

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**  
**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования**  
**«АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
**МЕЖДУНАРОДНЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, МЕНЕДЖМЕНТА  
И ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ**

Кафедра финансов и кредита

**Современное дистанционное банковское обслуживание в коммерческом  
банке: проблемы и перспективы (на примере ПАО «ВТБ 24»)**

(выпускная квалификационная работа)

Выполнил студент  
3 курса, группы 241г  
Е.А. Смагин

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Научный руководитель:  
к.э.н., доцент  
В. И. Привалов

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Работа защищена  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017г.

оценка \_\_\_\_\_

Председатель ГАК

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Допустить к защите  
Зав. кафедрой  
проф.  
С. И. Межов

\_\_\_\_\_  
« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Барнаул 2017

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«АЛТАЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

ФАКУЛЬТЕТ МИЭМИС  
НАПРАВЛЕНИЕ Экономика  
ГРУППА 2412

КАФЕДРА Финансы и кредит  
ПРОФИЛЬ Финансы и кредит

**ЗАДАНИЕ**  
**ПО ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ**

Обучающийся Смагин Евгений Александрович

1. Тема ВКР Современное дистанционное банковское обслуживание в коммерческом банке: проблемы и перспективы (на примере ПАО «ВТБ 24»)

2. Срок по сдачи обучающимся законченной работы 19 июня 2017г.

3. Исходные данные по работе :

1. Теоретические источники дистанционного банковского обслуживания . 2. Данные аудиторского заключения и годовых отчетов ПАО « ВТБ 24»

4. Содержание разделов дипломной работы (наименование глав)

1. Теоритические проблемы дистанционного банковского обслуживания.

2. Анализ дистанционного банковского обслуживания в банке ПАО «ВТБ 24» и основные перспективные направления по дистанционному банковскому обслуживанию клиентов.

5. Перечень графического материала - графики, таблицы

6. Консультанты по разделам ВКР

Раздел	Консультант	Подпись, дата	
		<i>Задание выдал</i>	<i>Задание принял</i>
1,2	Привалов В.И	24.10.16г	24.10.16г.

7. Дата выдачи задания 24.10.2016г

Руководитель выпускной квалификационной работы \_\_\_\_\_  
(подпись)

Обучающийся \_\_\_\_\_  
(подпись)

## РЕФЕРАТ

Тема дипломной работы: Современное дистанционное банковское обслуживание в коммерческом банке: проблемы и перспективы (на примере ПАО ВТБ 24) .

Целью дипломной работы является выявление особенностей дистанционного обслуживания клиентов, разработка перспективных направлений по дистанционному банковскому обслуживанию клиентов.

Объектом исследования дипломной работы является деятельность ПАО ВТБ 24 .

Предметом исследования выступают экономические отношения, складывающиеся в процессе дистанционного обслуживания клиентов в коммерческом банке.

Работа состоит из введения, двух глав, заключения и библиографического списка, включающего 42 источника.

В первой главе раскрывается сущность и история возникновения дистанционного банковского обслуживания, показаны виды дистанционного банковского обслуживания и их место на российском рынке.

Во второй главе дается финансово - экономическая характеристика ПАО ВТБ 24, проводится анализ продуктов дистанционного банковского обслуживания, и даются рекомендации по дистанционному банковскому обслуживанию клиентов.

В результате проведенного исследования предложены новые банковские продукты по дистанционному банковскому обслуживанию клиентов.

Работа изложена на 60 страниц, включает 9 таблиц.

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.....	7
1.1 Субъекты дистанционного банковского обслуживания.....	7
1.2 Дистанционное банковское обслуживание в России и за рубежом.....	18
2 АНАЛИЗ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В БАНКЕ «ВТБ 24» ПАО.....	25
2.1 Краткая финансово-экономическая характеристика банка «ВТБ 24» ПАО.....	25
2.2 Анализ услуг оказываемых банком дистанционно.....	35
2.3 Основные направления по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания клиентов.....	40
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	54
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	56

## ВВЕДЕНИЕ

Конкуренция кредитных организаций в секторе банковского обслуживания специализирующихся на различных услугах юридическим лицам и населению заставляет российские банки искать новые более перспективные и экономичные пути повышения качества взаимодействия с клиентами.

В эпоху бурного развития информационных технологий банки в стремлении приблизиться к клиенту не за счет построения дополнительных офисов, а за счет внедрения передовых достижений науки и техники стремятся реализовать их в различные методы дистанционного банковского обслуживания. Распространения мобильных коммуникационных устройств и интернета среди населения, развития сетевой инфраструктуры способствует повышению доверия к банкам и востребованности банковских услуг

Проведение операций по удаленным каналам выгодно как клиентам, так и банкам. Это обусловлено рядом причин. Во-первых, оказание таких услуг позволяет создать совершенно новый уровень сервиса крупным корпоративным клиентам. Во-вторых, качественное дистанционное обслуживание все чаще понимается как конкурентное преимущество при оказании услуг индивидуальным предпринимателям, малому и среднему бизнесу. В-третьих, быстрый рост розничного сектора требует создания доступных и эффективных механизмов взаимодействия банка и розничных клиентов. Для клиента это значит максимум удобства и никаких затрат по времени и финансам на всех стадиях работы с банком: во время получения информации об услугах и продуктах, заполнения необходимых анкет и бланков, получения банковского продукта, а так же его использование и контроль над ним. Для банка – рост показателей эффективности его работы, уменьшение издержек и шанс существенно увеличить клиентскую базу без потери качества обслуживания. Так же стоит отметить, что система дистанционного банковского обслуживания юридических лиц есть почти у

всех банков без исключения. Все вышесказанное подтверждает актуальность выбранной темы исследования.

Целью исследования выпускной квалификационной работы является выявление особенностей дистанционного обслуживания клиентов, разработка предложений по развитию и усовершенствованию дистанционного банковского обслуживания коммерческим банком.

Достижению поставленных целей способствует решению следующих задач:

- исследовать современные понятия и сущность дистанционного банковского обслуживания;
- обобщить и систематизировать опыт использования дистанционных услуг в России;
- исследовать существующие каналы удаленного доступа к банковским услугам и их особенности;
- выявить недостатки правового регулирования в данном сегменте оказанных услуг;
- проанализировать и выявить тенденции и особенности дистанционного обслуживания в современной России;

Предметом исследования выступают экономические отношения, складывающиеся в процессе дистанционного обслуживания коммерческим банком клиентуры.

Объект исследования деятельность банка ПАО (ВТБ 24).

В ходе исследования использовались такие общенаучные методы и приемы, такие как логический анализ, системный подход, метод экспертных оценок, статистико-экономический, балансовый, структурный и другие методы исследования.

Структура работы обусловлена целью и задачами темы исследования. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения и библиографического списка.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

## 1.1 Субъекты дистанционного банковского обслуживания

Основным направлением развития современной банковской сферы является внедрение и развитие систем дистанционного банковского обслуживания, основанных на применяемых во всем мире технологиях электронного банкинга (e-Banking). Благодаря дифференциации способов передачи финансовой информации стало возможным разработать технические решения для использования различных каналов связи в банковском деле, с целью повышения качества и уровня банковского обслуживания, а также минимизации финансовых и временных затрат.

Под термином дистанционного банковского обслуживания (далее ДБО) принято понимать технологии по предоставлению финансово-кредитными организациями своих услуг по передаваемым удаленно распоряжениям клиентов (то есть без непосредственного визита в офис банка), с использованием различных каналов телекоммуникации.

По технологии предоставления банковских продуктов и услуг система дистанционных каналов обслуживания включает в себя: интернет-банкинг, телефонный банкинг (обслуживание с помощью call-центра и IVR), мобильный банкинг, и обслуживание через банкоматы и киоски самообслуживания.

В зависимости от выбранного канала связи принято выделять следующие формы ДБО:

- ПС-банкинг (PC-Banking) предполагает установку специального программного обеспечения на компьютер клиента для связи с банком;
- интернет-банкинг (Internet-banking) предполагает использовать для осуществления доступа к банковским операциям интернет-браузер;

- телебанкинг или телефонный банкинг (phone-banking) для управления счетом используются возможности телефонов с функцией тонального набора номера и факса;
- мобильный банкинг (mobile-banking) – обмен информацией между клиентом и банком осуществляется с использованием либо мобильного телефона через SMS-сообщения либо посредством мобильного-интернета (SMS-banking, WAP-banking, GSM-banking);
- банковское обслуживание через банкоматы (ATM-banking) и терминалы самообслуживания.

По субъектам обслуживания (клиентской базе) ДБО подразделяются на две группы:

- системы, обслуживающие корпоративный сектор, т.е. юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;
- системы, используемые частными (физическими) лицами.

В банковском обслуживании юридических лиц и индивидуальных предпринимателей наиболее востребованными являются технологии, основанные на следующих формах дистанционного обслуживания: РС-банкинг, интернет-банкинг и телебанкинг. А активное внедрение корпоративных карточных продуктов позволило также использовать для обслуживания потребностей бизнеса банкоматы и банковские терминалы.

Рассмотрим более детально представленные выше технологии, применяемые в системе дистанционного банковского обслуживания и выделим их специфику.

#### Система Дистанционного банковского обслуживания «Банк-Клиент»

Первые системы ДБО в России появились в конце 1980-х гг., они применялись для удаленного обслуживания юридических лиц и получили название системы «клиент-банк». Функционирование системы осуществляется посредством программного обеспечения установленного как у клиента, так и у банка, связь между которыми осуществляется путем прямого модемного соединения с сервером банка либо через интернет.

Системы «клиент-банк» существуют в двух формах:

- системы с «толстым» клиентом – подразумевает установку программного обеспечения на компьютере пользователя;
- системы с «тонким» клиентом – предполагает использование типового интернет-браузера для обеспечения доступа и взаимодействия с банковскими сетевыми ресурсами.

Первую форму принято считать классическим (традиционным) вариантом системы, позволяющей выполнять следующие операции:

- формирование и отправка платежных поручений, заверенных ЭЦП;
- получение банковских выписок по счетам;
- обмен информационными сообщениями с кредитной организацией;
- формирование заявки на получение наличных;
- формирование и отправка поручений на покупку и реализацию валюты и ценных бумаг;
- получение актуальной финансовой информации о курсах валют, котировках, обзорах финрынков;
- получение консультаций;
- возможность информационного обмена сообщениями с другими клиентами банка, подключенными к системе.

Основным преимуществом использования систем «клиент-банк» является возможность экономить время и средства на посещениях банка при осуществлении банковских операций. Кроме того, следует отметить ряд наиболее ярких функциональных возможностей данных систем, являющихся несомненным достоинством их использования:

- автоматизированная подготовка платежно-расчетных документов с использованием шаблонов и справочников системы;
- конвертация (экспорт и импорт) данных в бухгалтерские программы клиента;

- ведение архива документов с функциями их дальнейшего поиска, сортировки и печати;
- функция контроля принятия и исполнения банком платежного документа;
- электронное обновление баз данных;
- защита цифровой информации электронно-цифровой подписью и методами криптографического шифрования.

Традиционные системы ДБО типа «клиент-банк» получили наибольшее распространение в отечественном корпоративном секторе, прежде всего благодаря своей доступности: в той или иной комплектации данный вид обслуживания предлагают практически все банки. Кроме того они позволяют оперативно решать широкий круг стоящих перед бизнесом задач, получая удаленный доступ к банковским счетам (расчетным, депозитным, кредитным) и банковским услугам.

Наряду с явными преимуществами использование классических систем «клиент-банк» имеет и ряд недостатков:

- как правило, оффлайновый режим работы, т.е. изменения по счетам клиента в его базе не отражаются в режиме реального времени, а происходят лишь в период сеанса связи с банком;
- необходимость установки программного обеспечения на компьютер пользователя, установки обновлений системы;
- ограниченная мобильность системы, т.е. возможность использования с определенного компьютера;
- возможные трудности в установлении и поддержании соединения с банком (при использовании прямых коммутируемых соединений).

Однако динамичное развитие традиционных систем на основе интернета, привело к появлению сетевых программных комплексов дистанционного обслуживания клиентов (интернет-банкинг), использование которых минимизируют недостатки присущие работе с системами «клиент-банк».

Банковское обслуживание клиентов, в ходе которого информационное и операционное взаимодействие с кредитно-финансовыми учреждениями осуществляется посредством интернет-браузера без установки специального программного обеспечения на компьютер клиента получило название интернет-банкинг. Для обозначения также используют термины интернет-клиент, онлайн-банкинг, «тонкий» клиент. За исключением сделок с наличностью системы интернет-банкинг дает своим клиентам доступ ко всему спектру банковских услуг. Варианты дополнительных опций онлайн-банкинга могут быть такие:

- формирование заявок на получение кредита;
- перевод средств во вклады;
- круглосуточный информационный и консалтинговый банковский сервис;
- обслуживание электронной коммерции (обмен электронных денег).

Интернет-системы банковского обслуживания могут функционировать посредством обращения клиента к web-сайту кредитной организации либо через приложение, установленное на ПК пользователя (системы «тонкий клиент»). Их главным отличием от традиционных систем «клиент-банк» является то, что пользователь работает с программным обеспечением и базами данных расположенными на удаленном веб-сервере банка.

Системы ДБО, функционирующие в сети Интернет, обладают рядом преимуществ:

- отсутствие необходимости устанавливать объемное программное обеспечение на ПК пользователя;
- доступность (нет привязки к конкретному компьютеру, работать можно с любого устройства имеющего доступ к сети Интернет);
- возможность интеграции с бухгалтерскими программами.

Удобство работы с системами «интернет-клиент» вместе с их богатым функционалом позволяют им завоевывать все большую популярность среди пользователей, представителей малого и среднего бизнеса.

## Мобильный банкинг

Понятие мобильный банкинг недавно, но уже прочно вошло в нашу жизнь. Современные технологии идут рука об руку с человечеством, сейчас у каждого есть сотовые телефоны на операционной системе Android и IOS, которые позволяют с легкостью совершать различные платежи не выходя из дома. Банки, пытаясь расширить возможности своих клиентов, разрабатывают новые продукты, в том числе и различные приложения для сотовых телефонов, которые предусматривают совершение банковских операций не выходя из дома.

Мобильный банкинг - вид дистанционного банкинга, учитывающий количество мобильных телефонов на руках населения, по праву может считаться наиболее перспективным на текущий момент. Найти сейчас человека, не имеющего мобильного телефона, так же трудно, как и не видевшего телевизор. Мобильная связь проникла во все уголки России, произведя телефонизацию всей страны. Но, несмотря на это, пока телефоны в своей основной массе используются для передачи голосового трафика, все остальные услуги, за исключением, пожалуй, SMS, занимают незначительную долю. Мобильный телефон в качестве терминала для доступа к дистанционным банковским услугам используется в четырех основных технологиях:

1)SMS (SMS-банкинг) позволяет проводить финансовые транзакции посредством команд, переданных при помощи SMS. Это наиболее простая система, совместимая со всеми моделями телефонов и работающая везде, где есть мобильная связь. При этом для клиента использование SMS-банкинга не самая удобная форма доступа к финансовым услугам из-за необходимости набирать большой объем текстово-цифровой информации, а также запоминать условные обозначения команд.

2)SIM-апплет - при использовании этого вида дистанционного банкинга платежное приложение записывается непосредственно на SIM-

карту телефона и позволяет достаточно безопасно производить финансовые транзакции. Для использования этой технологии клиенту необходимо предварительно приобрести новую SIM-карту с установленным платежным приложением.

3) Java-банкинг. Java-приложение – более «продвинутый» вид мобильного банкинга, работающий на большинстве современных телефонов и представляющий собой написанное на языке Java приложение, устанавливаемое на мобильный телефон. Решение проблем взаимодействия банка с клиентами через мобильные телефоны потребовало разработки соответствующих приложений – различных Java-апплетов, приложений под Windows Mobile и др. Они представляют собой набор функций, представленных прямо на экране мобильного телефона (их не надо долго искать и выводить на экран).

4) WAP - по сути это интернет-банкинг для мобильного устройства, так как позволяет получить доступ к интернет-сайту финансовой организации, адаптированному для отображения на небольшом экране мобильного телефона. Работа с этим сайтом аналогична обычному интернет-банкингу с помощью компьютера.

Именно за системами WAP-банкинга будущее, так как они обеспечивают максимально возможный уровень удобства клиента, именно на этой платформе перспективно стоит и развивать системы мобильного банкинга [21].

В отличие от Интернет-банкинга, дистанционное обслуживание с помощью мобильного телефона не требует выхода в Интернет, а только счет в банке и мобильный телефон. Управлять банковским счетом при помощи мобильного сервиса можно из любой точки мира, где действует сотовая связь стандарта GSM. Дистанционная работа с клиентами при помощи мобильного телефона позволяет банку значительно сократить издержки на обслуживание клиентов. Чем меньше клиентов придет непосредственно в офис, тем дешевле это обойдется кредитной организации. Самым «дистанционным» и

«мобильным» банкам не нужны большие операционные залы, множество сотрудников и т. д. Обслуживание клиентов посредством электронных и мобильных сервисов обходится банкам значительно дешевле привычных телефонных центров. Кроме того, мобильные сервисы позволяют увеличивать оборот безналичных платежей, остатки на счетах клиентов, а также получать дополнительную прибыль от абонентской платы, комиссий с торговых точек и операций клиентов [37].

Отметим, что для пользования мобильным банкингом не нужно иметь ни компьютер, ни доступ в Интернет, – необходим только мобильный телефон стандарта GSM и банковское платежное приложение на SIM- карте, которую можно получить в отделениях банка. SMS-банкинг имеет похожий сервис для операций с банковским счетом. Но вся разница состоит в том, что для подключения данной услуги не нужно устанавливать программное обеспечение на мобильный телефон.

Для обеспечения информационной безопасности система запрашивает у пользователя его ID в системе, постоянный пароль и переменный код. Услуги SMS- банкинга оказываются клиентам, зарегистрировавшим свой номер сотового телефона при личном обращении в банк [35].

С помощью мобильного банкинга возможно осуществление двух основных типов операций – получение и передача информации и проведение платежей.

В системах «телефон-банк» каналом передачи информации служит стационарная телефонная связь (либо телефакс). Телебанкинг – информационные банковские системы, позволяющие управлять счетом и получать сведения о его состоянии по телефону. Данные системы имеют ограниченный функциональный набор (в сравнении с традиционными системами «клиент-банк» они в большей степени носят информационный характер) и дают возможность:

- получать информацию об остатках и поступлениях по счетам;

- вводить заявки на получение факсимильных документов (выписок, платежей), проведение платежей, заказ наличности;
- консультироваться со специалистами Call-центра.

Плюс телефонного банкинга состоит в возможности круглосуточного удаленного доступа к счету и справочной информации банка, минус – ограниченность функций системы.

### Телефонный банкинг

Телефонный банкинг - это система предоставления дистанционных банковских продуктов и услуг посредством телефонного подключения.

Формирование данного направления обусловлено развитием центров телефонного обслуживания или колл-центров (Call-centre) и, соответственно, необходимостью обработки значительных информационных потоков (например предоставление клиентам информации о состоянии счетов, об услугах, предоставляемых банком, о курсах валют и пр.). Принято выделять два подхода к организации построения телефонного банкинга: обслуживание клиентов операторами (на базе «живого» общения с сотрудниками банка); использование автоматизированных систем для работы с клиентами банка. Последнее направление стремительно завоевывает популярность за счет развития системы автоматического голосового обслуживания или IVR (от англ. Interactive Voice Response – интерактивный голосовой ответ), поскольку она позволяет клиентам осуществлять управленческие функции (например управлять счетами, совершать платежи и пр.) в ответ на голосовые подсказки [8].

### Обслуживание клиентов посредством банкоматов и киосков самообслуживания

Банки активно расширяют сеть точек обслуживания розничных клиентов, однако даже организация мини-офиса редко обходится дешевле 100 тыс. долларов. Поэтому кредитные организации стараются применять другие способы для увеличения сети розничных продаж, в том числе устанавливают различные виды банкоматов. Офисы самообслуживания, в

которых работает сразу несколько аппаратов (депозитор, банкоматы и автоматический информационный киоск) в среднем обходятся в \$1 млн, а отдельный банкомат, через который можно проводить платежи и получать деньги с карточки - в пределах \$10 тыс.

Банкомат - представляет собой электронный программно-технический комплекс для совершения без участия уполномоченного работника кредитной организации операций по выдаче (приему) наличных денежных средств, в том числе с использованием платежных карт; по передаче распоряжений кредитной организации о перечислении денежных средств с банковского счета (счета вклада) клиента, а также операций по составлению документов, подтверждающих соответствующие операции [17].

На рынке банковской автоматизации банкоматы могут быть представлены следующими категориями: Cash-Out (или обычные банкоматы), Cash-In («интеллектуальные» банкоматы), Cash-recycling (инновационные банкоматы). В банковской практике наибольшее распространение получили банкоматы категории Cash-Out (известные еще как банкоматы «первого поколения»), предполагающие выполнение так называемого «базового» набора функций: получение наличных денежных средств; просмотр баланса счета и отчета о движении денежных средств по счетам клиента; перевод денежных средств по номеру карты, эмитированной данной платежной системой; осуществление платежей по заранее известным клиенту реквизитам (например оплата услуг мобильной связи, кабельного телевидения, коммунальных услуг, интернета и пр.).

Долгое время обслуживание корпоративного сектора с использованием банкоматов и банковских терминалов у нас в стране было недоступно. Однако появление карточных счетов (корпоративных, таможенных, расчетных карт на взнос наличными) позволило запустить и этот процесс. Сегодня предприятия (как правило, малого и среднего бизнеса), открывшие специальные карточные счета (СКС), получают возможность с их помощью упростить банковское, в том числе кассовое обслуживание, а устройства

банковского самообслуживания использовать в качестве альтернативы посещения отделений банка.

Карточные продукты дают удаленный доступ к счетам и позволяют осуществлять следующие операции:

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

Преимуществом данного вида ДБО является возможность обслуживания не только операций с безналичными денежными средствами (как в других системах), но и с наличными денежными средствами. Существенный недостаток – это территориальная привязка к стационарному банковскому оборудованию (банкоматам и терминалам).

Динамика развития банковской отрасли показывает, что системы ДБО актуальны и востребованы бизнес-сообществом. При этом существующие формы удаленного обслуживания в большей степени являются взаимодополняющими, нежели конкурирующими, системами банковского обслуживания. Так как наличие разнообразных каналов передачи информации дает возможность выбрать не только одну форму удаленного банкинга, но и их комбинацию, позволяющую максимально удовлетворить потребности клиентов, исходя из функциональных возможностей нескольких систем дистанционного обслуживания и стоящих перед предприятиями задач.

Следует отметить, что терминальный банкинг будет и дальше развиваться по пути расширения функциональных возможностей устройств самообслуживания. В перспективе он придет на смену дополнительным офисам, отделениям банков, предоставляя банковские услуги на базе многофункциональных терминалов самообслуживания с поддержкой бесконтактных карт и идентификацией пользователей по биометрическим параметрам. В настоящий момент рынок терминального банкинга модифицируется преимущественно на базе объединения банкоматных сетей

коммерческих банков (партнерство банка ВТБ24 и ОТП Банка; Альфа-Банка, Уральского банка реконструкции и развития и Инвестбанка; Росбанка и Юниаструм Банка) [36].

Таким образом, рассмотрев виды дистанционного банкинга, необходимо отметить, что полноценно классифицировать все технологии дистанционного банкинга достаточно сложно из-за их постоянного развития и быстрого появления новых технологий. Дистанционное взаимодействие банка с клиентами является в настоящее время необходимым в связи с возможностью дальнейшего развития банковской отрасли в целом, установления новых стандартов обслуживания клиентов, получения конкурентных преимуществ, а также с точки зрения снижения издержек и операционных рисков.

## 1.2 Дистанционное банковское обслуживание в России и за рубежом.

В настоящее время система дистанционного банковского обслуживания (ДБО) активно развивается как в России, так и за рубежом. Российские банки, в том числе и региональные, стремятся предложить клиенту полный комплекс дистанционного обслуживания. Система востребована частными и корпоративными клиентами и постоянно совершенствуется. На основе развития новых технологий развиваются новые виды системы ДБО. Проводятся исследования проблем и перспектив развития отдельных видов данной системы. Однако остаётся недостаточно освещённым вопрос истории развития системы ДБО. Ведь отдельным её видам уже более пяти десятков лет. Развитие системы ДБО началось с установки первых прообразов банкоматов, или АТМ (automated teller machine; teller с англ. — кассир). Однако в некоторых источниках указано, что исторически первой появилась система ДБО с использованием телефонной связи [7].

Одновременно с этим, обслуживание клиентов с использованием банкоматов и подобных им устройств (терминальный банкинг) выделяют в отдельный вид ДБО многие учёные [22].

Поэтому справедливо исторически первой системой дистанционного обслуживания банками клиентов считать систему терминального банкинга. Первый прообраз банкомата — «банкограф» Лютера Симджияна был установлен в 1961 г. в Нью-Йоркском «Сити банке», который позволял клиентам пополнять счета, принимал монеты, купюры, чеки, но наличные не выдавал [14].

В июле 1966 г. машина, выдававшая наличные по кредитной карте, появилась в Токио. Обе машины не пользовались популярностью у клиентов, а японское изобретение не получило широкую известность в мире. Параллельно с изобретением «токийского банкомата» аналогичная машина, выдававшая наличные, появилась в 1967 г. в Швеции и Великобритании. Создателем «британского банкомата» считается шотландец Джон Шепард-Бэррон. Для использования банкомата клиентам выдавались ваучеры в банке в часы его работы, которые действовали в течение 6 месяцев после выдачи. Ваучеры представляли собой перфорированные карты. После этого в течение 4 месяцев были установлены ещё 2 банкомата в Лондоне, а также в крупных провинциальных городах: Бристоле, Ноттингеме, Оксфорде и Шеффилде. Клиенты Westminster Bank для совершения операций получали пластиковые перфорированные кредитные карты. Необходимо было вставить карту в устройство и ввести четырёхзначный код. Другие банки Великобритании (Martins Bank, National Provincial Group, Royal Bank of Scotland и др.) также стали устанавливать банкоматы. В Швеции компания «Метиор» представила аналогичную машину, которая получила ставшее нарицательным название «Банкомат» .

Конечно, первые банкоматы выполняли простейшие функции и выдавали небольшие суммы денег. К тому же наблюдались проблемы в работе первых «автоматических кассиров»: повреждение карт, их задержка

после операции, поломка банкоматов. Таким образом, банкоматы не заслужили доверия и популярности на первых этапах внедрения. В 1968 году аналогичные устройства появились в США и с развитием систем электронных банковских карт наконец завоевали популярность [14].

На современном этапе наблюдается активное увеличение конкуренции среди банков в предоставлении розничных услуг с целью привлечения новых клиентов и сохранения уже существующих. Использование новых технологий позволяет не только повысить популярность кредитной организации, но и снизить издержки обслуживания клиентов. Особое место в подобных услугах занимает дистанционное банковское обслуживание физических лиц. Удаленные каналы взаимодействия кредитных организаций и их клиентов позволяют обеим сторонам решать ряд проблем - физическим лицам становится доступно совершение операций в любом месте и в любое время суток, а банки получают возможность привлечь новых клиентов, сэкономив при этом на их обслуживании. Дистанционное банковское обслуживание предполагает получение лицом финансовых услуг без необходимости посещения отделения банка.

Большой вклад в развитие дистанционного обслуживания внесло внедрение в конце 1982 года системы Homelink, осуществленное Банком Шотландии совместно со строительным обществом Nottingham Building Society и телефонной компанией British Telecom. Уже тогда клиенты банка могли получать информацию о состоянии счета и управлять им, не выходя из офиса или дома. Однако совершать операции при помощи лишь только телефона стало доступно в 1989 году. Банк First Direct, не имевший ни одного отделения, предлагал своим клиентам услуги исключительно по телефону. С появлением интернет-банкинга количество электронных банков стало стремительно расти по всему миру, а крупные кредитные организации добавили к своим услугам обслуживание клиентов по электронным каналам.

К 1995 г. в США 9,7 миллиардов транзакций были обработаны в 123 тыс. банкоматах. Банкиры в США осознали все преимущества внедрения

банкоматов и стимулировали клиентов ими пользоваться. Например, цена на услугу, предоставляемую в офисе банка, была выше цены этой же услуги, оказываемой через банкомат.

Первые банкоматы в нашей стране были установлены в 1989 году Госбанком СССР и Сбербанком СССР. В 1994 г. банки «Мост-банк» и «Кредит-Москва» в Москве установили банкоматы, обслуживающие карты мировых платежных систем EURO CARD / MASTER CARD [12, с. 723].

В начале 2000-х гг. в России функциональность банкоматов ограничивалась выдачей наличных, распечаткой квитанции, информацией об остатке средств на счете. В настоящее время в банкоматах реализовано несколько десятков операций.

Помимо банкоматов, на рынке представлены платежные терминалы, в том числе небанковские, информационные киоски, которые в настоящее время представляют собой полноценные банковские мини-офисы, не требующие физического присутствия банковских работников.

Следующим этапом в развитии системы ДБО является телефонный банкинг. В Западной Европе конкуренция за предоставление банковских продуктов и услуг дистанционно развивалась в начале 1980-х гг. XX века. Английский National Westminster Bank (NatWest) одним из первых внедрил систему телефонного банкинга, позволявшую клиентам управлять счётом по телефону после введения пятизначного кода: оплата счетов, переводы по счетам внутри банка, купля-продажа иностранной валюты и пр. В США в 1986 году North Carolina National Bank внедрил систему телефонного банкинга, предоставляющую более 30 услуг [40].

В России развитие дистанционного банковского обслуживания приходится на конец XX века. После кризиса 98 года первые места среди банков, предлагавших дистанционные услуги, занимали Автобанк (на сегодняшний день Банк Уралсиб) и Гута-банк (банк ВТБ-24). В октябре 1997 г. Гута-Банк запустил систему «Телебанк» для частных клиентов, позволяющую совершать операции и получать информацию с помощью

стационарного телефона. Ежегодный прирост количества клиентов системы «Телебанк» составлял 50–60 %, объём остатков на срочных счетах в системе ежегодно удваивался [11, с. 48].

Однако наиболее удачное сочетание возможностей и комфорта дистанционного обслуживания воплотилось в РС-банкинге (РС — personal computer, персональный компьютер). В настоящее время РС-банкинг представлен системой «клиент-банк», обслуживающей корпоративных клиентов. Соединение компьютера клиента с банком осуществляется по телефонной сети с передачей данных через модем. На компьютере клиента устанавливается специальное банковское программное обеспечение [8, с.509-510; с. 94-95].

Данная система дистанционного обслуживания начала своё развитие в мире в 1980–1990-х гг. XX века. В 1982 г. такая система была внедрена в Великобритании строительным обществом Nottingham Building Society. Эта система Homelink, созданная совместно с Банком Шотландии и британской телефонной компанией British Telecom, начала функционировать в 1983 г. [9, с. 723].

Система предполагала установку домашних терминалов и наличие специального банковского программного обеспечения, позволяла управлять текущим счетом, вкладом, расчётами клиента с контрагентами и пр. Система Homelink была прообразом системы «клиент-банк». В конце 1980-х гг. XX века уже 41 американский банк предлагал услуги системы «клиент-банк» 33 тыс. клиентов. В 1997 г. прямую связь с банками имели 300 тыс. французских клиентов. В России системы «клиент-банк» появились в конце 1980-х г. XX в.

В 1990-х гг. её использовали в основном только крупные предприятия из-за высокой стоимости системы.

В дальнейшем с широким распространением в 1990-х гг. Интернета на основе системы «клиент-банк» получила развитие система интернет-банкинга. Интернет-банкинг более удобен в использовании, чем система

«клиент-банк», поскольку имеет канал передачи данных через Интернет, что увеличивает скорость совершения операций и позволяет получать доступ к счёту и услугам банка без привязки к конкретному компьютеру с банковским программным обеспечением. Интернет-банкинг в мире начал развиваться с 1995 года, после того как американский банк Presidential Savings Bank объявил о предоставлении клиентам альтернативного онлайн-доступа к банковским услугам в дополнение к уже существующим традиционным формам обслуживания 6 октября 1995 г. [10].

В 2000-х гг. особенно успешно система интернет-банкинга развивалась в транснациональных банках: Merita Nordbanken, Barclays, Wells Fargo. В США к этому времени почти все крупнейшие банки предлагали интернет-банкинг, в том числе Wells Fargo, Citicorp, Bank of America, Bank One, First Union, а транснациональные банки Германии Deutsche Bank, Dresdner Bank, Commerzbank заявили о сокращении количества филиалов, делая ставку на развитие интернет-банкинга [11, с. 37].

В России интернет-банкинг в мае 1998 г. представил Автобанк, получивший название «Интернет Сервис Банк» [19, с. 88; 16]. В июне 1999 г. доступ к возможностям системы «Телебанк» клиенты Гута-банка получили не только через телефон, но и через Интернет. Абонентская плата за пользование системой составляла 1 долл. в месяц [25]. Параллельно работу по развитию интернет-банкинга и телебанкинга в этот период вели «Банк Платина», «Мост Банк» и другие. Первым региональным банком, самостоятельно разработавшим и внедрившим систему интернет-банкинга, считается екатеринбургский банк «Северная Казна» [13, с. 59].

На современном этапе активное развитие розничного дистанционного банковского обслуживания в России имеет ряд причин. Во-первых, Центральный Банк Российской Федерации продолжает отзыв лицензий у банков, не выполняющих требования регулятора, в результате чего каждый год наблюдается сокращение численности кредитных организаций. Во-вторых, заметно участие иностранных кредитных организаций в капитале

банков (например, Райффайзенбанк, Ситибанк и т.д.), которые являются сильными конкурентами отечественных кредитных организаций, вынужденных искать новые способы привлечения клиентов. И наконец, дистанционное обслуживание повышает лояльность и доверие клиентов к банкам. Физические лица становятся готовы не только оформлять вклады или кредиты, но и покупать через банки ценные бумаги и оплачивать такие платные услуги, как, например, спутниковое телевидение.

Используя дистанционные каналы обслуживания клиенты банка получают преимущества по сравнению с обслуживанием через традиционные банковские отделения. Выделяют основные из них:

- удобство - дистанционные каналы банка никогда не закрываются, а доступны клиенту 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, и для их использования достаточно умения мобильным телефоном, портативным компьютером, банкоматом, киоском самообслуживания или Интернетом;
- доступность - клиент получает доступ к своему счету, а как следствие - к своим деньгам, из любой точки, в том числе из другой страны;
- скорость операций - операции совершаются и исполняются практически мгновенно;
- безопасность совершения транзакций;
- круглосуточное информирование.

## 2 АНАЛИЗ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В БАНКЕ ВТБ 24 «ПАО»

### 2.1 Краткая финансово-экономическая характеристика банка ВТБ 24 (ПАО)

Банк ВТБ 24 (ПАО) - один из крупнейших участников российского рынка банковских услуг. Деятельность ВТБ 24 осуществляется в соответствии с генеральной лицензией Банка России № 1623 от 13.07.2000 г.

Он входит в международную финансовую группу ВТБ и специализируется на обслуживании физических лиц, индивидуальных предпринимателей и предприятий малого бизнеса.

Сеть банка формируют 500 филиалов и дополнительных офисов в 69 регионах страны.

Банк ВТБ 24 предлагает клиентам основные банковские продукты, принятые в международной финансовой практике.

В числе предоставляемых услуг: выпуск банковских карт, услуги дистанционного управления счетами, кредитные карты с льготным периодом, срочные вклады, аренда сейфовых ячеек, денежные переводы, автокредитование, потребительское и ипотечное кредитование.

Банк организует учет результатов работы, ведет оперативный, бухгалтерский и статистический учет.

Годовая бухгалтерская отчетность, в том числе отчет о прибылях и убытках, с заключением внешнего аудита представляются на утверждение годового общего собрания акционеров.

Далее проведем анализ финансового состояния ВТБ 24 на основании отчетности за 2014-2016 г.г. (баланс, отчет о прибылях и убытках), представленной в Приложении 1 и сделаем вывод относительно объемов и структуры ипотечного кредитования данного банка [34].

Рассмотрим динамику активов коммерческого банка ВТБ 24 за анализируемый период: 2014-2016 годы (табл. 2.1).

Таблица 2.1 Динамика активов банка ВТБ 24 за 2014-2016 г.г., тыс. руб.

Показатель	2014	2015	Изменение в 2015 г. к 2014 г.		2016	Изменение в 2016 г. к 2015 г.	
			Абс. Изм.	Темп роста, %		Абс. Изм.	Темп роста, %
Денежные средства	294836	850040	555204	288,31	2215178	1365138	260,60
Средства кредитной организации в Центральном банке РФ	1355031	1260816	-94215	93,05	1806283	545467	143,26
Средства в кредитных организациях	183960	1125103	941143	611,60	1268686	143583	112,76
Чистые вложения в торговые ценные бумаги	0	0	0	-	90200	90200	-
Чистая ссудная задолженность	4197239	9762083	5564844	232,58	22108411	12346328	226,47
Чистые вложения в инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения	0	0	0	-	254365	254365	-
Чистые вложения в ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	0	23189	23189	-	901746	878557	3888,68
Основные средства, НМА и материальные запасы	64189	122960	58771	191,56	2608189	2485229	2121,17
Требования по получению процентов	24634	32055	7421	130,13	93874	61819	292,85
Прочие активы	62596	219592	156996	350,81	590190	370598	268,77
Всего активов	6182485	13395838	7213353	216,67	31937122	18541284	238,41

Исходя из таблицы 2.1 можно сделать следующие выводы:

В 2016 году по сравнению с 2015 годом происходит рост активов банка. В абсолютном выражении активы выросли на сумму 18 541 284 тыс. руб. (темп роста 238,41%). При этом необходимо отметить, что также происходит рост активов во всех сегментах банка: в абсолютном значении наибольший рост показала чистая ссудная задолженность и основные средства, нематериальные активы и материальные запасы, в относительном значении – основные средства, нематериальные активы, материальные запасы и чистые вложения в ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи. По

сравнению с 2015 годом в структуре активов появляются чистые вложения в торговые ценные бумаги и чистые вложения в инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения.

Рост активов банка за весь анализируемый период свидетельствует о расширении масштабов его деятельности и, соответственно, означает рост доходой.

Далее рассмотрим структуру активов банка (таблицу 2.2).

Таблица 2.2 – Структура активов коммерческого банка ВТБ 24 за 2014-16 г.г.(%).

Показатель	2014	2015	2016	Изменение в 2015 г. к 2014 г.	Изменение в 2016 г. к 2015 г.
Денежные средства	4,77	6,35	6,94	1,58	0,59
Средства кредитной организации в Центральном банке РФ	21,92	9,41	5,66	-12,51	-3,76
Средства в кредитных организациях	2,98	8,40	3,97	5,42	-4,43
Чистые вложения в торговые ценные бумаги	0,00	0,00	0,28	0,00	0,28
Чистая ссудная задолженность	67,89	72,87	69,22	4,98	-3,65
Чистые вложения в инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения	0,00	0,00	0,80	0,00	0,80
Чистые вложения в ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	0,00	0,17	2,82	0,17	2,65
Основные средства, нематериальные активы и запасы	1,04	0,92	8,17	-0,12	7,25
Требования по получению процентов	0,40	0,24	0,29	-0,16	0,05
Прочие активы	1,01	1,64	1,85	0,63	0,21
Всего активов	100,00	100,00	100,00	-	-

Исследуя таблицу 2.2 можно сказать, что:

1. В 2014 году в структуре активов банка значительно преобладают чистая ссудная задолженность и остатки средств на корреспондентском счете в Центральном банке Российской Федерации;

2. В 2015 году по сравнению с 2014 годом в структуре активов также преобладает чистая ссудная задолженность, при этом происходит рост ее доли на 4,98%, однако снижается доля средств кредитной организации в Центральном банке Российской Федерации, которые наряду с денежными средствами и средствами в кредитных организациях в структуре активов банка имеют доли одного порядка;

3. В 2016 году по сравнению с 2015 годом в структуре активов также преобладает чистая ссудная задолженность, существенно возрастает доля основных средств, нематериальных активов и материальных запасов, остальные доли виды активов существенно не изменились.

Отметим, что в абсолютном выражении чистая ссудная задолженность в 2016 году превысила 2 трлн.руб. и по сравнению с 2015 годом выросла очень существенно, но в относительном выражении доля ссудной задолженности уменьшилась на 3,65 пункта. Это говорит о том, что ряд статей актива баланса рос опережающими темпами относительно роста чистой ссудной задолженности. Особенно заметна активность банка на рынке ценных бумаг. Если в первые годы анализируемого периода банк не имел инвестиционных ценных бумаг, то в 2016 году их портфель составил более 254 млрд. руб. Более 90 млрд.руб. банк вложил в торговый портфель ценных бумаг. Направление достаточно серьезных сумм на покупку ценных бумаг говорит о снижении доходности в сегменте кредитования и проявление интереса банка к инвестиционной деятельности, а также покупке ценных бумаг в интересах клиентов. Направление денежных средств на инвестиционные цели говорит и об изменении стратегии банка на рынке. Кредитование становится достаточно рисковым инструментом. И на это есть несколько причин. Во-первых, мегарегулятор ужесточил требования банков к потенциальным заемщикам. Это вынуждает кредитные организации более

тщательно изучать финансово-экономическое положение клиентов, точно оценивать залоги и возникающие риски. Во-вторых, изменилась финансовая модель поведения юридических и физических лиц в условиях экономической стагнации. Ссудозаемщики в целом по стране, как это не парадоксально в современных условиях, значительно снизили существующую долговую нагрузку. Юридические и физические лица стали больше размещать свои временно свободные ресурсы на депозиты в банки. Исследуемый банк по некоторым сегментам рынка идет в страновом тренде, что касается кредитования физических лиц, то в кредитной организации присутствует значительный рост ипотечных кредитов.

Анализ пассивов коммерческого банка ВТБ 24 разделим на анализ капитала и обязательств банка.

Рассмотрим динамику капитала ВТБ 24 за анализируемый период (таблица 2.3).

Таблица 2.3-Динамика капитала банка ВТБ 24 за 2014-2016 г.г., тыс. руб.

Показатель	2014	2015	Изменение в 2015 г. к 2014 г.		2016	Изменение в 2016 г. к 2015 г.	
			Абс. Изм.	Темп роста, %		Абс. Изм.	Темп роста, %
Средства акционеров	1030000	1710000	680000	166,02	2618750	908750	153,14
Собственные акции, выкупленные у акционеров	0	0	0	-	0	0	-
Эмиссионный доход	0	0	0	-	460000	460000	-
Расходы будущих периодов и предстоящие выплаты, влияющие на собственные средства	85857	226326	140469	263,61	482502	256176	213,19
Фонды и неиспользованная прибыль прошлых лет	19177	86812	67635	452,69	99653	12841	114,79
Прибыль к распределению (убыток) за отчетный период	71157	53863	-17294	-132,10	131386	77523	243,93
Всего источников собственных средств	1034477	1624349	589872	157,02	5023460	3399111	309,26

Анализируя таблицу 2.3 можно сделать следующие выводы:

1. В 2015 году по сравнению с 2014 годом происходит рост источников собственных средств банка на сумму 589872 тыс. руб. (темп роста 157,02%). При этом происходит рост всех видов собственных средств банка за исключением прибыли к распределению за отчетный период. В абсолютном значении наиболее возросли средства акционеров, в относительном значении – фонды и неиспользованная прибыль прошлых лет остающаяся в распоряжении кредитной организации;

2. В 2016 году по сравнению с 2015 годом также происходит рост источников собственных средств банка на сумму 3399111 тыс. руб. (темп роста - 309,26%). При этом происходит рост всех видов собственных средств банка: в абсолютном значении наиболее возросли средства акционеров, в относительном значении – прибыль к распределению за отчетный период. По сравнению с 2015 годом в структуре капитала организации появляются такие виды источников, как эмиссионный доход и переоценка основных средств.

Далее рассмотрим структуру капитала банка за анализируемый период (таблица 2.4).

Таблица 2.4 - Структура капитала коммерческого банка ВТБ 24 за 2014-2016г.г., %.

Показатель	2014	2015	2016	Изменение в 2015 г. к 2014 г.	Изменение в 2016 г. к 2015 г.
Средства акционеров (участников)	99,57	105,27	52,13	5,71	-53,14
Собственные акции, выкупленные у акционеров	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Эмиссионный доход	0,00	0,00	9,16	0,00	9,16
Расходы будущих периодов и предстоящие выплаты, влияющие на собственные средства (капитал)	-8,30	-13,93	-9,60	-5,63	4,33
Фонды и неиспользованная прибыль прошлых лет	1,85	5,34	1,98	3,49	-3,36
Прибыль к распределению (убыток) за отчетный период	6,88	3,32	2,62	-3,56	-0,70
Всего источников собственных средств	100,00	100,00	100,00	-	-

Анализ таблицы 2.4 говорит о том, что:

1. В 2014 и в 2015 годах в структуре капитала банка преобладают средства акционеров;

2. В 2016 году по сравнению с 2015 годом в структуре активов существенно возрастает доля такого источника собственных средств, как переоценка основных средств, (Как известно переоценка производится каждый год на 01.01., но в расчет капитала переоценка основных фондов может включаться раз в три года) значительно снизилась доля средств акционеров.

Рассмотрим динамику обязательств банка (табл. 2.5).

Таблица 2.5 Динамика обязательств банка ВТБ 24 за 2014-2016 г.г., тыс. руб.

Показатель	2014	2015	Изменение в 2015 г. к 2014 г.		2016	Изменение в 2016 г. к 2015 г.	
			Абс. изм.	Темп роста, %		Абс. изм.	Темп роста, %
Кредиты ЦБ РФ	0	0	0	-	0	0	-
Средства кредитных организаций	164738	283401	118663	172,03	1611499	1328098	568,63
Средства клиентов (некредитных организаций)	4287755	9712678	5424923	226,52	21296636	11583958	219,27
Выпущенные долговые обязательства	619935	1539705	919770	248,37	3557251	2017546	231,03
Обязательства по уплате процентов	52437	151619	99182	289,15	297554	145935	196,25
Прочие обязательства	13145	56148	43003	427,14	120163	64015	214,01
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и по операциям с резидентами офшорных зон	9998	27938	17940	279,44	30559	2621	109,38
Всего обязательств	5148008	11771489	6623481	228,66	26913662	15142173	228,63

[34].

Изучив таблицу 2.5 делаем вывод:

1. В 2015 году по сравнению с 2014 годом происходит рост обязательств банка на сумму 6623481 тыс. руб. (темп роста - 228,66%). При

этом происходит рост всех видов обязательств: в абсолютном значении наиболее возросли средства клиентов (некредитных организаций), в относительном значении – прочие обязательства;

2. В 2016 году по сравнению с 2015 годом также происходит рост обязательств банка на сумму 15142173 тыс. руб. (темп роста 228,63%). При этом также происходит рост всех видов обязательств банка: в абсолютном значении наиболее возросли средства клиентов (некредитных организаций), в относительном значении – средства кредитных организаций.

Банк значительно прибавил в сегменте «Вклады населения». Это объясняется рядом причин. Во-первых, Центральный банк РФ три последних года интенсивно «зачищает» рынок от недобросовестных кредитных организаций. За эти годы мегарегулятор отозвал более трехсот лицензий у кредитных организаций. В результате проведенного исследования ЦБ РФ в октябре 2016 года было выявлено, что в России закрылось каждое десятое отделение банка, а у страховщиков и микрофинансовых организаций потери еще выше – 16 и 12% соответственно. В России, по ожиданиям Центрального банка в ближайшие десять лет количество банковских отделений уменьшится в два раза. Такое положение вещей не могло остаться незамеченным вкладчиками. Банки с государственным участием значительно нарастили за эти годы пассивы, что позволило им резко снизить процентные расходы по вкладам, уменьшая процентные ставки по депозитам как юридическим, так и физическим лицам. Во-вторых, вкладчики банков потерявших лицензии были направлены Агентством по страхованию вкладов в кредитные организации выбранные в качестве агентов по выплате вкладов. Как показывает практика до 70% вкладчиков, пришедших за своими деньгами, размещают их в банке-агенте. Тем более, если это банк с государственным участием. Априори вкладчики считают, что у такого банка лицензию Банк России не отнимет, и даже не смотря на низкие проценты по вкладам, денежные средства будут размещены надежно. В-третьих, кредитные организации очень активно открывают субкорреспондентские счета в банках

с государственным участием, каковым является исследуемый банк. Вследствие этих факторов, банки с государственным участием имеют излишнюю ликвидность, что позволяет им начать демпинговые кампании по размещению средств в наименее рискованные операции, вытесняя конкурентов с рынка.

Далее рассмотрим структуру обязательств банка за анализируемый период (таблица 2.6).

Таблица 2.6- Структура обязательств коммерческого банка ВТБ 24 за 2014-2016 г.г., %.

Показатель	2014	2015	2016	Изменение в 2015 г. к 2014 г.	Изменение в 2016 г. к 2015 г.
Кредиты Центрального банка РФ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Средства кредитных организаций	3,20	2,41	5,99	-0,79	3,58
Средства клиентов (некредитных организаций)	83,29	82,51	79,13	-0,78	-3,38
Выпущенные долговые обязательства	12,04	13,08	13,22	1,04	0,14
Обязательства по уплате процентов	1,02	1,29	1,11	0,27	-0,18
Прочие обязательства	0,26	0,48	0,45	0,22	-0,03
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и по операциям с резидентами офшорных зон	0,19	0,24	0,11	0,04	-0,12
Всего обязательств	100,00	100,00	100,00	-	-

Анализ таблицы 2.6 свидетельствует о том, что:

1. За анализируемый период в структуре обязательств банка значительно преобладают средства клиентов (некредитных организаций), далее следуют выпущенные долговые обязательства; остальные виды обязательств занимают незначительные доли;

2. За анализируемый период структура обязательств банка изменяется незначительно.

В рассматриваемом периоде особое внимание уделялось вопросу эффективного управления активами и пассивами банка, позволяющему обеспечить высокие показатели ликвидности банка. ВТБ 24 в 2016 году выполнял все обязательные экономические нормативы деятельности, установленные Центральным Банком РФ (таблица 2.7).

Таблица 2.7- Динамика нормативов ликвидности банка ВТБ 24 за 2014-2016 г.г., %

Показатель	Нормативное значение	2014	2015	2016
Норматив мгновенной ликвидности	min15	14,09	14,72	21,11
Норматив текущей ликвидности	min50	108,95	101,08	90,98
Норматив долгосрочной ликвидности	max120	32,55	46,38	82,02

Как следует из проведенного анализа, в активах банка большую долю занимает ссудная задолженность (69,22% в 2016 г.), т.е. основную долю активов банка имеют кредитные вложения. При этом в пояснительной записке к годовому отчету от деятельности ВТБ 24 представлено, что в абсолютной величине объем кредитных вложений в 2016 году составил 29072561 тыс.руб.

К концу 3 квартала 2015 года банк ВТБ 24 завоевал более 9% рынка кредитования физических лиц и более 15% на рынках ипотечного кредитования.

Структура кредитного портфеля ВТБ 24 представлена в таблице 2.8. Как видно из таблицы 2.8, за период 2014-2016 г.г. основные направления кредитования клиентов – малый и средний бизнес и розничное кредитование. За последний год банк сделал значительный рывок в наращивании своего кредитного портфеля. Суммарно кредитный портфель превысил **28 млрд. руб.** За

Таблица 2.8 - Структура кредитного портфеля банка ВТБ 24 в 2014-2016 г.г.

Показатели	Значение, тыс.руб.			Структура, %		
	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.
- автокредиты	289609	761442	1967649	6.9	7.8	8.9
- кредиты малому бизнесу	956970	2206231	3935297	22.8	22.6	17.8
- кредитные карты	239243	546677	7737944	5.7	5.6	3.5
- кредиты наличными	1401878	2957911	6765174	33.4	30.3	30.6
- ипотечные кредиты	1309539	3289822	8666497	31.2	33.7	39.2
Кредитный портфель всего	4197239	9762083	29072561	100	100	100

год кредитный портфель увеличился более чем в два раза. Банк стабильно занял второе место по сегменту ипотечное кредитование. Во многом это связано с выигранным тендером по обслуживанию кредитного портфеля АЖИК.

Необходимо отметить, что ретейловый бизнес превалирует в структуре кредитного портфеля. Кредиты субъектам малого и среднего предпринимательства составляют только 17,8 % кредитного портфеля. Основную долю кредитов, предоставляемых банком ВТБ 24, составляют кредиты населению, которые имеют свою специфическую направленность. Ипотечные кредиты занимают главенствующее положение в данной иерархии: в 2014 г. их объем составил 1309539 тыс.руб. (31,2%), в 2015 г. – 3289822 (33,7%), а в 2016 г. – 8666497 тыс.руб. (39,2%). Объем предоставляемых банком ипотечных кредитов, таким образом, возрастает и в абсолютном, и в относительном выражении [35].

## 2.2 Анализ услуг оказываемых банком дистанционно

В настоящее время, вряд ли существуют банки, не использующие системы ДБО, это трудно представить. Банк ВТБ 24 не исключение. Помимо горячей линии и смс-оповещений банк работает со своими клиентами через интернет и имеет для этого два ресурса: «Банк-клиент онлайн» для юридических лиц и «ВТБ 24 онлайн» для физических лиц. Эти системы представлены сайтами, стилизованными под официальные цвета банка, настроенными и удобными для использования.

Операции, которые данные ресурсы позволяют проводить дистанционно, различны для физических и юридических лиц.

С сайтом для юридических лиц, имеющим инструкцию по настройке и руководство пользователя с подробным описанием всех возможных действия, проводимых в личном кабинете, проблем особо не возникает, кроме того, что клиенты предпочитают, или в некоторых случаях обязаны, посещать офис лично.

Для физических лиц в личном кабинете «ВТБ 24 онлайн» предусмотрено выполнение следующих операций:

- перевод между счетами;
- оплата сотовой связи, интернета, коммунальных услуг;
- оплата штрафов и налогов;
- получение выписок по счетам;
- открытие вклада;
- подача заявки на кредит;
- конвертация валюты;
- открытие неметаллических счетов;
- заказ различных справок (о наличии/отсутствии задолженности, об остатках по счетам, о наличии дебетовой/кредитной карты, о наличии счета в банке и тому подобное).

Дистанционные каналы обслуживания год от года все больше набирают оборот.

Проведя исследования в дополнительном офисе « На Малахова» на основе клиентских данных, были выявлены следующие цифры.

Таблица 2.9.Количество подключенных клиентов к системе ВТБ – Онлайн

Год	1 квартал	2квартал	3 квартал	4 квартал
2014	496	531	472	401
2015	744	605	417	503
2016	798	627	1240	1262

Таким образом, на примере дополнительного офиса в провинциальном городе видно, что банк повышает эффективность своей деятельности и расширяет клиентскую базу за счет грамотного внедрения и развития дистанционного обслуживания [32].

Благодаря развитию дистанционных каналов обслуживания, банк экономит значительную сумму денежных средств, поскольку территориальное расширение сети банков не может быть бесконечным. Для обеспечения и поддержания высокого уровня защиты клиентских данных в банке создана служба безопасности и служба внутреннего аудита. Система достаточно совершенна, поскольку зарубежный опыт развития банковских услуг помог российским кредитным организациям применить его на практике с минимальными потерями. Отечественные пользователи первоначально отнеслись к данному новшеству с недоверием, ведь в РФ огромное количество интернет – мошенников.

Казалось бы, ничто не препятствует успешному и эффективному использованию данного ресурса клиентами, но по итогам статистических данных пользуются данными ресурсами менее 10% подключенных клиентов. Причины этого следует искать в организационной составляющей системы ДБО.

Во-первых, при ближайшем рассмотрении сайта становится очевидным отсутствие руководства пользователя. Это значит, что клиенты при посещении ресурса «ВТБ 24 онлайн» остаются с сайтом наедине, отсутствует навигация по сайту, клиент вынужден сам разбираться в функциональной начинке и возможностях. Так же отсутствует обучающее видео по примеру Сбербанка для не любителей читать и разбираться, в котором просто и понятно озвучивается функционал сайта и возможности, которые предоставляет данный ресурс.

Во-вторых, в офисах отсутствуют брошюры, обучающие пользованию личным кабинетом и разъясняющие принцип работы Интернет-банка, все его возможности и конкретные действия для достижения необходимого результата. После проведения небольшого социологического опроса в одном из офисов банка можно сделать вывод о недостаточной осведомленности посетителей и клиентов о наличии и возможностях системы ДБО банка. Так, среди клиентов старше 60 лет только двое из десяти знают о наличии у банка сайта и как следствие не имеют представления о его возможностях. У клиентов старше сорока лет все немного лучше из десяти пятеро знают о наличии у банка сайта, но осведомлены о его возможностях слабо, лишь двое из пяти пользовались личным кабинетом. И лишь клиенты не старше тридцати лет смогли в полном составе дать положительный ответ на вопрос о наличии у банка сайта, но пользовались этим сайтом только четверо [32].

Из этого можно сделать следующие выводы: существует обратная зависимость между возрастом клиента и его осведомленностью – чем клиент старше, тем меньше его осведомленность о возможностях личного кабинета. Эта зависимость сохраняется и в вопросе использования системы ДБО – чем клиент моложе, тем активнее он пользуется личным кабинетом. Но причина такой ситуации не в том, что банк проводит информирование более молодых клиентов более качественно, чем пожилых. Дело в том, что молодые люди в целом более осведомлены о новшествах прогресса, чем пожилые и, как

правило, информацию о сайте ВТБ 24 и его возможностях узнали самостоятельно.

Информирование сотрудниками банка клиентов, безусловно, проводится, но в силу своей недостаточности и неполноты очевидных результатов это не приносит.

Проведя сбор статистической информации о видах услуг, за которыми клиенты напрямую обращаются в банк, с последующим ее анализом, можно сделать вывод о том, что большинство услуг они могли приобрести дистанционно с использованием личного кабинета. Это подтверждается и мнением сотрудников банка по данному вопросу. Такое положение дел лишней раз свидетельствует о слабой информированности клиентов о наличии и возможностях данного функционала у банка.

Хотя, возможно, причины такого положения дел кроются глубже. Все дело в устаревшем советском восприятии финансовой информации, и глубинной боязни и недоверии россиян ко всему новому. Глубоко засел стереотип о том, что цифра в выписке по счету не эквивалентна той же сумме, лежащей в кармане и что виртуальные средства менее значимы, нежели наличность. Обратится напрямую в офис банка будет лучше, чем зайти на его сайт, пообщаться с живым человеком надежнее, чем с бездушной программой. И необоснованное подозрение, что заявление, оставленное на сайте, не будет рассмотрено в тот же срок, что и поданное лично, что ему не будет уделено должное количество внимания, и оно останется забытым в архиве.

Однако и те, кто желает активно пользоваться личным кабинетом, выражают недовольство то сбоями в системе, то отсутствием каких-либо функций. Больше всего негативных отзывов направлено в область погашения кредита. Невозможно без личного присутствия в офисе и написания заявления досрочно погасить кредит и получить новый график платежей.

Теперь рассмотрим проблему с технической стороны. До недавнего времени, при входе на сайт с помощью старого ПК с Windows XP, используя

старую версию браузера Opera, который еще сверяет методы шифрования сайтов, клиенты натыкались на сообщение о том, что сайт использует устаревший метод шифрования. Продолжая исследовать данный вопрос, узнаем, что данный метод шифрования уже считается небезопасным и не может надежно защитить критические данные, а именно: короткий открытый ключ шифрования. Протокол шифрования 168 3-DES (RSA/SHA). Это тем более удивительно, что сертификат банком получен недавно, действует только в течение этого года. Это, в свою очередь, всегда приводит к недоразумению, браузер оповещает, что имя сервера и владельца сертификата не совпадают. То есть банк сознательно создает для своих клиентов небезопасные условия при использовании их сайта. И клиенты каждый раз вынуждены под свою ответственность давать команду «Принять сертификат» [33].

### 2.3 Основные перспективные направления по дистанционному банковскому обслуживанию клиентов

Грамотно внедряя и развивая ДБО, ВТБ 24 повышает эффективность своей деятельности и расширяет свои возможности за счет продажи банковских продуктов и услуг, а также привлечения все большего количества клиентов.

К сожалению, наряду с имеющимися многочисленными преимуществами применение ДБО в ВТБ 24 имеет и ряд недостатков. В различных банках Российской Федерации недостатки таких систем могут существенно отличаться. Зависит это от многочисленных факторов: стадии развития ДБО в банке, затрат, которые готов понести банк на внедрение такой системы и на дальнейшее ее обслуживание, наличия разного рода рисков и др.

Все имеющиеся проблемы систем ДБО условно можно разделить на две группы:

- а) недостатки систем ДБО для ВТБ 24;
- б) недостатки систем ДБО для клиентов ВТБ 24.

Стоит отметить, что в ВТБ 24 есть собственные команды разработчиков различных систем ДБО, включая различные мобильные приложения. ВТБ 24 не заинтересован в том, чтобы привлекать специалистов сторонних организаций для автоматизации своей деятельности. Руководство банка считает это дорогостоящей проблемой и для экономии средств принято решение обходиться собственными силами и собственными разработчиками.

К основным проблемам, с которыми сталкивается ВТБ 24 в области внедрения и организации систем ДБО являются:

- а) недостаточная развитость законодательного регулирования в данной области деятельности банка;
- б) затраты на создание, внедрение и обслуживание систем ДБО клиентов;
- в) идентификация клиента при дистанционном выполнении им банковских операций;
- г) проблемы технологического характера;
- д) наличие рисков, связанных с ошибками в планировании расходов на внедрение и обслуживание систем ДБО, а также высоких рисков хакерских и мошеннических атак на системы ДБО;

Рассмотрим более подробно каждую из имеющихся проблем организации и управления системами ДБО в ВТБ 24.

Одной из главных проблем в области ДБО как в ВТБ 24, так и в других банках Российской Федерации является отсутствие законодательного регулирования данного вида деятельности. Вопросы, которые возникают при реализации ДБО, требуют правового урегулирования, касаются общих основ организации и функционирования платежных систем.

Не смотря на то, что законодательство постоянно развивается, а ЦБ РФ повышает контроль за данным видом деятельности, требуется разработка концептуальной системы регулирования ДБО, так как к отношениям,

возникающим в ДБО, положения Гражданского кодекса Российской Федерации применимы в ограниченной степени. Для развития НПС важное значение имеет правовое обеспечение платежных инноваций, появление которых вызвано технологическим развитием (электронные деньги, интернет-платежи, мобильные платежи), а также общих условий для всестороннего применения электронных средств платежа и электронной обработки платежной информации.

Высокие затраты на разработку, внедрение, эксплуатацию систем ДБО нельзя назвать проблемой. По-нашему мнению, это скорее определенный недостаток данного вида деятельности, причем носящий краткосрочный характер. Ведь системы ДБО, и данная деятельность ВТБ 24 является передовой деятельностью на банковском рынке и приносит большую прибыль, а также многократно увеличивает клиентскую базу банка. Поэтому можно сделать выводы, что любые финансовые вложения будут обоснованы, если, конечно, они будут целесообразными.

Общий недостаток систем ДБО, как для ВТБ 24, так и для клиентов банка, обусловлен самими особенностями такого обслуживания. Это подразумевает то, что банковские операции выполняются клиентом удаленно без непосредственного общения со специалистами банка. Именно поэтому возникает проблема точной идентификации клиента при пользовании им ДБУ. В данном случае для банка нужны гарантии того, что удаленные операции осуществляет именно тот человек, которому банк предоставил на это право. Клиент в свою очередь должен быть уверен, что никто кроме него (с определенными целями или по ошибке) не сможет распоряжаться его счетами в банке.

Ведь если при использовании какой-либо из разнообразных услуг ДБО возможны несанкционированные действия с чьей-либо стороны, то такая услуга не будет востребована, несмотря на все ее многочисленные преимущества.

Проблемы технологического характера активно проявляются в области ДБО в настоящее время, так как начался процесс радикального обновления систем Интернет-банкинга. Разработчики перешли на новые технологические платформы, поменяли архитектуру решений. Меняется подход к созданию интерфейса. Проблемы технологического характера имеют несколько направлений. Так, считается, что расширение платежных возможностей для пользователей СБОЛ путем добавления новых контрагентов в список возможных платежей достигло своего предела. Пользователи не понимают, какие возможности платежей им предлагает данная система ДБО, глядя на длинный список ничего не значащих названий контрагентов.

Особенно заметной эта проблема стала при оплате государственных, муниципальных и коммунальных услуг, в которых название контрагентов, как правило, незнакомы пользователям. Дальнейшее расширение платежного функционала возможно только путем перехода от функции «выбор контрагента» к функции «выбор услуги» с удобным нелинейным поиском услуг.

Проблему развития сервисов анализа и планирования личных расходов может решить персональный финансовый менеджер (PFM). Проблема распространения PFM при этом кроется не в инструменте, а в отсутствии культуры управления деньгами у населения.

Давняя проблема всех Интернет-банков – отсутствие удобных справок, гидов и руководств пользователя, контекстно встроенных в интерфейс Интернет-банка. С увеличением функциональных возможностей ДБО эта проблема будет становиться все более актуальной. Преодоление этих ограничений и создание интерфейсов от потребностей пользователя, а не от возможностей платформ и удобства разработки – важное изменение идеологии, которое разворачивалось последние 2-3 года.

В современном мире более половины всех преступлений в банковской сфере приходится на хакерские атаки и мошенничество в сфере ДБО. Банк, внедряя и предлагая системы ДБО для клиентов, приводит дело к тому, что

создает условия, которые помогают мошенникам исполнять передачу похищенных денежных средств, и вычислить их в таких условиях становится гораздо труднее.

Кроме большого числа мошеннических действий и хакерских атак на системы ДБО, банки находятся под давлением законодательства. Одно из указаний Федерального закона № 161-ФЗ «О национальной платёжной системе» состоит в том, что при любых случаях кражи денежных средств со счёта клиента, банк обязан возместить всю похищенную сумму [34].

Вследствие введения данного закона увеличилось количество исков о возврате средств со стороны клиентов банка, пострадавших от мошеннических операций в системах ДБО.

Недостатки систем ДБО для клиентов:

а) необходимость наличия специального устройства для возможности использования систем ДБО (персональный компьютер, ноутбук, мобильный телефон, планшетный компьютер). Данные устройства являются достаточно дорогостоящими для определенных групп граждан Российской Федерации, поэтому клиентская база ВТБ 24 включает намного меньшее количество пользователей ДБО, как может быть в перспективе;

б) использование услуг ДБО является дополнительным фактором к появлению у пользователей зависимости от тех программно-технических и коммуникационных средств связи, которыми они пользуются. Однако, указанное явление, по нашему мнению является скорее особенностью услуг ДБО, чем их недостатком;

в) необходимость пользователей в обладании достаточным уровнем финансовой грамотности и уверенного пользования компьютером или другими устройствами, которые используются при получении ДБУ;

г) наличие рисков, связанные с безопасностью совершения банковских операций в системе ДБО. Данная проблема имеет собственное регулирование. Письмо Банка России от 24.03.2016 года № 49-Т «О

рекомендациях по организации применения средств защиты от вредоносного кода при осуществлении банковской деятельности».

Данное письмо Банка России закрепляет определенные обязанности за банками: «регулярный контроль состава и целостности ПО автоматизированных систем, средств вычислительной техники, телекоммуникационного оборудования кредитной организации, а также выполнения правил его использования в части обеспечения защиты от вредоносного кода (ВК). При внесении кредитной организацией изменений в состав и содержание требований по защите от ВК клиентских систем ДБО информировать клиентов об этом и вносить соответствующие изменения в ранее заключенные договоры и эксплуатационную документацию на системы ДБО» [29].

Но, несмотря на все существующие недостатки ВТБ 24 стремится активно развивать возможности уже внедренных им систем ДБО за счет максимального расширения списка компаний, в пользу которых можно произвести платежи. Одним из главных условий этого является то, чтобы клиент начал пользоваться новыми возможностями, то есть обеспечить клиенту максимальные удобства при совершении различных банковских операций с помощью систем ДБО.

Со стороны клиентов риски могут возникать как для банка, так и для самих клиентов. Это репутационный и финансовый риски. Они реализуются в следующих моментах:

- невысокий уровень компьютерной грамотности и попустительское отношение к хранению аутентификационных данных;
- использование одного и того же компьютера для повседневной деятельности и для работы с интернет-банкингом;
- использование не лицензионного программного обеспечения и антивирусных программ.

Статистика, отражающая реализацию банковских рисков на практике,

показывает, что виной большей их части является низкий уровень компьютерной грамотности клиентов. На следующем месте стоит халатность сотрудников кредитных организаций. Из этого следует, что «обучению» клиентов пользованию системами ДБО необходимо уделять гораздо больше внимания. Данное обстоятельство усложняет разделение функций между отделами в кредитной организации.

Минимизация рисков потребует усилий обеих сторон (так же и для снижения репутационных рисков). У клиента должно быть понимание ситуации (а понимание возникает не само по себе, здесь тоже требуются усилия обеих сторон) что в частности и от его действий зависит информационная безопасность в целом. Клиент должен сопоставить собственные потери от возможной реализации рисков с затратами на их предотвращение и сделать осознанный выбор: защищать ли собственные средства, и если да, то каким образом. Из этой задачи банка плавно вытекает следующая: донести суть проблемы до клиента, который не обязан быть специалистом в области информационной безопасности, а так же научить его пользоваться предлагаемыми средствами защиты и ознакомить с особенностями их эксплуатации.

Как показывает практика, в большинстве случаев клиенты используют одни и те же компьютеры и для работы с интернет-банкингом, и для повседневной деятельности. Один и тот же компьютер заходит на самые различные ресурсы Интернета, поэтому риск заражения его вредоносными программами, целью которых является атака на системы дистанционного банковского обслуживания, очень велик. Но, даже понимая этот факт, большинство клиентов экономят на антивирусной защите, устанавливая программы от сомнительных производителей или бесплатные демоверсии с неполной функциональностью. Проблемы возникают и из-за установки программ интернет-банкинга их модулями, библиотеками на компьютер клиента, так как при атаке на компьютер, неизвестно, как это повлияет на интернет-банкинг и личную информацию клиентов. Вариант интернет-

банкинга, когда от пользователя не требуется установка программ на компьютер, во многом более надежен.

Ввиду описанных выше рисков, банку необходимо разработать методические рекомендации, возможно даже видео-курс, по повышению грамотности своих клиентов как имеющих, так и потенциальных, в отношении информационной безопасности. В данное пособие следует включить следующие положения:

- 1) правила хранения и использования аутентификационных данных;
- 2) правила пользования техническими средствами и интернет ресурсами при осуществлении дистанционного обслуживания:
  - а) использование лицензионного, регулярно обновляемого, антивируса;
  - б) регулярные установки обновлений безопасности для операционной системы используемого для работы ДБО компьютера;
  - в) использование специального выделенного компьютера только в целях ДБО;
  - г) использование клиентом носителей закрытых ключей ЭП с неотчуждаемыми ключами (смарт-карты и USB-токены);
  - д) хранение ключей в надежном месте, защищенном от доступа неуполномоченных лиц.

В отличие от рисков в системе Банк-Клиент, рисками, связанными с внешними источниками, управлять гораздо сложнее, так как невозможно предугадать с какой стороны и в какое время последует атака.

К этой группе рисков можно отнести хакерские атаки, фишинг, а также сбои в работе сетей интернет-провайдеров.

Что касается организации и реализации в банках противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма, а также исключения возможного вовлечения кредитной организации в противоправную деятельность при применении систем интернет-банкинга, то следует понимать, что этому способствуют

особенности ДБО как такового, тем более функционирующего в форме интернет-банкинга. Это, прежде всего, связано с двумя особенностями ДБО:

- 1) эффектом «взаимной анонимности»;
- 2) массовостью использования такого варианта обслуживания.

При использовании практически любого ДБО присутствует действие эффекта «взаимной анонимности» между агентами удаленного информационного взаимодействия. На практике это значит, что банки не всегда могут быть абсолютно уверены в том, что противоположной стороне ДБО поступают запросы, от легитимно действующих, то есть официально зарегистрированных клиентов.

В условиях, когда удаленная среда взаимодействия (Интернет, мобильная связь и так далее) скрывает такое лицо, несвоевременными могут быть обнаружение и подтверждение фактов утраты таким лицом средств и прав доступа к ресурсам ДБО банков либо неправомерной передачи их сторонним лицам.

Результатом подобных действий может стать появление разнообразных мошеннических схем, к которым сами банки не причастны, но которые осуществляются при помощи предоставленных ими технологий и систем ДБО.

Как следствие, при проведении расследования и проверок соответствующими органами, доброе имя придется защищать, и линию защиты лучше продумать заблаговременно. Наилучшим решением для кредитных организаций станет тщательное продумывание условий применения технологий электронного банкинга для исключения создания прецедентов такого рода. В большей степени это касается интернет-банкинга и мобильного банкинга, которые являются необходимыми для исключения возможности участия в противоправной деятельности.

Эффект массовости использования такого варианта обслуживания как интернет-банкинг становится наиболее значимым. Зачастую, чтобы обезопасить себя от всевозможных противоправных действий в системе ДБО,

ошибочных действий клиентов, прочих негативных явлений, в банках используют своего рода «ступенчатую» систему обработки запросов клиентов. При использовании данной системы на этапе перехода из системы интернет-банкинга в банковскую автоматизированную систему запросы проверяют специально подготовленные операторы, которые принимают решения об их дальнейшей обработке (в том числе прохождение этапа обязательного контроля в рамках финансового мониторинга) или приостановки исполнения запроса по причине сомнительности запрашиваемой операции.

Кроме того в ВТБ 24 большим спросом пользуется интеграция систем ДБО с различными внешними по отношению к банку системами:

- а) социальными сетями;
- б) системами электронного документооборота;
- в) сервисами информирования о выставленных бюджетных и других обязательных государственных платежах.

Во-первых, это услуги PFM – инструменты управления и планирования финансов, предназначенные для представителей бизнеса: генеральных директоров, главных бухгалтеров и других управленцев. PFM предполагает анализ деятельности компании и представление результатов в наглядном графическом виде – например, в разрезах контрагентов, статей бюджета или каких-либо периодов. Это позволяет клиентам оперативно принимать более взвешенные решения по ведению бизнеса и контролю своих финансовых потоков. Например, клиенту может быть предложено планирование его пенсионных отчислений или отслеживание расходов во времени. Во-вторых, это группа сервисов связанная с мобильными технологиями. Сейчас перед ВТБ 24 стоит задача нарастить функциональность мобильных приложений до уровня Интернет-банкинга. Когда эта цель будет достигнута, главную роль будут играть сервисы платежей с помощью мобильного устройства, банковские приложения получить доступ к чипу NFC, с помощью которого

сканируется информация и осуществляется платеж. Таким образом, в скором времени, мобильные устройства смогут заменить банковские карты.

Мобильный телефон будет все чаще использоваться не только как инструмент управления банковскими продуктами, но и как средство платежа за счет использования возможностей NFC и реализации других технологий, обеспечивающих идентификации клиента и авторизацию транзакции, используя мобильные приложения в отсутствие физической карты.

ВТБ 24 в 2016 году вывел около 60% платежей из операционных касс в удаленные каналы самообслуживания - банкоматы, платежные терминалы и одну из систем ДБО – Интернет-банкинг.

Онлайн-вклады появились сравнительно недавно и сразу же оказались востребованными. Годовые ставки по рублевым онлайн-вкладам выше на 0,75 процентных пункта, а по валютным превосходят таковые на 0,15 процентных пункта по вкладам базовой линейки при их открытии в офисах ВТБ 24.

Для того, чтобы открыть онлайн-вклад, нужно зарегистрироваться в Интернет-банке. Затем нужно выбрать подходящий вид депозита, указать сумму, банковский счет, с которого клиент намеревается ее перечислить, и срок, на который он хочет положить деньги. После этого необходимо подтвердить открытие такого вклада SMS- сообщением банку. При досрочном закрытии онлайн-вкладов сроком до 6 месяцев (включительно) доход рассчитывается исходя из процентной ставки по вкладам «до востребования». Для онлайн-вкладов на срок свыше 6 месяцев проценты начисляются следующим образом: в течение первых 6 месяцев – исходя из ставки по вкладам «до востребования», по истечении 6 месяцев основного (продолженного) срока – исходя из  $\frac{2}{3}$  процентной ставки, установленной по данному виду вкладов. Так же, как и обычные, онлайн-вклады застрахованы в АСВ, поэтому за сохранность средств можно не волноваться. Единственное, для чего придется посетить офис банка, где

ведется счет, с которого списывались средства для открытия онлайн-вклада, – это его закрытие.

В целом, развитие ДБО до 2020 года определяют следующие тенденции:

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

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

в) развитие преступности, связанной с наличностью, будет содействовать развитию электронных платежей и испытанию системы управления рисками для поставщиков финансовых услуг, т.к. электронная преступность также развивается;

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

Рассмотрев основные проблемы, возникающие в ДБО и перспективы его дальнейшего развития, в целом, можно утверждать, что развитие сервисов ДБО как в ВТБ 24, так и в целом в банковской системе Российской Федерации происходит быстро и успешно.

В данном разделе также будут предложены некоторые пути по совершенствованию существующей системы ДБО в ВТБ 24, которые, на наш взгляд, помогут банку существенно увеличить клиентскую базу и повысить качество и безопасность оказываемых услуг.

К таким направлениям совершенствования можно отнести:

а) использование стратегий многоканального обслуживания;

б) увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов;

в) повышение качества и безопасности ДБО;

г) использование облачных технологий

д) расширение области сотрудничества банка с бюджетными организациями.

Рассмотрим данные мероприятия подробнее. Под стратегией многоканального обслуживания подразумевается создание системы, позволяющей предложить клиенту стандарт или стратегию обслуживания при его обращении в ВТБ 24 по любому каналу, то есть в банке должна быть создана такая система, которая позволит предоставить одинаковый интерфейс и набор возможностей при работе с любым каналом доставки услуг. Это создает дополнительное удобство для клиента, обеспечивает простоту использования систем, стимулирует клиента пользоваться большим числом дистанционных каналов и услуг, придает клиенту уверенность в правильности его действий и ускоряет обслуживание. Пока что ВТБ 24 не удалось до конца модернизировать мобильное приложение.

То, что на сегодняшний день в ВТБ 24 создана централизованная системы хранения информации о клиентах, может послужить первым шагом в реализации следующего направления деятельности в сфере предоставления ДБУ, а также поможет увеличить доступные виды услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов. Централизованная система хранения информации уже позволила банку первым на рынке предоставить клиенту возможность работы со всеми его счетами в банке и заложила фундамент для существенного увеличения доступных видов услуг в будущем. Главной целью реализации данного пункта стратегии является создание системы максимально комплексного ДБО клиентов.

Под расширением спектра дистанционных услуг понимается ряд действий, которые включают:

а) модификацию существующих информационных систем и банковских услуг с целью обеспечения доступа к ним по электронным каналам, то есть технологические и качественные параметры традиционных или базовых услуг необходимо изменять таким образом, чтобы обеспечить

их внедрение в различные системы ДБО. Это может привести к общему расширению перечня разновидностей ДБУ.

б) оказание принципиально новых услуг, отличных от уже существующих. Их разработка и внедрение необходимы в связи с усилением конкуренции между банками и небанковскими кредитно-финансовыми организациями, развитием новых сегментов финансовых рынков, а также развитием информационных технологий и появлением новых технологических возможностей. Разработка таких услуг является главным залогом успеха банка на рынке ДБО.

в) развитие вспомогательных ДБУ (консультационные услуги по использованию систем ДБО, службы сопровождения и помощи при возникновении проблемных ситуаций, работающие с использованием современных методов коммуникации: чаты, форумы, обращения по электронной почте, телефону и т.п.).

Здесь стоит отметить, что некоторые запреты на уровне законодательства, а также развитость технологической инфраструктуры банковской системы, существенно ограничивают возможности банков по развитию доступных дистанционных услуг.

Повышенное внимание к качеству и безопасности ДБУ и их безопасности в ВТБ 24 связано, прежде всего, с увеличением конкуренции между банками во всех сферах их деятельности, а также с необходимостью минимизации сопутствующих использованию дистанционных каналов репутационных, финансовых и прочих рисков.

При этом основными критериями качества, так же как и в общемировой практике, определены:

- а) доступность услуг;
- б) удобство интерфейсов и внешний вид устройств самообслуживания, информационные материалы и т.д.;
- в) уровень подготовки персонала сопровождения и его поведение;
- г) надежность обслуживания;

д) отсутствие рисков.

Для обеспечения более высокого уровня безопасности информационных систем в банке на сегодняшний день создана служба внутреннего аудита информационных технологий, в задачи которой входит выявление существующих рисков согласно стандартам ISO, BSI, выработка рекомендаций по их устранению и контроль над выполнением указанных рекомендаций в полном объеме и в срок.

Подводя итоги, следует отметить, что использование опыта зарубежных партнеров, а также четко составленная и выверенная стратегия развития, направленная и скоординированная деятельность позволила ВТБ 24 создать одну из самых успешных систем ДБО на рынке Российской Федерации. А дальнейшее следование заявленной стратегии и ее совершенствование будут способствовать укреплению данной позиции в будущем.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На сегодняшний день высокие технологии и различные информационные системы монополизировали все сферы деятельности человека, в том числе и банковский бизнес. Одним из наиболее перспективных направлений развития банковского сектора в современных условиях является развитие такой деятельности как дистанционное банковское обслуживание, которая и стала предметом исследования данного дипломного проекта.

В качестве объекта исследования был выбран розничный банк – ПАО «ВТБ 24», – который на сегодняшний день занимает второе место в освоении новых банковских технологий и идей.

В результате анализа услуг дистанционного банковского обслуживания, оказываемых клиентам, был сделан вывод, что наибольший интерес клиентам оказывают услуги, которые предоставляются посредством сети Интернет.

В данной области деятельности ПАО «ВТБ 24» занимает активную позицию. На сегодняшний день данная система успешно действует согласно прогнозным показателям. Количество клиентов с каждым днем растет. В связи с тем, что перечень услуг постоянно расширяется, количество проводимых платежей увеличивается, от этого сокращаются трудозатраты сотрудников банка, затраты на инкассацию и закупку валюты.

Такие электронные каналы, как информационная служба (Call-центр) и SMS-банк также играют немаловажную роль в деятельности банка

В процессе исследования был проанализирован российский рынок дистанционных банковских услуг, в результате чего было выявлено, что сегодня российские банки оказывают клиентам те же услуги, что и зарубежные. По нашему мнению, ПАО «ВТБ 24» должен оценить свои возможности по развитию дистанционных банковских услуг. Для этого считаем необходимым выполнение следующих задач:

- внедрение новых видов дистанционных банковских услуг, обеспечивающих рост клиентской базы,
- расширение возможностей уже существующих систем дистанционного банковского обслуживания, разработка и внедрение новых видов платежей и операций
- упрощения процесса получения доступа к данным услугам, с целью повышения их ценности и доступности;
- совершенствование качества предоставления банковских услуг путем повышения культуры сопровождения и обслуживания клиентов;

При этом основным критерием качества банковского обслуживания должна стать доступность услуг.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Федеральный закон « О центральном банке Российской Федерации (Банке России)» № 86-ФЗ от 10.07.2002 г. (в ред. от 19.10.2011 № 285-ФЗ)
2. Федеральный закон « О банках и банковской деятельности» № 395-1 от 02.12.1990 (ред. от 28.07.2012)
3. Федеральный закон от 07.08.2001 № 115-ФЗ « О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».
4. Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ « Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
5. Инструкция Центрального Банка Российской Федерации от 16 января 2004 г. № 110-И « Об обязательных нормативах банков» (действующая редакция с 1 октября 2011 г.)
6. Автушенко О.М., 2015 г.// ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОВРЕМЕННЫХ ЗАРУБЕЖНЫХ БАНКОВ В СФЕРЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ. Стр. 21-22.
7. Банковское дело: учебник для вузов 2-е изд. / под ред. Г.Н. Белоглазовой, Л.П. Кроливецкой. СПб.: Питер, 2012.
8. Банковское дело: учебник, 2-е изд., перераб. и доп. / под ред. Г.Г. Коробовой. М.: Магистр. 2013. С. 509-510; с. 94-95.
9. Банковское дело: учебник / под ред. О.И. Лаврушина. 7-е изд., перераб. и доп. М.: КНОРУС, 2012
10. Горчакова М.Е. Дистанционное банковское обслуживание: учеб. пособие. Изд-во.: БГУЭП, 2013.
11. Григорян С.А. Тенденции развития и регулирования российского рынка электронных банковских услуг // Деньги и кредит. 2013. № 10
12. Епишева И.А. Опыт развития internet-banking немецкими банками и возможности его применения в России // Банковское дело. 202. № 8.
13. Зайнуллин М. Перспективы внедрения Интернет-банкинга // Банковские технологии. 2011. № 7–8.

14. Леонов С. Банкомат // Журнал «Вокруг света». 2013. № 1 (2844). — С. 42.
15. Малафеева И.М.//ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИИ: ПРОБЛЕМЫ ЗАКОНОДАТЕЛЬНОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ. 2016. № 4 (17). С. 144-149.
16. Медведская Т.К. Интернет–банкинг в системе дистанционного банковского обслуживания в РФ: дис. ... канд. экон. наук. Ростов-на-Дону, 20011.
17. МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТУДЕНЧЕСКИЙ НАУЧНЫЙ ВЕСТНИК №4, 2016 стр. 492.
- 18.Мирохин В.В //Журнал финансы и кредит//К ВОПРОСУ О КЛАССИФИКАЦИИ СИСТЕМЫ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ//2012 год. Стр. 50-51.
- 19.Негрова Е.В.//ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИИ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ: Я.Ю. Радюкова. Тамбов, 2016. С. 91-102.
- 20.Осипчук Н.В.//СДБО: НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ И ТОЧКИ РОСТА. 2015. № 4 (6). С. 255-257.
- 21.Палий М.В//ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ: ПРЕИМУЩЕСТВА, НЕДОСТАТКИ И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ// 2017. Стр. 156-163.
22. Стародубцева Е.Б. Банковское дело. М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2014.
- 23.Тазеева А.М.//ДИСТАНЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ БАНКОВСКИЕ ИННОВАЦИИ. 2017. № 3. С. 92-100.
- 24.Шумилина О.В //АНАЛИЗ СОВРЕМЕННОГО РЫНКА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИИ. 2016. № 2 (11). С. 76-79.

25.Эренценова В.А.//ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РОССИИ. 2016. № 51 (79). С. 206.

26. Банк Emirates NBD ведет активную работу в социальных сетях. [Электронный ресурс]. Режим доступа: URL <http://bydubai.ru/ru/novosti-dubay/socialnie/992--emirates-nbd-----.pdf>. (Дата обращения 05.10.2015).

27. Банки // РБК Рейтинг. Электронный ресурс. Заглавие с экрана – Режим доступа: <http://rating.rbc.ru/> (дата обращения 01.05.2015) .

28. Банковское дело и финансы является одним из ведущих европейских финансовых порталов. Режим доступа: URL <http://www.qualisteam.com/Banks/>. (Дата обращения 05.10.2015).

29. ВЕСТНИК БАНКА РОССИИ. Электронный ресурс. Заглавие с экрана – Режим доступа: <https://www.cbr.ru/publ/Vestnik/ves160404035.pdf>

30. ВТБ расширяет возможности дистанционного банковского обслуживания. Электронный ресурс. Заглавие с экрана – Режим доступа: <http://jhorosho.ru/ser-ezno/po-delu/vtb-rasshiryayet-vozmozhnosti-dstantsionnogo-bankovskogo-obsluzhivaniya-2/>

31. ВТБ24-Онлайн . Электронный ресурс. Заглавие с экрана – Режим доступа: <https://www.vtb24.ru/banking/online/>

32. ВТБ24. Электронный ресурс. Заглавие с экрана – Режим доступа: <https://www.vtb24.ru/>

33.Поиск документов в системе // Информационно- правовой портал Гарант. Электронный ресурс. Заглавие с экрана – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_115625/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/)

34. Годовой отчет // ПАО «ВТБ 24». Электронный ресурс. Заглавие с экрана – Режим доступа: [https://static.vtb24.ru/Documents/results/vtb24\\_accounting\\_report\\_2015.pdf](https://static.vtb24.ru/Documents/results/vtb24_accounting_report_2015.pdf) (дата обращения 23.06.2016)

35.Дистанционное банковское обслуживание. Итоги десятилетия. URL: <http://www.infobank.by/2072/Default.aspx> (дата обращения: 18.12.2012).

36. Жаворонкова И. Банкоматное неравенство. На рынке Банкоматы вместо офисов // Банковское обозрение. 2012. № 8. URL: <http://www.bosfera.ru/node/5037>.

37. Институт экономики и права Ивана Кушнира. URL: <http://be5.biz/index.htm> (дата обращения: 18.12.2012).

38. Обслуживание по телефону. Электронный ресурс. Заглавие с экрана – Режим доступа: <https://www.vtb24.ru/banking/online/ivr/>

39. Центральный банк Российской Федерации // Электронный ресурс. Заглавие с экрана – Режим доступа: <http://www.cbr.ru/>

40. Шашенкова Е. Система «Телебанк»: оставайтесь с нами! // Intelligent enterprise. 2000. № 4 (6). URL: <http://www.iemag.ru/analitics/detail.php?ID=15858> (дата обращения: 22.10.2014).

41. Экономика // Коммерсант.ru. Электронный ресурс. Заглавие с экрана – Режим доступа: <http://www.kommersant.ru/> (дата обращения 05.05.2015).

42. Экономика // Эксперт OnLine. Электронный ресурс. Заглавие с экрана – Режим доступа: <http://expert.ru/dossier/podrubrika/economics/> (дата обращения 15.05.2015).