации Госпрограммы развития АПК. За 2015 год Банком выдано 455,6 тыс. кредитов в рамках реализации мероприятий Госпрограммы АПК, включая кредиты сельскохозяйственным предприятиям и организациям, гражданам, ведущим личное подсобное хозяйство, и т.д., на общую сумму 637,6 млрд рублей (на 40,4% больше, чем в 2014 году). На долю краткосрочных кредитов пришлось 72,7% всего объема выдачи.

По состоянию на 01.01.2016 46,9% кредитных вложений в АПК было сформировано за счет кредитов организациям – сельскохозяйственным товаропроизводителям.

В структуре вложений в агропромышленный комплекс на кредиты предприятиям пищевой и перерабатывающей промышленности приходится 16,9%, обслуживающим предприятиям – 0,4%.

За 2016 год предварительно выдано кредитов на сумму 793 млрд рублей, данные о структуре кредитов отсутствуют.

На рисунках 2.3. и 2.4. наглядно представлена структура кредитов АО «Россельхозбанк», направленных на реализацию программы развития агропромышленного комплекса России, в 2014 и 2015 гг.



Рис. 2.3. Структура кредитных вложений в агропромышленный комплекс в 2014 году, %

Структура кредитных вложений в АПК на 01.01.2016



Рис. 2.4. Структура кредитных вложений в агропромышленный комплекс в 2015 году, %

Динамику ключевых показателей прибыли АО «Россельхозбанк» проанализируем с помощью таблицы 2.2.

Таблица 2.2.

Доходы и чистая прибыль ключевых показателей прибыли  
АО «Россельхозбанк» за 2014-2016 гг., млрд. руб.

Показатели	2014 г.	2015 г.	2016 г.	Абсолютное отклонение, (+, -)		Темп прироста, %	
				2015 г. от 2014 г.	2016 г. от 2015 г.	2015 г. к 2014 г.	2016 г. к 2015 г.
Чистая прибыль	(7,5)	(69,2)	0,9	-61,7	70,1	(922,7)	1,3
Чистые процентные доходы	61,2	23,9	56,5	-37,3	32,6	39,1	236,4
Чистые комиссионные доходы	13,6	12,1	14,4	-1,5	2,3	89,0	119,1
Чистые доходы от операций с ценными бумагами	(2,3)	(3,4)	(0,8)	(1,1)	2,6	(147,8)	23,5

Таблица 2.2 показывает, что в динамике чистой прибыли АО «Россельхозбанк» наблюдается постепенный рост: в 2016 году банк впервые получил положительный финансовый результат. Чистая прибыль в 2016 году составила 0,9 млрд руб.

В 2014 году в связи с ростом расходов из-за переоценки кредитных рисков и досоздания резервов, а также активного урегулирования проблемной задолженности, чистый убыток банка составил 9,3 млрд рублей

В 2015 году, учитывая негативные экономические прогнозы, руководством банка применялась консервативная оценка качества обслуживания заемщиками кредитов. В рамках последовательной реализации политики риск-менеджмента, АО «Россельхозбанк» увеличил расходы на формирование резервов, которые за 2015 год составили 90,4 млрд рублей. Наряду с ростом стоимости ресурсов это обусловило формирование

отрицательного финансового результата Банка по итогам года.

Чистые процентные доходы банка в 2015 году снизились до 23,9 млрд руб. по сравнению с показателем 2014 года. Это было связано с дефицитом доступных источников фондирования и низких темпов снижения ключевой ставки Банка России после ее резкого повышения в конце 2014 года. В 2016 году этот показатель так и не смог достичь уровня 2014 года, и составил 56,5 млрд руб.

Положительная динамика чистого комиссионного дохода АО «Россельхозбанк» в 2016 году сложилась благодаря привлечению новых клиентов, развитию продуктовой линейки. Данный показатель вырос до 14,4 млрд рублей. Рост комиссионных доходов также обеспечили расчетно-кассовые операции, реализация страховых продуктов, операции по предоставлению гарантий.

Показатель чистых доходов от операций с ценными бумагами демонстрирует стабильную отрицательную динамику на протяжении 2014-2016 гг. Руководству банка следует пересмотреть политику работы с корпоративными и субфедеральными облигациями, чтобы исправить ситуацию в 2017 г.

Наглядно изменение показателей прибыльности АО «Россельхозбанк» за 2014-2016 гг. представлено на рисунке 2.4.

Нестабильная динамика показателей прибыли банка свидетельствует о кризисных явлениях в работе организации. Вследствие ужесточения конкуренции на финансовых рынках АО «Россельхозбанк» теряет клиентскую базу, растет объем просроченной задолженности клиентов по кредитным продуктам. Вследствие этого, организация получила отрицательный финансовый результат по итогам 2014 года в размере 9,3 млрд рублей, по итогам 2015 года – в размере 94,2 млрд рублей.

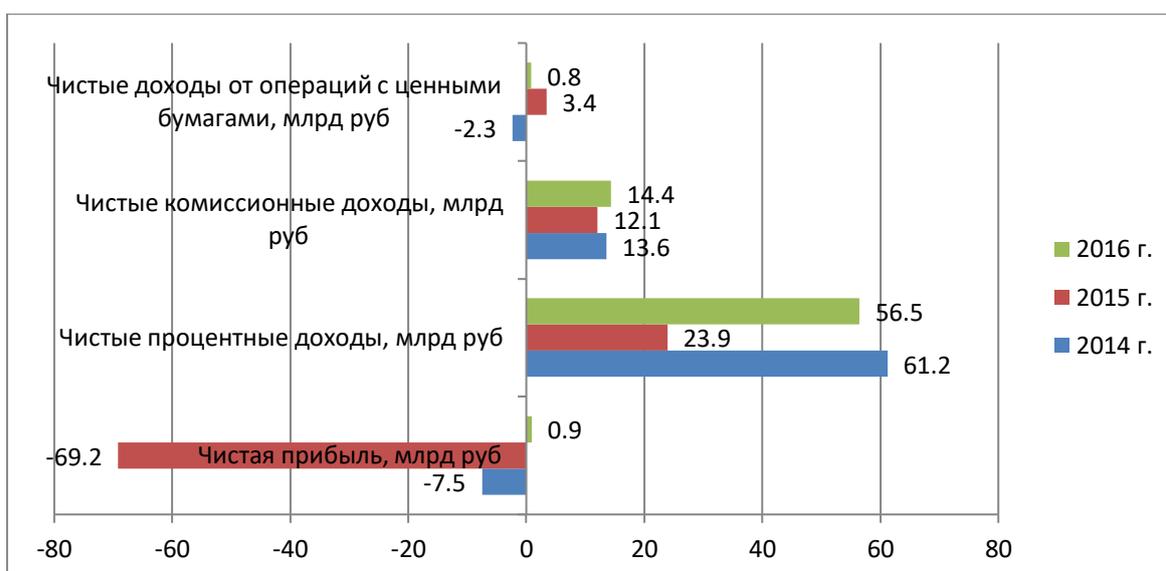


Рис. 2.5. Динамика показателей прибыли АО «Россельхозбанк» за 2014-2016 гг., млрд. руб

В 2016 году Россельхозбанк достиг целевых показателей по ряду ключевых направлений своей деятельности и впервые за последние 3 года показал положительный финансовый результат, получив чистую прибыль в размере 0,91 млрд рублей. Постепенно растет объем активов банка, увеличившись за 2016 год до 2,89 трлн рублей. В целях обеспечения стабильного роста ключевых показателей деятельности АО «Россельхозбанк» необходимо пересмотреть продуктовую линейку, изменить подход к оценке финансовых рисков и внедрять инновации в своей работе с клиентами.

Подводя итог, следует отметить, что в данном параграфе дана общая характеристика АО «Россельхозбанк», описаны основные направления деятельности организации, а также проведен анализ экономических показателей работы банка за 2014-2016 гг.

## 2.2. Внедрение электронных новаций в деятельность АО «Россельхозбанк»

На сегодняшний день под электронными новациями в банковской деятельности подразумевают весь спектр услуг дистанционного (электронного) обслуживания клиентов: онлайн-банкинг, мобильный банкинг, смс-банкинг.

Рассмотрим подробно общий порядок предоставления АО «Россельхозбанк» услуг по дистанционному обслуживанию клиентов.

Необходимо отметить, что на сегодняшний день клиенты банка могут пользоваться электронными услугами лишь после получения банковской карты АО «Россельхозбанк» и открытия действующего счета в банке, с электронными услугами которого они желают ознакомиться. Именно поэтому сначала рассмотрим процедуру выпуска и обслуживания международной пластиковой карты.

Отношения между банком и его клиентом, возникающие по поводу использования платежной карты, регулирует заключенный между сторонами сделки договор. По условиям договора, международная карта АО «Россельхозбанк» - это собственность банка, которую он предоставляет во временное пользование клиенту.

Физическое лицо, образец подписи которого присутствует на оборотной стороне пластиковой карты, получившее право на пользование картой в соответствии с договором, называется держателем карты [36, с.218].

В приложении 7 представлены общие правила предоставления банковских карт в АО «Россельхозбанк».

Клиент, желающий стать обладателем банковской карты, должен заполнить заявление и предоставить необходимый пакет документов банковскому сотруднику. По истечении срока рассмотрения заявления клиент получает ответ о положительном или отрицательном решении касательно его обращения.

На данный момент банк выпускает пластиковые карты следующих платежных систем:

1. «Visa»;
2. «Mastercard»;
3. «UnionPay»;
4. «МИР».

Кроме того, у клиентов АО «Россельхозбанк» также есть возможность оформить виртуальную банковскую карту.

Виртуальная карта – карта международной платежной системы, выпускаемая только на имя Держателя и не имеющая материального носителя. Виртуальная карта предназначена исключительно для совершения расходных операций с использованием реквизитов карты (преимущественно в сети Интернет), которые не требуют физического предъявления карты для своего завершения. Для получения виртуальной карты Держатель использует дистанционные каналы обслуживания.

Все вышеперечисленные карты обладают высокой степенью защиты для сохранности денежных средств клиента. На рисунке 2.6 представлены защитные элементы банковской карты.

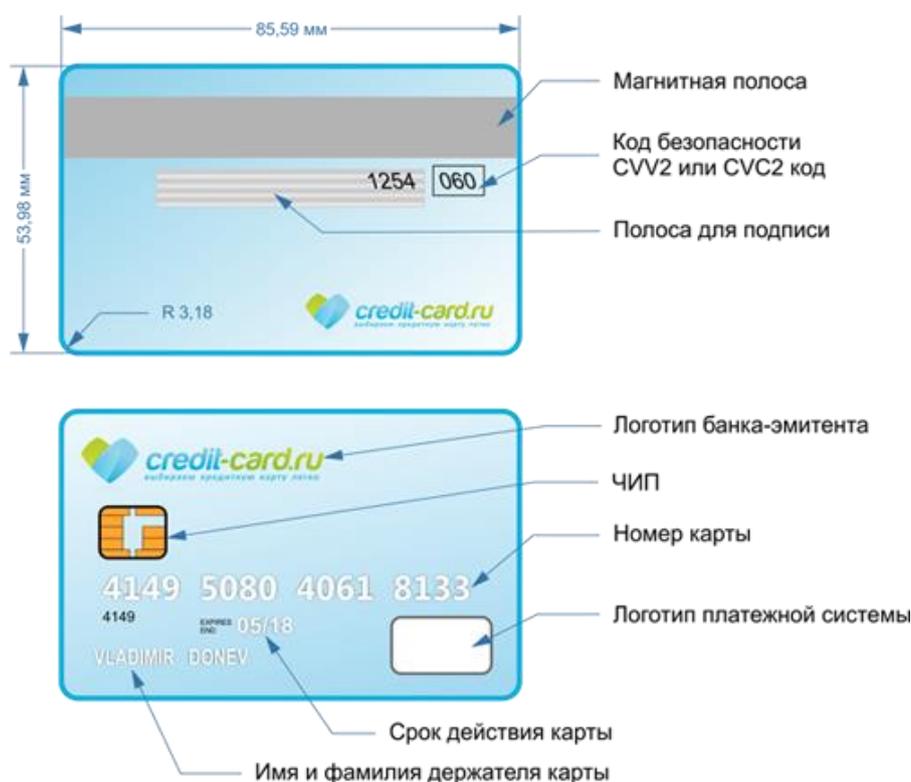


Рис. 2.6. Защитные элементы банковской карты

Согласно условиям договора между банком и держателем карты, для отражения операций банк открывает клиенту счет. При совершении клиентом

какого-либо платежа с использованием карты происходит отображение данной операции по действующему банковскому счету, и клиент всегда может проследить за состоянием своего счета в банке.

Владея международной картой банка, клиент может подключиться к услугам онлайн-обслуживания и мобильного сервиса АО «Россельхозбанк». Рассмотрим особенности предоставления данных услуг. Для обслуживания клиентов банка через сеть Интернет разработана система «Интернет-офис». Это технология дистанционного обслуживания клиентов с помощью функций личного кабинета.

Сервис «Интернет-офис» позволяет делать различные операции удалённо 24 часа в сутки в автоматическом режиме. К таким операциям относятся, например: оплата кредитов, перевод денег, совершение покупок и различные коммунальные платежи. Кроме этого можно получать детальную информацию о состоянии счёта и отслеживать историю платежей.

Вход и регистрация в личном кабинете АО «Россельхозбанк» доступны как с компьютера, так и с мобильного устройства (смартфон) или планшета с ОС «Android». Имеется возможность воспользоваться одним из трёх видов технологий входа в кабинет:

1. С помощью СМС-пароля.
2. По номеру карты.
3. С помощью приложения «М-Токен».

Наиболее оптимальным вариантом считается использование пароля, пришедшего на СМС. Для подключения услуги онлайн доступа к личному счёту через интернет нужно обратиться в ближайшее отделение или филиал банка (с документом удостоверяющим личность) и написать заявление об активации услуги. После этого клиенту выдаются пакет с правилами использования и устройство для генерации паролей.

Схематически общий порядок подключения к услуге «Интернет-офис» представлен на рисунке 2.7.



Рис. 2.7. Порядок подключения клиента к услуге «Интернет-офис»

Если клиент желает воспользоваться услугой впервые, ему необходимо вначале подключить систему дистанционного управления личным счётом и пройти процедуру регистрации в личном кабинете. На рисунке 2.8 наглядно представлена схема регистрации в онлайн-банке через ввод номера банковской карты.

РоссельхозБанк  
ИНТЕРНЕТ-ОФИС

На главную | Официальный сайт | Выход

**Регистрация по карте**

Выберите устройство для регистрации

**2** Введите номер карты

Для регистрации может быть использована любая карта ОАО Россельхозбанк со встроенным микропроцессором. Необходимо ввести полный номер карты, который состоит из шестнадцати цифр.

**3** Придумайте и введите Ваш логин

Логин (имя пользователя) может состоять из 3 - 10 символов или цифр. Убедитесь, что Вы используете латинские символы.

**1** **4**

Отменить | Продолжить

PCAME.RU

Рис. 2.8. Схема регистрации в сервисе «Интернет-офис»

После регистрации клиент может приступить к работе в системе «Интернет-офис» от «Россельхозбанка». Для этого необходимо зайти на сайт банка, ввести идентификатор пользователя и постоянный пароль, подтвердить операцию кодом, полученным в смс-сообщении.

На рисунке 2.9. представлен интерфейс страницы для входа в систему.

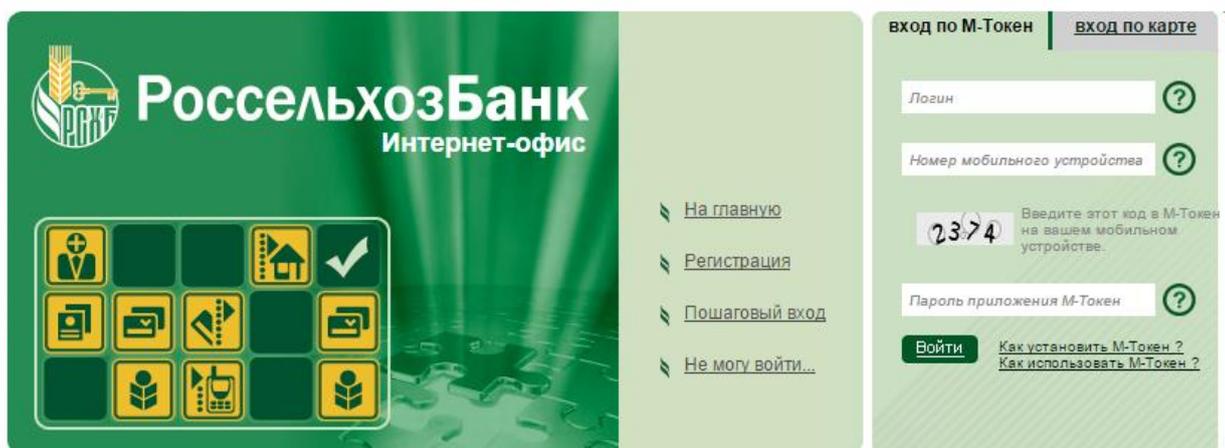


Рис. 2.9. Диалоговое окно для входа в систему «Интернет-офис»

Интернет-сервис банка предлагает пользователям большие возможности, среди которых:

- проверка собственных счетов, отслеживание изменений и движения денежных средств;
- оплата коммунальных платежей, различных услуг (спутниковое и кабельное телевидение, интернет, мобильная связь) и сервисов, также оплата товаров в интернет-магазинах;
- осуществление переводов между своими счетами, а также иным компаниям и частным лицам;
- валютные операции;
- подключение предлагаемых банком дополнительных возможностей и услуг;
- заказ карт различного назначения;
- пополнение, закрытие и открытие счетов.

- получение информации по имеющимся вкладам, подача заявки на их открытие;
- установка персональных лимитов по картам и платежам;
- заказ выпуска виртуальных карт;
- подача онлайн-заявок на кредиты;
- получение выписки по счетам.

На рисунке 2.10 можно увидеть личную страницу пользователя в системе «Интернет-офис».

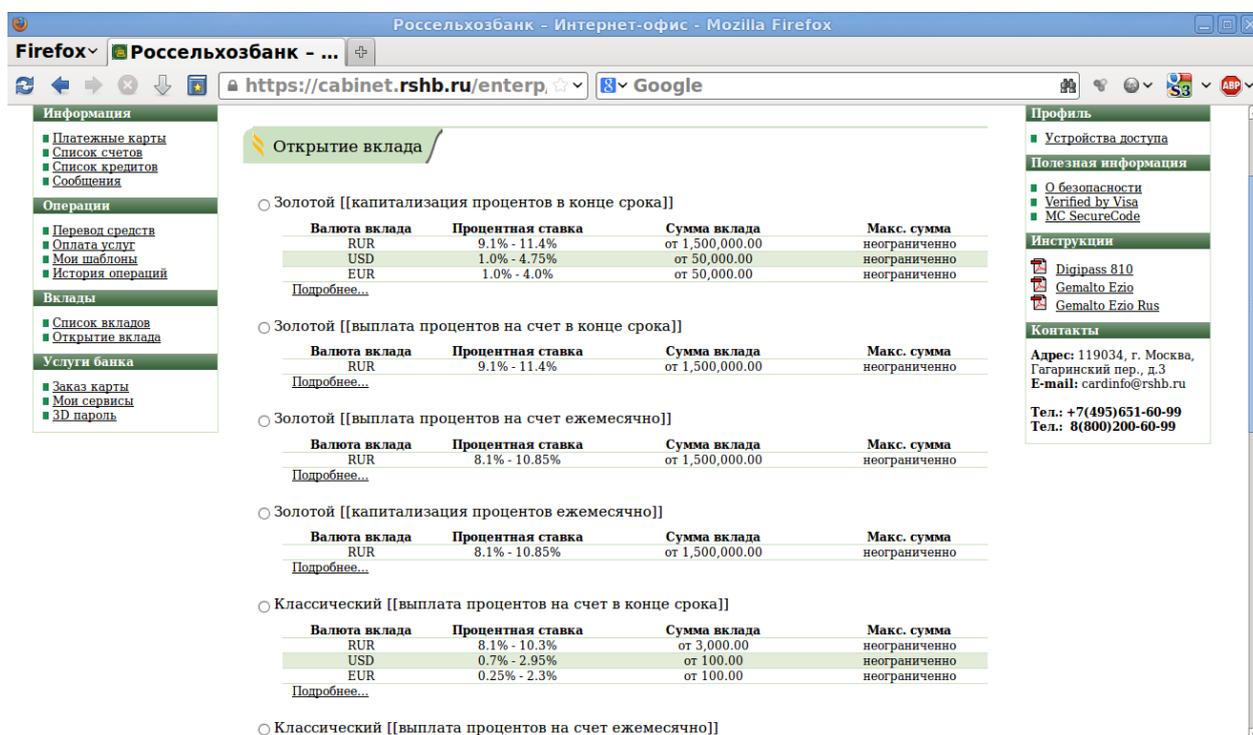


Рис. 2.10. Страница пользователя в системе «Интернет-офис»

Развитие инновационных технологий теперь позволяет клиентам совершать электронные банковские операции не только через компьютер, но и с помощью телефона. Мобильное приложение «Интернет-офис» от АО «Россельхозбанк» можно установить на смартфоны и планшеты, работающие на операционных системах Android, iOS, Java.

Мобильное приложение «Интернет-офис» позволяет пользоваться всеми возможностями интернет-банкинга с подключённых к интернету устройств в

любом удобном для пользователя месте. Клиент может наблюдать за операциями по своим счетам, проверять баланс, получать выписки, осуществлять переводы средств организациям и частным лицам, оплачивать ссуды, перемещать деньги между своими счетами.

Кроме самого мобильного приложения клиенту необходимо будет также установить дополнительное приложение «М-Token» – программу для генерирования паролей для мобильных устройств.

На рисунке 2.11 можно наглядно увидеть интерфейсы приложений «Интернет- офис (М-Банк)» и «М-Token».

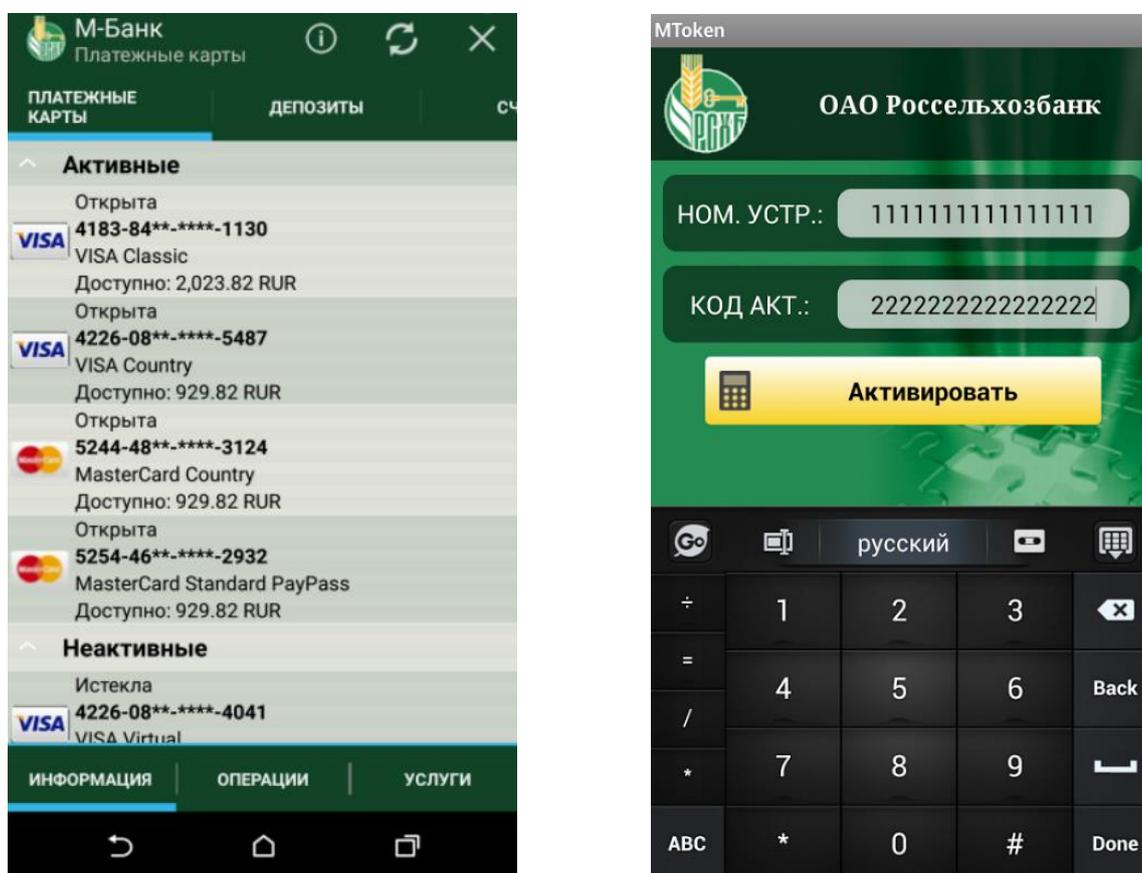


Рис. 2.11. Страница пользователя в приложениях «Интернет- офис (М-Банк)» и «М-Token»

Через мобильную версию «Интернет-офиса», которая по другому называется «М-Банк» клиенты также совершать различные платежные операции: оплачивать коммунальные платежи, различные услуги (спутниковое и кабельное телевидение, интернет, мобильная связь), совершать покупки в

интернет-магазинах. Для удобства пользователей в приложении присутствует возможность сохранять шаблоны платежей для ускорения последующих операций.

Для проведения некоторых операций через «Интернет-офис» необходимо использование одноразового пароля. Одноразовые пароли используются для дополнительной аутентификации клиента при входе в систему или проведении наиболее важных платежных операций в целях безопасности.

Такие пароли приходят в SMS-сообщении в момент совершения операции на мобильный телефон клиента, подключенный к услуге смс-оповещения от АО «Россельхозбанк». SMS-сообщение с паролем содержит параметры операции, для которой этот пароль предназначен. Одноразовый SMS-пароль предназначен только для подтверждения конкретной операции. При генерации очередного одноразового пароля через SMS-сообщение или приложение «М-Token», информация о предыдущем пароле уничтожается.

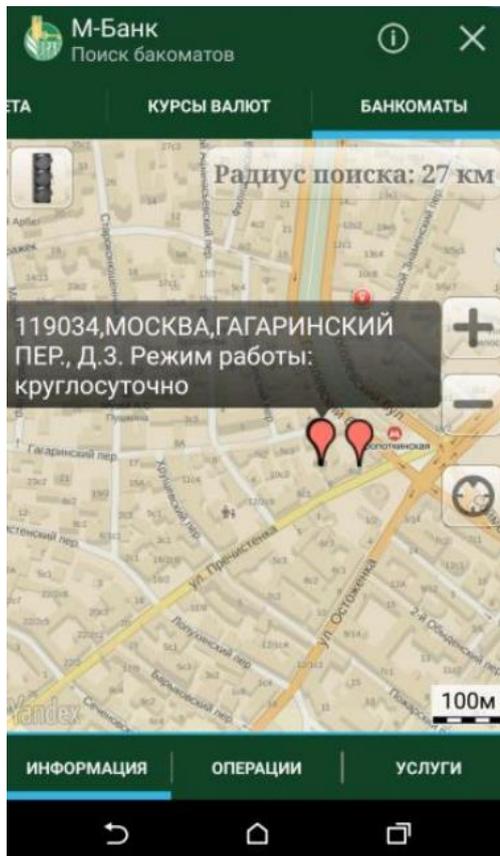


Рис.2.12. Встроенный GPS-навигатор в приложении «Интернет-офис»

Очевидным преимуществом мобильного приложения «Интернет-офис» от АО «Россельхозбанк», выгодно отличающим его от подобных программ других банков, является встроенный в систему GPS-навигатор, с помощью которого пользователь может узнать свое местонахождение и точное расположение ближайших банкоматов банка. Особенно полезной данная функция будет для клиентов в случае туристических поездок. На рисунке 2.12 изображен интерфейс GPS-навигатора в приложении «Интернет-офис».

Далее проведем исследование развития системы электронного обслуживания в «Россельхозбанк» за период с 2014 по 2016 годы.

Для этого проанализируем обслуживание клиентов банка по следующим направлениям: банковские карты, услуги мобильного банкинга, онлайн-услуги.

Следует отметить, что на протяжении исследуемого периода АО «Россельхозбанк» активно развивал систему дистанционного обслуживания клиентов. В работе с банковскими картами банк внедрил новую модель обслуживания клиентов, выпуска кредитных карт, что способствовало переводу стандартных операций в удаленные каналы обслуживания. Конкурентными преимуществами банка в этом направлении остаются развитая банкоматная сеть, широкий продуктовый ряд и конкурентные тарифы.

Таблица 2.3.

Динамика основных показателей работы с банковскими картами  
в АО «Россельхозбанк» за 2008-2010 гг.

Показатели	31.12. 2014 г.	31.12. 2015 г.	31.12. 2016 г.	Темп прироста, %	
				2015 г. к 2016 г.	2010 г. к 2009 г.
Количество действующих карт, тыс. ед., в том числе количество действующих кредитных карт, тыс. ед.	3118,2	3227,1	3600,1	3,5	11,5
	47,0	69,5	83,0	47,8	19,4
Количество банкоматов, тыс. ед.	8,6	7,5	12,4	(12,8)	65,3

Чтобы проанализировать эффективность работы банка в этом направлении, исследуем динамику предоставления услуг по обслуживанию банковских карт АО «Россельхозбанк» за 2014-2016 гг. Данные исследования предоставлены в таблице 2.3.

Как видно из таблицы 2.3, количество банковских карт стабильно возрастало на протяжении 2014-2016 годов. Статистика по количеству банкоматов приведена для объединенной сети АО «Россельхозбанк», АО «Альфа-Банк», ПАО «Промсвязьбанк».

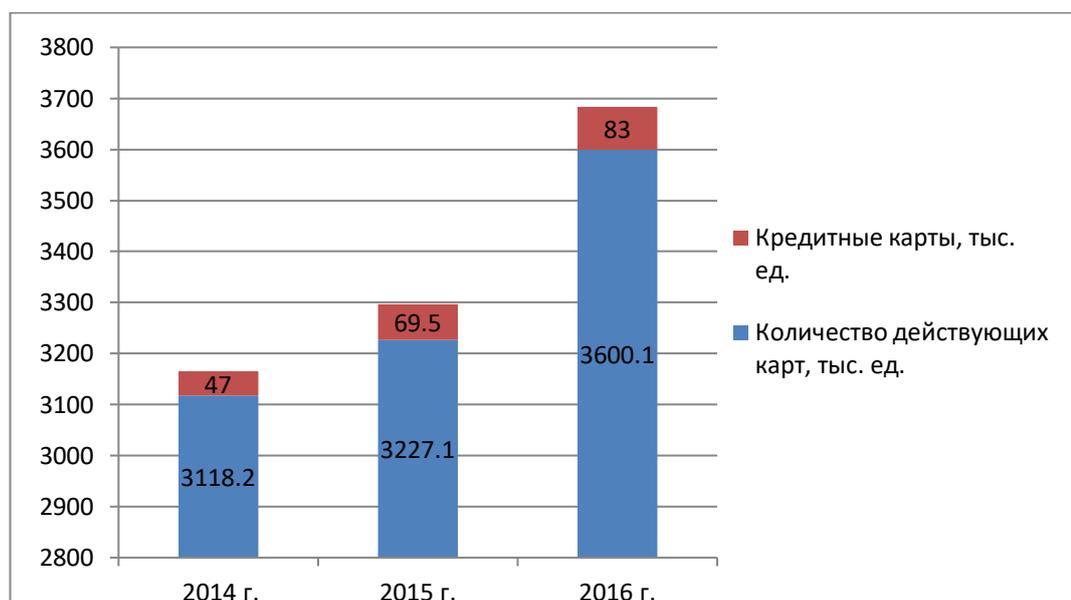


Рис. 2.13. Динамика роста количества банковских карт АО «Россельхозбанк» за 2014-2016 гг.

На рисунке 2.13 отображена динамика роста количества действующих карт и изменения доли кредитных карт АО «Россельхозбанк» на протяжении анализируемого периода.

Используя данные предыдущих лет, попытаемся выявить общую тенденцию развития явления при помощи трендового метода. Расчет произведен по формуле линейного тренда

$$Y_e = at + b, \text{ где} \quad (1)$$

$Y_e$  - уровни, освобожденные от колебаний, выровненные по прямой;

$a$  - среднегодовой абсолютный прирост за единицу времени  $t$ ;

$t$  – временной показатель, константа тренда;

$b$  – начальный уровень тренда.

Для более точного определения тенденции возьмем временной период с 2006 по 2010 годы.

Абсолютный прирост (цепной) рассчитан по формуле

$$Pr_i = P_i - P_{i-1}, \text{ где} \quad (2)$$

$Pr_i$  - абсолютный прирост (цепной);

$P_i$  - показатель отчетного периода;

$P_{i-1}$  - показатель предыдущего периода.

Абсолютный прирост (базисный) рассчитан по формуле

$$Pr_b = P_i - P_b, \text{ где} \quad (3)$$

$P_b$  - показатель базисного периода.

В таблице 2.4 представлены результаты расчета абсолютного прироста количества банковских карт АО «Россельхозбанк» за 2012-2016 гг.

Таблица 2.4.

Абсолютный прирост количества банковских карт  
АО «Россельхозбанк» за 2012-2016 гг.

Год	Количество действующих карт, тыс ед.	Абсолютный прирост, тыс. ед.	
		Цепной способ	Базисный способ
2012	2260	-	-
2013	2505	245	245
2014	3118	613	858
2015	3227	109	967
2016	3600	373	1340

Далее рассчитаем среднегодовой абсолютный прирост, используя формулу средней арифметической простой:

$$a = (245+613+109+373)/4=335 \text{ тыс.ед.}$$

Подставив полученное значение в формулу (1), приняв значения для величин  $b=2260$ , то есть количество действующих карт на конец первого года исследуемого периода, и  $t=6$  лет, то есть исследуемый промежуток времени и прогнозный год, получим:

$$Y_{2017} = 335 \cdot 6 + 2260 = 4270 \text{ тыс. ед.}$$

$$Y_{2018} = 335 \cdot 7 + 2260 = 4605 \text{ тыс. ед.}$$

На рисунке 2.14 графически представлен график прогнозируемого роста пользователей банковских карт АО «Россельхозбанк» на конец 2018 года.

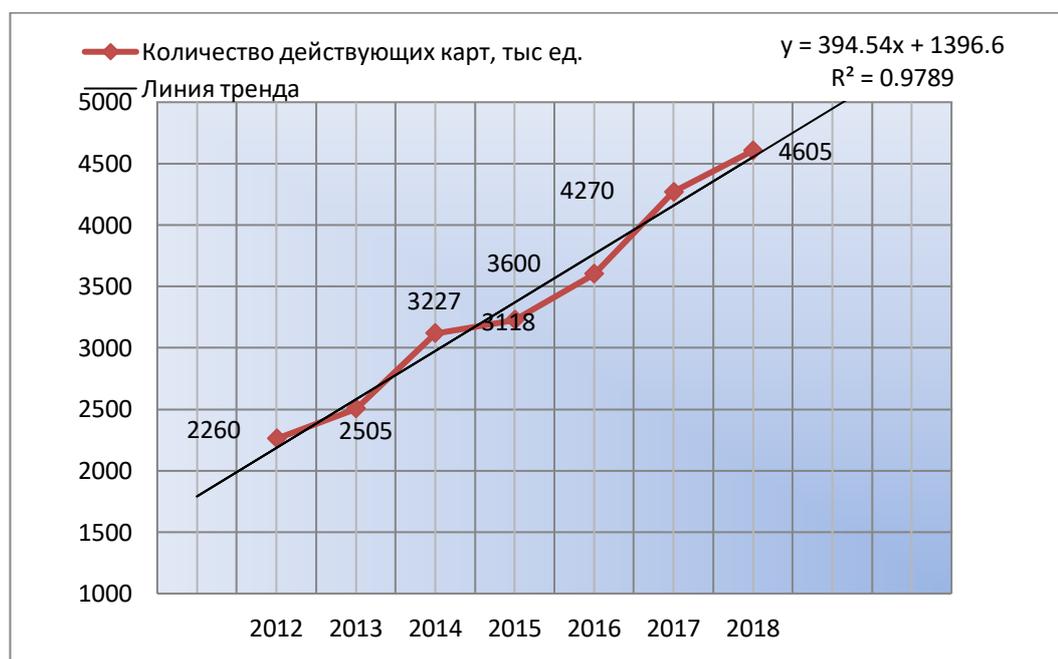


Рис. 2.14. График прогнозируемого роста пользователей банковских карт АО «Россельхозбанк» на конец 2018 года

Таким образом, можно спрогнозировать прирост пользователей банковских карт АО «Россельхозбанк» на конец 2018 года до 4605 тыс. человек

Однако следует заметить, что эффективность использования банковских продуктов измеряется в большей степени не в количестве пользователей, а в совокупном объеме операций, выраженном в денежном показателе. Поэтому для полноты исследования следует проследить изменение объема операций с банковскими картами АО «Россельхозбанк». Так, если в течение 2014 года

объем операций по картам банка был около 199 млрд руб., то в 2015 году этот показатель составил 259 млрд. руб., то есть вырос на 30,2%. В 2016 году данный показатель достиг отметки в 283 млрд. руб., то есть вырос по сравнению с 2015 годом на 9,2 %, что свидетельствует об эффективной работе АО «Россельхозбанк» в данном направлении.

Далее проведем анализ пользователей систем «Интернет-офис», «М-Банк» и «СМС-сервис».

Следует отметить, что данные системы начали активно внедряться еще в 2012 году. В 2013 году АО «Россельхозбанк» внедрена новая и более удобная для клиентов модель дистанционного обслуживания, в основе которой - Условия комплексного банковского обслуживания.

В таблице 2.5 представлено изменение количества пользователей систем «СМС-Сервис», «Интернет-офис» и «М-Банк» за 2014-2016 гг.

Таблица 2.7.

Изменение количества пользователей систем «СМС-Сервис»,  
«Интернет-офис» и «М-Банк» за 2014-2016 гг., тыс.чел.

Виды услуг	2014 г.	2015 г.	2016 г.	Абсолютное отклонение, (+, -)		Темп прироста, %	
				2015 г. к 2014 г.	2016 г. к 2015 г.	2015 г. к 2014 г.	2016 г. к 2015 г.
«СМС-Сервис»	978	1254	1576	276	322	128,2	125,7
«Интернет-офис»	37,3	78,0	126,2	40,7	48,2	209,1	161,8
«М-Банк»	19,1	72,4	110,0	53,3	37,6	379,1	151,9

Как видно из таблицы 2.5, количество пользователей электронных услуг банка с каждым годом возрастает. В 2016 году количество клиентов АО «Россельхозбанк», подключенных к услуге «СМС-Сервис», увеличилось более чем в полтора раза по сравнению с 2014 годом, достигнув показателя 1 576 тыс.чел. Количество пользователей систем «Интернет-офис» и «М-Банк» за

2014-2016 гг. стабильно возрастало в геометрической прогрессии за исследуемый период. Это связано с простотой пользования электронными услугами от АО «Россельхозбанк», их бесплатностью и общедоступностью.

Графически изменение числа пользователей услуг мобильного и онлайн-банкинга в 2014-2016 гг. представлено на рисунке 2.15.

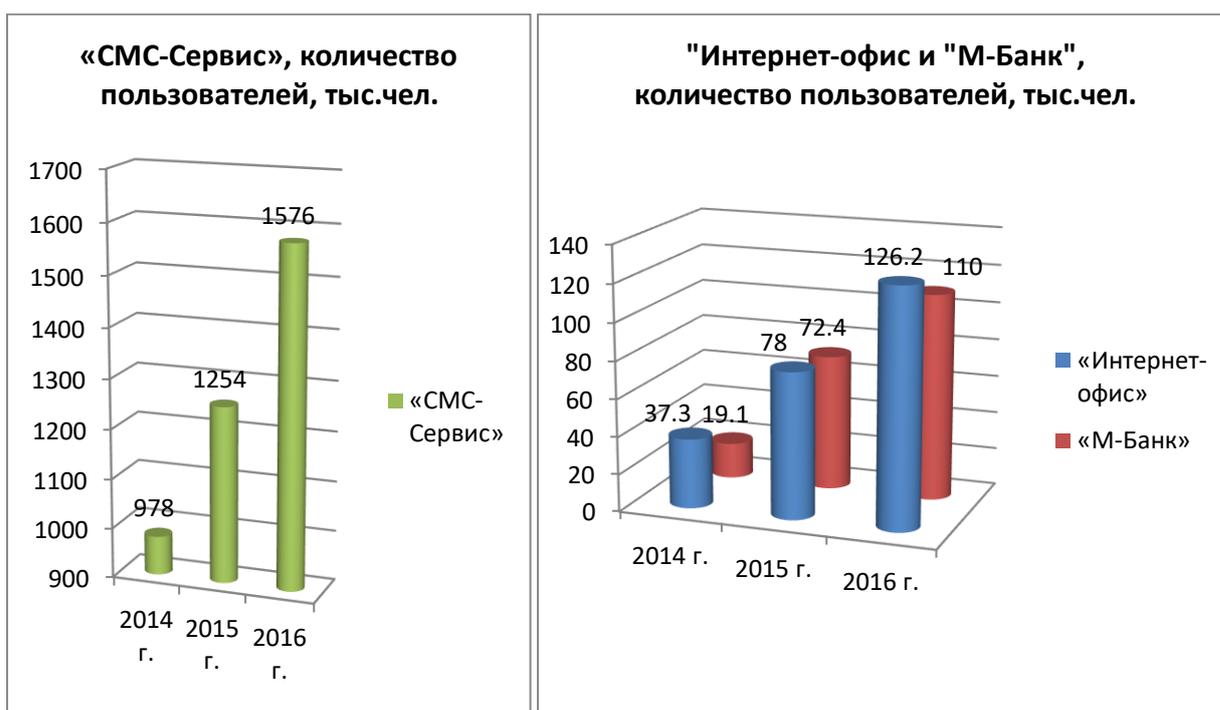


Рис. 2.15. Число пользователей услуг мобильного и онлайн-банкинга от АО «Россельхозбанк» в 2014-2016 гг.

Наряду с ростом числа пользователей электронных услуг АО «Россельхозбанк» ежегодно возрастает также объем операций, совершаемых пользователями данных услуг. Однако в общем объеме банковских операций электронные операции все же занимают малую долю, не достигая даже 5%. Поэтому в 2015 году была утверждена ИТ-стратегия Банка до 2020 года, призванная повысить уровень технологического развития Банка и максимально увеличить доходы Банка от каждого клиентского сегмента. В планах Банка – существенная оптимизация рабочей среды фронт-офиса, развитие удаленных каналов Банка, сервисов ДБО, автоматизация основных

этапов кредитного процесса Банка, внедрение новой автоматизированной банковской системы с учетом современных и перспективных технологий ускоренного вывода продуктов на рынок, сквозного обслуживания клиентов и увеличения доли автоматизированных операций [11, с.44].

Таким образом, в данном параграфе дипломного исследования рассмотрен порядок предоставления электронных банковских услуг, а также проведено исследование динамики и структуры электронных услуг АО «Россельхозбанк» за период с 2014 по 2016 годы.

### 2.3. Оценка социально-экономической эффективности электронных услуг коммерческого банка и пути их совершенствования

В связи с тем, что на сегодняшний день в банковском секторе России активно внедряются электронные новации, развиваются системы дистанционного обслуживания клиентов, возникает вопрос социально-экономической эффективности таких систем.

Можно выделить социально-экономические выгоды использования Интернет-банкинга для кредитной организации:

1. Снижается стоимость операций вследствие того, что уменьшаются административные и операционные расходы банка. По оценке экономиста В.Г. Аузана, одна операция с использованием человеческого труда обходится банку примерно в 50 рублей. Эта сумма включает как затраты на оплату труда, использование оргтехники и бумажных носителей, так и вероятные потери при совершении операционистом ошибки. Если платеж или другая транзакция выполняются дистанционно, его стоимость падает до 5 рублей, а при аудитории интернет-банкинга от 100 тыс. человек – до 2 рублей [39, с.77].

С учетом того, что в одном отделении АО «Россельхозбанк» по статистике выполняется в среднем 450 операций в день, кредитная организация может сэкономить значительные средства при правильной организации дистанционного обслуживания.

2. Уменьшаются капитальные затраты и освобождаются ранее связанные ресурсы. Вследствие внедрения систем ДБО кредитная организация может расширять масштабы своей деятельности не путем открытия новых филиалов, а расширяя линейку электронных платежей и продуктов.

Организация работы отделения обходится банку в сотни тысяч рублей, в то время как на построение системы Интернет-банкинга требуются лишь значительные первоначальные вложения в аппаратное оборудование, системы безопасности, имидж, маркетинг и т.д. Дальнейшее поддержание работоспособности и обновление электронных систем происходит с небольшими финансовыми затратами.

3. Основным социальным эффектом от внедрения Интернет-банкинга является возможность преодолевать границы. Снятие как географических, так и условных границ между предоставляемыми продуктами и видами бизнеса способствует всестороннему удовлетворению запросов клиентов и росту клиентской базы кредитной организации.

Окупаемость электронных банковских услуг зависит от следующих факторов: категории клиентов, обслуживаются в банке; количество клиентов, схема реализации Интернет-сервиса, количество платежей. При наличии системы ДБО резко увеличиваются затраты банка на сопровождение системы, а доход от мелких платежей несоизмеримо мал. Поэтому услуга может быть рентабельной при достаточной массовости клиентов и их платежей. Для кредитной организации более важен в данном случае престиж и «имидж высокотехнологичного банка», чем прибыль.

Развитие новых технологий приводит к снижению себестоимости онлайн-обслуживания клиентов, повышению их престижности, массовости и доходности. В конечном счете, банк должен найти только способы эффективной рекламы продукта и привлечения клиентов.

Считается, что внедрение Интернет-банкинга в рамках отдельно взятого банка актуально лишь в рамках масштабного развития розничного бизнеса. К примеру, Компания «Celent Communications» разработала модель расчета

эффективности применения Интернет-банкинга. В результате исследований выяснилось, что внедрение онлайн-банкинга становится рентабельным с порога в 20 тысяч пользователей.

Учитывая достоинства и недостатки интернет-систем, описанные ранее в исследовании, попытаемся определить эффективность их внедрения в деятельность банка.

Интернет-проект может иметь стоимость от нулевой суммы до сотен тысяч долларов. Относительно бесплатным он будет в том случае, если его разрабатывает группа программистов, являющихся штатными сотрудниками банка, однако такое бывает очень редко.

В случае отсутствия системы электронного обслуживания банк должен начать разработку собственного WEB-сайта. Это позволит испытать интерес клиентов именно этой кредитной организации к Интернету в целом. Реализация данного проекта возможна силами любого отдела автоматизации без привлечения специализированных разработчиков. Размещение сайта можно проводить как на платном WEB-сервере, что будет обходиться в 3000-15000 рублей в месяц, так и на бесплатном (в качестве платы придется размещать на нем чужую рекламу).

Если статистика посещения сайта выявит его популярность среди клиентов – целесообразно создание системы дистанционных платежей. В настоящий момент услуги специализированных компаний-разработчиков в зависимости от известности и опыта за данную работу будут оценены на сумму от 300000 до 1000000 рублей [42, с.15].

Для внедрения интернет-платежей потребуются уже выделенный канал и специализированный сервер, а также системное программное обеспечение, системы защиты и собственно система платежей. Средняя ориентировочная стоимость этих составляющих для проекта, рассчитанного на 100 тыс. операций и документов в день:

– выделенный канал - около 50000 рублей + 15000 рублей ежемесячно;

- сервер с системой резервного копирования) - около 180000 рублей;
- комплексная операционная система - от 0 (Linux) до ~ 130000 рублей (Windows );
- СУБД - в зависимости от требований платежной системы: от 150000 рублей (MSSQL) до 400000 (ORACLE);
- система защиты - до 300000 рублей в год (например, база OPICS или ESET);
- платежная система - от 120000 до 1800 000 рублей (российские) и до 6000 000 (зарубежные разработки).

Средний срок полной реализации проекта составляет не менее 3 месяцев.

Таким образом, стоимость простейшего проекта Интернет-банкинга для небольшого банка колеблется от 800 тыс. до 9 млн. руб.

Далее рассчитаем возможный экономический эффект от реализации описанных мероприятий на примере АО «Россельхозбанк».

На сегодняшний день функционирует порядка 1500 отделений и филиалов банка в России и за рубежом. Как отмечалось ранее, в одном отделении совершается в среднем 450 операций в день. Примерные затраты банка на выполнение этих операций составляют:

$$50 * 450 * 1500 = 33\,750\,000 \text{ рублей в день, или}$$

$$50 * 450 * 1500 * 365 = 12\,318\,750\,000 \text{ рублей в год, где}$$

50 рублей – это стоимость выполнения одной операции с использованием человеческого труда.

На конец 2016 года услугой «Интернет-офис» от АО «Россельхозбанк» пользовались уже 126,2 тыс. человек. 1,8 % или 4 434,7 тыс. операций банка совершались через системы дистанционного обслуживания.

С учетом того, что себестоимость совершения операции посредством электронных сервисов составляет 2 рубля при количестве пользователей от 100 тыс. человек, рассчитаем экономию банка вследствие внедрения Интернет-банка:

$(50-2) * 4\,434\,700 = 212\,868\,000$  рублей.

Таким образом, даже если учитывать ежедневные затраты АО «Россельхозбанк» на поддержание работоспособности и безопасности систем «Интернет-офис» и «М-Токен», экономический эффект от внедрения системы дистанционного обслуживания будет колоссальным.

Банк также получает доход при удаленном обслуживании клиентов, состоящий из комиссионных вознаграждений за операции со счетами клиентов, как правило, не превышающих 2% от объема операции. Возможно также взимание абонентской платы за использование дистанционных сервисов. Однако вряд ли клиенты – физические лица согласятся платить ее – они скорее воспользуются услугами другого банка, поэтому крупные банки делают свои Интернет-сервисы бесплатными [47, с. 16].

Далее рассмотрим пути улучшения электронного банковского обслуживания в АО «Россельхозбанк». В этом направлении можно предложить следующие рекомендации:

1. Необходимо организовать обучение пользователей электронных сервисов путем SMS-рассылки с одновременной возможностью отправки запросов на интересующую информацию. Благодаря этому наладится система диалогов с банком через SMS-сообщения. На сайте банка необходимо разместить демо-версии сервиса «Интернет-офис» с системой подсказок для первоначального его изучения клиентами.

2. Оптимизировать сервис «М-Токен».

На данный момент это мобильное приложение имеет ряд недостатков, а из-за сложного интерфейса трудно для понимания.

По нашему мнению, интерфейс должен быть интуитивно понятен пользователю: однообразные WAP-странички необходимо заменить красочными Java-приложениями, внедрить шаблоны для совершения операций «по умолчанию» и т.п.

3. Расширить функциональность системы «М-Токен».

Для этого необходимо:

- добавление в список услуг опций «денежный перевод по шаблону», «запрос информации о кредитах»;

- расширение информационных возможностей системы – открытие доступа к истории кредитных операций, совершенных за определенный период времени (наименования кредитов, даты платежей, сумма задолженности по комиссиям).

4. Провести эффективную рекламную кампанию, направленную на популяризацию услуг дистанционного банковского обслуживания от АО «Россельхозбанк» при помощи буклетов в офисах, телерекламы, объявлений по радио, в интернете, через операторов call-центра.

Рекламная акция должна акцентировать внимание на преимуществах сервисов «М-Токен» и «Интернет-офис»:

- низкие тарифы и бесплатное обслуживание (цель – доказать, что сервисы ничем не отличаются от филиалов, при этом нет необходимости тратить время, стоя в очередях);

- партнерские программы с операторами сотовой связи, провайдерами, магазинами (цель – проинформировать клиентов о возможности оплаты всех услуг в одном месте, через электронный сервис).

На оборотной стороне выписок по счетам, которые клиент получает из банкоматов, можно разместить рекламу новых возможностей дистанционного банкинга.

5. Упростить и ускорить процесс учета операций, которые выполняются через электронные системы.

Для этого необходимо установить в отделениях банка одну из автоматизированных систем нового поколения, таких как «INFORMIX» или «ORACLE». Данное программное обеспечение ускоряет проведение операций через сервисы дистанционного обслуживания, предотвращает зависание серверов обработки данных. Необходимо также создать высоконадежный «Процессинговый центр», обслуживающий операции клиентов - владельцев кредитных карт банка.

б. Расширить ассортимент предлагаемых дистанционных услуг от АО «Россельхозбанк». Предлагаем оптимизировать функционал системы «Интернет-офис» и добавить следующие функции в меню программы:

- заявка на кредитную или дебетовую карту (получение, замена);

Клиенту надо будет лишь отправить сканы необходимых документов и свое фото через электронную почту или факс. Приятным моментом для клиентов была бы возможность выбрать отделение, где удобно получить карту.

- онлайн-заявка на кредит и открытие вклада через сеть Интернет;
- погашение кредитов в других банках через сервисы «М-Токен» и «Интернет-банк»;

- сервис-помощник по работе с паевыми инвестиционными фондами.

Для АО «Россельхозбанк» полезным будет опыт иностранных банков в данном направлении, можно позаимствовать популярные в Европе, но пока не задействованные российскими банками сервисы, представленные в таблице 2.8.

Таблица 2.8.

Перспективные направления развития сервисов «М-Токен» и «Интернет-банк» от АО «Россельхозбанк»

Название услуги	Банк, впервые внедривший услугу	Особенности услуги
«Touch tone Banking»	First National Bank	Телефонный банкинг с использованием сотового телефона с тоновым набором
«Мастер управления накоплениями»	Chase Bank	Сервис всестороннего управления пенсионным вкладом
«Универсальная система защиты»	HSBC	Предлагает клиенту широкий спектр услуг по страхованию всех видов через сайт банка
«Экспресс-Клиент»	American Savings Bank	Сервис по автоматической оплате налогов и пошлин с расчетного счета клиента или его пластиковой карты

Внедрение предложенных нами услуг позволит сделать электронные системы от АО «Россельхозбанк» более интересными и полезными для клиентов, и увеличит популярность данных сервисов среди населения.

Таким образом, в данной главе дипломного исследования была дана оценка социально-экономической эффективности дистанционных сервисов банка, рассмотрен вопрос окупаемости электронных услуг, выявлены основные недостатки системы мобильного и сетевого обслуживания АО «Россельхозбанк», а также предоставлены рекомендации по улучшению качества электронных услуг банка.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данном дипломном исследовании были рассмотрены особенности экономических отношений в сфере оказания дистанционных банковских услуг. На основании проведенного нами исследования можно сделать следующие выводы.

На сегодняшний день не существует единого определения понятия «электронные банковские услуги». Обычно под ним подразумевается доступ к WEB-серверу банка с возможностью осуществления различных операций или получения информации, а также удаленное управление счетом клиента с использованием глобальной сети или телефона. К электронным банковским услугам относятся: Интернет-банкинг, SMS-банкинг, мобильный банкинг, банковское обслуживание торговых операций на биржах, автоматизированные операции с пластиковыми картами, обслуживание электронной коммерции.

Преимуществами внедрения электронных банковских услуг являются:

- низкая стоимость использования электронной системы для банка;
- создание имиджа «высокотехнологичного банка»
- возможность интеграции интернет-системы в бухгалтерские системы клиента;
- доступность услуг для пользователя, простота в получении клиентом информационных услуг;
- поддержка высоких технологий.

К недостаткам использования электронных сервисов относят незащищенность системы от несанкционированного доступа, вероятность непроведения платежа из-за обрыва или плохого качества сотовой связи и Интернета, постоянные затраты для банка на обслуживание сервисов дистанционного обслуживания.

Электронные банковские услуги можно разделить на следующие группы:

- услуги дистанционного управления банковскими счетами;

- информационно-справочные услуги;
- услуги, предоставляемые через Интернет.

Ключевым направлением в обслуживании клиентов на сегодняшний день является система «home banking». В основе системы лежит возможность совершения финансовых операций на дому или в офисе клиента при помощи телефонной связи, модема и компьютера.

Технология «домашний банк» включает в себя следующие компоненты:

1. сервис «Клиент-банк»;
2. интернет-банкинг;
3. мобильный банкинг (WAP-банкинг).

Пользователь системы имеет быстрый доступ к своим банковским счетам, открытым в банке. Ему доступны в режиме реального времени следующие банковские операции:

- проверка наличия средств на любом своем счете;
- просмотр истории движения средств, получение выписки по счету за любой временной интервал, отслеживание истории платежей;
- перевод средств между собственными счетами, а также на любой счет, открытый в данном и других банках;
- пополнение счетов пластиковых карт VISA, MasterCard, Мир;
- оперативное размещение средств на срочных депозитах и пользование начисленными процентами;
- осуществление периодических платежей за различные услуги;
- оплата товаров в электронных магазинах.

В связи с тем, что в России активно развивается система дистанционного банковского обслуживания, становится актуальным вопрос правового регулирования отношений в данной сфере.

В систему правового регулирования отношений в сфере использования электронных банковских услуг входят как законодательные акты общего характера, банковское законодательство, так и специальные нормативно-правовые акты: информационное законодательство (ФЗ «Об информации,

информатизации и защите информации», «О национальной платежной системе», «Об электронной подписи») и акты ЦБ РФ (Указание ЦБ РФ «О порядке информирования кредитными организациями ЦБ РФ об использовании в своей деятельности Интернет-технологий»; Письмо ЦБ РФ «О рекомендациях для кредитных организаций по дополнительным мерам информационной безопасности при использовании систем интернет-банкинга»).

Объектом исследования в данной дипломной работе выступает АО «Россельхозбанк». В работе проанализированы основные показатели деятельности организации за период с 2014 по 2016 гг.

Динамика основных финансовых показателей банка за исследуемый период остается нестабильной. В 2015 г. по сравнению с 2014 г. рост активов составил 443 млрд. руб. или 21,4 %. Значительный прирост активов банка в 2015 году обеспечили операции с ценными бумагами и кредиты клиентам – юридическим и физическим лицам. В 2016 г. по сравнению с 2015 г. активы увеличились на 382 млрд. руб., или 5,6 %.

Средства клиентов АО «Россельхозбанк» в 2015 г. по сравнению с 2014 г. возросли на 66 млрд. руб. или 5,9 %, в 2016 г. по сравнению с 2015 г. - на 388 млрд. руб. или 32,6 %. Рост средств клиентов банка связан со стабильными процентными ставками банка по депозитам и ростом активности вкладчиков.

Обязательства АО «Россельхозбанк» в 2015 г. по сравнению с 2014 г. возросли на 111 млрд. руб. или 5,5 %, в 2016 г. по сравнению с 2015 г. – на 145 млрд руб, или 6,8%. Это обусловлено ростом средств кредитных организаций, размещенных в банке, средств клиентов, прочих обязательств.

Рост капитала банка в 2015 г. по сравнению с 2014 г. составил 46 млрд. руб. или 16,4 %. Это следствие прироста от переоценки основных средств, а также эмиссии акций банка. В 2016 г. по сравнению с 2015 г. темп прироста капитала банка уменьшился и составил 2,4 %.

Исследование системы дистанционного обслуживания в АО «Россельхозбанк» за период с 2014 по 2016 годы проводилось по следующим направлениям: банковские карты, мобильного банкинга, онлайн-услуги. В ходе

исследования получены следующие результаты. Количество действующих карт АО «Россельхозбанк» в 2015 году относительно 2014 года увеличилось на 3,5 %, в 2016 году относительно предыдущего года – на 11,5 %. При помощи трендового метода нами спрогнозирован прирост пользователей банковских карт АО «Россельхозбанк» на конец 2018 года до 4605 тыс. человек.

В 2014 году объем операций по картам банка достиг отметки в 199 млрд руб., в 2015 году этот показатель составил 259 млрд. руб., то есть вырос на 30,2%. В 2016 году объем операций вырос до 283 млрд. руб., или на 9,2 %, что свидетельствует об эффективной работе АО «Россельхозбанк» в данном направлении.

В работе описаны особенности подключения и использования электронных услуг АО «Россельхозбанк», проведен анализ пользователей систем «СМС-Сервис», «Интернет-офис» и «М-Банк» за 2014-2016 гг. Количество пользователей электронных услуг банка с каждым годом возрастает. В 2016 году количество клиентов АО «Россельхозбанк», подключенных к услуге «СМС-Сервис», увеличилось более чем в полтора раза по сравнению с 2014 годом, достигнув показателя 1 576 тыс.чел. Количество пользователей систем «Интернет-офис» и «М-Банк» за 2014-2016 гг. стабильно возрастало в геометрической прогрессии за исследуемый период. Это связано с простотой пользования электронными услугами от АО «Россельхозбанк», их бесплатностью и общедоступностью.

В процессе анализа нами выявлены определенные недостатки в работе систем «Интернет-офис» и «М-Банк». В связи с этим в последнем параграфе исследования предоставлены следующие рекомендации по оптимизации дистанционного банковского обслуживания в АО «Россельхозбанк»:

1. Обучение пользователей электронных сервисов путем SMS-рассылки с одновременной возможностью отправки запросов на интересующую информацию.
2. Улучшение сервиса «М-Токен», изменение интерфейса программы.
3. Расширение доступных функций системы «М-Токен» (добавление в

список услуг опций «денежный перевод по шаблону», «запрос информации о кредитах», открытие доступа к истории кредитных операций).

4. Проведение рекламной кампании, направленной на популяризацию услуг дистанционного банковского обслуживания от АО «Россельхозбанк» при помощи буклетов в офисах, телерекламы, объявлений по радио, в интернете, через операторов call-центра.

5. Упрощение и ускорение процесса учета операций, которые выполняются через электронные системы путем внедрения в работу банка автоматизированных систем нового поколения «INFORMIX» или «ORACLE».

6. Расширение ассортимента предлагаемых дистанционных услуг банка.

На основании проведенного исследования можно спрогнозировать постепенное расширение спектра электронных услуг от АО «Россельхозбанк», увеличение объема дистанционных операций. Российский рынок электронных банковских услуг является одним из наиболее перспективных и быстро растущих в мире, и АО «Россельхозбанк» будет занимать на нем одну из ведущих позиций.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. // Российская газета. - №237.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 26.01.1996 г. – №14-ФЗ // Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/)
3. Налоговый кодекс Российской Федерации: Федеральный закон от 5.08.2000 г. - № 118-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2016. – № 6.
4. О банках и банковской деятельности: Федеральный закон от 02.12.1990 г. - N 395-1. // Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5842/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/)
5. Об информации, информатизации и защите информации: Федеральный закон от 20 февраля 1995 г. - N 24-ФЗ // Собрание законодательства РФ, 2007. –№ 11.
6. О национальной платежной системе: Федеральный Закон от 27 июня 2011 года. - N 161-ФЗ // Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_115625/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/)
7. Об электронной подписи: Федеральный закон от 06 апреля 2011 года. - N 63-ФЗ // Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_112701/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_112701/)
8. О порядке информирования кредитными организациями ЦБ РФ об использовании в своей деятельности Интернет-технологий: Указание ЦБ РФ от 12 ноября 2009 г. - N 2332-У // М.: Юристь, 2010. – 22 с.
9. О рекомендациях для кредитных организаций по дополнительным мерам информационной безопасности при использовании систем интернет-банкинга: Письмо ЦБ РФ от 30.01.2009 г. - N 11-Т // М.: Юристь, 2010. – 22 с.
10. Годовой отчет АО «Россельхозбанк» за 2014 год // Режим доступа: [http://www.rshb.ru/download-file/157682/AR2014\\_RSHB\\_RUS\\_13.07\\_5.pdf](http://www.rshb.ru/download-file/157682/AR2014_RSHB_RUS_13.07_5.pdf)

11. Годовой отчет АО «Россельхозбанк» за 2015 год // Режим доступа: [http://www.rshb.ru/download-file/225276/%D0%93%D0%BE%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9%20%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%20%D0%A0%D0%A1%D0%A5%D0%91\\_2015.pdf](http://www.rshb.ru/download-file/225276/%D0%93%D0%BE%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9%20%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%20%D0%A0%D0%A1%D0%A5%D0%91_2015.pdf)
12. Годовой отчет АО «Россельхозбанк» за 2016 год // Режим доступа: [http://www.rshb.ru/download-file/225276/%D0%93%D0%BE%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9%20%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%20%D0%A0%D0%A1%D0%A5%D0%91\\_2016.pdf](http://www.rshb.ru/download-file/225276/%D0%93%D0%BE%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9%20%D0%BE%D1%82%D1%87%D0%B5%D1%82%20%D0%A0%D0%A1%D0%A5%D0%91_2016.pdf)
13. Условия использования международных карт АО «Россельхозбанк» // Режим доступа: <http://www.rshb.ru/natural/card-detail/personal/>
14. Агарков, М.М. Основы банковского права. - М.: Юристъ, 2014. - 654 с.
15. Бабич, А.М., Павлова, Л.Н. Финансы. Денежное обращение. Кредит: Учебник. –3-е изд., перераб. и доп.. – М: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 523 с.
16. Балабанов, И. Т. Банки и банковское дело.— СПб.: Питер, 2013 — 256 с.
17. Батракова, Л.Г. Экономический анализ деятельности коммерческого банка. – М.: Высшая школа, 2012. – 131 с.
18. Баконов М.И. Шеремет А.Д. Теория экономического анализа /Баконов М.И. Шеремет А.Д. – М.: Финансы и статистика, 2015. – 328 с.
19. Бергольц С.Б. Экономический анализ деятельности организаций и объединений / С.Б. Бергольц. – М.: Финансы и статистика, 2012. – 424 с.
20. Виноградова, Т.Н. Банковские операции: Учеб. пос.. – Рн/Д.: Феникс, 2014. - 384 с.
21. Долан, Э.Дж., Кэмпбелл, К.Д., и др. Деньги, банковское дело и денежно-кредитная политика. - М.: Юнити, 2007. – 234 с.
22. Жуков, Е.Ф. Банки и банковские операции. – М.: ЮНИТИ, 2015. – 378 с.

23. Жуков, Е.Ф. Менеджмент и маркетинг в банках. - М.: ЮНИТИ, 2015. – 191 с.
24. Кондраков, Н.П. Бухгалтерский учет: Учебное пособие – 5-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 591 с.
25. Миллер, Р.Л. Современные деньги и банковское дело. - М.: ИНФРА-М, 2015. - 856 с.
26. Миловидов, Д.А. Современное банковское дело. - М.: ИНФРА-М, 2014. – 335 с.
27. Печникова, А.В. Банковские операции.— 2-е изд., перераб. и доп..- М.: Форум, 2012.— 347 с.
28. Ревенков, П.В., Дудка, А.Б. Электронный банкинг. Сопутствующие риски и особенности безопасного функционирования. – М.: Регламент, 2009. – 256 с.
29. Титов, А.Б. Некоторые аспекты функционирования региональной инновационной системы на примере Белгородской области / Титов А.Б., Ваганова О.В. Известия Байкальского государственного университета. 2016. Т. 26. № 4. С. 550-556.
30. Vaganova, O.V. The analysis of indicators of social development in the macro region (on the example of the central federal district)//Vaganova O.V., Kucheryavenko S.A., Vykanova N.I., Stenyushkina S.G. Научный результат. Серия: Экономические исследования. 2016. Т. 2. № 3. С. 29-37.
31. Титов, А.Б. Методический подход к определению перспективных отраслей региона в условиях турбулентности экономики /Титов А.Б., Ваганова О.В.// Научный результат. Серия: Экономические исследования. 2015. Т. 1. № 3 (5). С. 56-63.
32. Management of innovative process in the economy at the regional level // Vaganova O.V., Vladyka M.V., Balabanova V., Kucheryavenko S.A., Galtsev A.V. [International Business Management](#). 2016. № 10. С. 3443.

33. Vladyka M.V., Kucheryavenko, O.V. Vaganova, S.A., Sivtsova, N.F., Borodin, A.I. Investments as an Accelerator of Regional Innovation Development// International Business Management. – 2016. - №10 (19). - P. 4592-4596.
34. Налоги и налоговая система : учебное пособие / В.Ф. Тарасова, М.В. Владыка, Т.Н. Флигинских, Т.В. Сапрыкина. – Белгород, НИУ «БелГУ», 2016 – 130 с.
35. Азаренкова, Г.М. Анализ особенностей краудфандинга как способа привлечения средств в финансовый проект начинающих предпринимателей [Текст] / Г.М. Азаренкова, Н.С. Мельникова // Сборник научных трудов «Финансово-кредитная деятельность: проблемы теории и практики», 2017. – С. 91-96
36. Роуз, П.С. Банковский менеджмент. – М.: Юнити, 2014 г.- 743 с.
37. Савицкая, Г. В. Анализ хозяйственной деятельности предприятий. Учебник для вузов. / Г.В.Савицкая - М.: Новое знание, 2010. – 348 с.
38. Тютюнник, А.В., Шевелев, А.С. Информационные технологии в банке. – М.: БДЦ-пресс, 2013 г. – 432 с.
39. Ширинская, Е.Б. Операции коммерческих банков: российский и зарубежный опыт. – М.: Финансы и статистика, 2013. – 351 с.
40. Банковское дело: Учебник / Под ред. О.И. Лаврушина. - М.: Финансы и статистика, 2014.- 672 с.
41. Банковское дело: учебник / под ред. доктора экон. наук, проф. Г.Г.Коробовой – М.: Экономистъ, 2015. – 766 с.
42. Банковское дело. Учебник / под ред. Колесникова В.И. - М.: Финансы и статистика, 2012. – 564 с.
43. Банковское дело. Учебник / Под. Ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. – 5-е изд., перераб. и доп.. - М.: Финансы и статистика, 2013. – 592 с.
44. Банковское дело. Управление и технологии: Учебник / Под ред. А.М. Тавасиева. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008. – 672 с.

45. Деньги. Кредит. Банки: учеб./под ред. Е.Ф.Жукова. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 608 с.
46. Аузан, В.Г. Интернет – задача на завтра // Эксперт. – 2014. - № 11. - с. 77.
47. Ащин, Е.В. Правовое регулирование электронного бизнеса // Закон и Право. – 2015. - №10. – с.24-25.
48. Горчаков, А.А., Половников, В.А. Тенденции развития кредитного рынка России // Банковское дело. - 2016. - №3. - с. 19-24.
49. Еремина, Н.Т. Долой бумажки! // Профиль. - №3. -2014.-с.14-15.
50. Климин, С. А. Интернет-банкинг: современное состояние и перспективы развития // Молодой ученый. — 2016. — №2. — С. 512-514.
51. Комиссаров, И.В. Банки и сеть: брак по расчету // Независимая газета. – 2012. - №257. – с. 3.
52. Лыткина, А.Ю., Пастухова, К.И. Интернет-банкинг и мобильный-банкинг как форма дистанционного банковского обслуживания // Science Time. – 2015. - №12. – с. 25-29.
53. Соловьяненко, Н.И. Проблемы и направления правового регулирования Интернет-трейдинга // Рынок ценных бумаг. - 2013. - N 23 (182). - с. 48.
54. Сорвин, С.В. Современные банковские технологии и их влияние на эффективность банковской системы // Деньги и кредит. – 2011. - №9.- с.16.
55. Хандруев, А.А. Управление рисками банков: научно-практический аспект // Деньги и кредит. – 2016. - № 6. - с. 17-21.
56. Чекмарев, Е.А. Операции в иностранной валюте с использованием банковских карт // Бухгалтерский учет в кредитных организациях. – 2011. - № 5. – с. 29-32.

57. Аветисян С. Метафизика бренда [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.aup.ru/articles/marketing/20.htm>
58. Маринин, С.П. Мобильный банкинг: покорение России [Электронный ресурс] // Режим доступа: [www.mobilebanking-sberbank.ru/blog/banking/2012-02-07-8](http://www.mobilebanking-sberbank.ru/blog/banking/2012-02-07-8)
59. Шварева, Н.Г. Обзор тенденций развития банковского сектора РФ: итоги 2015 года [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.veb.ru/common/upload/files/veb/analytics/macro/201153b.pdf>
60. Исследование рынка систем дистанционного обслуживания [Электронный ресурс] // Режим доступа: [http://www.cnews.ru/downloads/CNews\\_Report\\_2011.pdf](http://www.cnews.ru/downloads/CNews_Report_2011.pdf)
61. Официальный сайт АО «Россельхозбанк» [Электронный ресурс] // Режим доступа: <http://www.rshb.ru/>