МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

«МУРМАНСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

 «Допустить к защите»

Начальник учебного отдела

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_И.Г. Никитина

 «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г.

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**

Зарубежный и российский опыт банковских интернет-услуг

(на примере ПАО «Мособлбанк»)

Специальность 38.02.07 Банковское дело

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Выполнил студент группы 3БД1 |  | Н.Д. Кулаченков |
| Руководитель |  | Е.С. Золотавина |
| Рецензент |  | А.А. Боровой |
| Нормоконтроль |  | Г.С. Аммосова |
|  |  |  |

Мурманск – 2017

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc484570242)

[1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНТЕРНЕТ-УСЛУГ 6](#_Toc484570243)

[1.1 Интернет-услуги и их возникновение 6](#_Toc484570244)

[1.2 Развитие рынка интернет-услуг 11](#_Toc484570245)

[1.3 Преимущества и недостатки интернет-услуг по сравнению с традиционным обслуживанием 19](#_Toc484570246)

[2. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «МОСОБЛБАНК» 27](#_Toc484570247)

[2.1 Характеристика ПАО «Мособлбанк» 27](#_Toc484570248)

[2.2 Анализ состояния имущества ПАО «Мособлбанк» 31](#_Toc484570249)

[ГЛАВА 3. ПРОБЛЕМЫ И МЕТОДЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА В ПАО «МОСОБЛБАНК» 49](#_Toc484570250)

[3.1 Анализ российского рынка интернет-услуг. 49](#_Toc484570251)

[3.2 Функционирование интернет-банкинга в ПАО «Мособлбанк» 55](#_Toc484570252)

[3.3 Проблемы интернет-банкинга (на примере ПАО «Мособлбанк») 61](#_Toc484570253)

[3.4 Пути решения проблем интернет-банкинга 65](#_Toc484570254)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 73](#_Toc484570255)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ 79](#_Toc484570256)

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность выбранной мною темы дипломной работы состоит в том, что управление банковскими счетами, осуществление операций и организация банковских услуг через сеть Интернет, или по-другому интернет-банкинг, является наиболее динамичным и представительным направлением финансовых интернет-решений, в силу наиболее широкого спектра финансовых услуг, представленных в системах интернет-банкинга.

Сегодня при помощи сети Интернет можно покупать и продавать безналичную валюту, оплачивать коммунальные услуги, платить за доступ в вышеуказанную сеть, оплачивать счета операторов мобильной связи, проводить безналичные внутри- и межбанковские платежи, переводить средства по своим счетам, и, конечно, отслеживать все банковские операции по своим счетам за любой промежуток времени.

Рынок интернет-услуг становится все более популярной и значимой для всех сторон возможностью. Лидеры банковского рынка если еще не имеют в собственных активах электронного банкинга, то намерены заняться его созданием в ближайшей перспективе. Стоит отметить, что интернет-банкинг - не просто передовая технология, для внедрения которой достаточно подключить еще один модуль к Автоматизированной Банковской Системе (АБС), а целая система взаимодействия с клиентами в режиме on-line. И чтобы эта система была эффективной и приносила прибыль, кредитным организациям нужно вложить немало сил и средств в ее наладку.

С каждым годом все больше клиентов банков отдают предпочтение различным системам удаленного банковского обслуживания. Хоть с технической стороны подобные системы и существуют достаточно давно, но только с массовым распространением Интернета они смогли получить всеобщее признание, поскольку появилась возможность осуществлять операции со счетом из любой точки земного шара, где есть доступ в Сеть. Причем стоимость затрат на услуги связи для выполнения таких операций ничтожно мала и складывается из стоимости доступа в Интернет (без учета банковских тарифов на проведение операций и пр.).

Исходя из вышеперечисленного, можно сказать, что повсеместное внедрение интернет-услуг в российские банки - настоятельная необходимость, чтобы выжить в международной конкуренции.

Объектом исследования является ПАО «Мособлбанк».

Предметом исследования является деятельность ПАО «Мособлбанк» в сфере предоставления интернет-услуг.

Целью исследования является исследование деятельности вышеуказанной кредитной организации в области интернет-банкинга и анализ российского и зарубежного рынков услуг, функционирующих с использованием сети Интернет, а также выявление проблем и путей их решения.

Задачи исследования:

1. рассмотреть и изучить историю возникновения и развития банковских интернет-услуг;

2. определить преимущества и недостатки использования услуг банков, предоставляемых через сеть Интернет;

3. сформулировать характеристику ПАО «Мособлбанк»

3. проанализировать банковскую деятельность ПАО «Мособлбанк»;

4. проанализировать деятельность ПАО «Мособлбанк» в сфере предоставления банковских интернет-услуг;

5. выявить проблемы использования услуг интернет-банкинга;

6. обозначить пути решения проблем интернет-банкинга и перспективы данной сферы;

7. произвести расчет эффективности предлагаемых путей решения.

Методами исследования являются анализ, синтез, обобщение, моделирование, дедукция, сравнение и измерение.

Практическая значимость работы заключается в том, что ее результаты могут использоваться для улучшения систем интернет-банкинга в любой кредитной организации Российской Федерации.

Теоретическая основа для проведения исследования: Басман Р.В.; Макаров С.Ю.; Девятов А.С.; Лейман Р.Д.; Кочергин Д.А.; Саров С.Д.; Шустов А.А.; Пиший С.А.; Назаренко В.А.; Лямин Л.В.; Хорошилов А.В.; Селетков С.Я.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ИНТЕРНЕТ-УСЛУГ

* 1. **Интернет-услуги и их возникновение**

Банки играют значительную роль в современной мировой экономике. Основными функциями коммерческих банков являются: посредничество в платеже, финансовое посредничество первого типа - кредит/депозит, покупка/продажа ценных бумаг и валюты, а также финансовое посредничество второго типа - размещение ценных бумаг эмитента на рынке[[1]](#footnote-1). От качества и разнообразия этих услуг зависит состояние экономики страны в целом, степень удовлетворенности клиента в частности и, как следствие, уровень доходности непосредственно кредитной организации. Современные интернет-технологии позволяют банкам часть своих услуг возвести на новый уровень, тем самым привлекая новых клиентов и снижая затраты по их обслуживанию благодаря снижению издержек на offline-обслуживание (в филиалах, торговых точках и прочих местах, требующих наличия работников, труд которых необходимо оплачивать, ровно как и аренду помещений, электричество и прочее).

Интернет-банкинг — наименование ряда технологий дистанционного банковского обслуживания, а также доступ к счетам и операциям (по ним), предоставляющийся в любое время и с любого компьютера, имеющего доступ в Интернет. Для выполнения операций используется браузер, то есть отсутствует необходимость установки клиентской части программного обеспечения системы.

Все платежи, которые проходят в Сети между продавцом и покупателем, так или иначе связаны с банковскими структурами. Собственно организация возможности перевода денежных средств от одних субъектов к другим и является первой функцией банков. Изначально в России для предоставления данной услуги в Интернет банками были созданы специальные системы, которые обслуживали такие платежные средства, как пластиковые карты (например, CyberPlat, Instant!). В последнее время для организации платежей между сторонами банки предоставляют клиентам возможность доступа к своим счетам напрямую через Интернет[[2]](#footnote-2).

Но не только организацией платежных систем в Интернет и обеспечением прямого доступа к счету ограничивается деятельность банков к Сети. Некоторые из них оказывают брокерские услуги (интернет-трейдинг) и дают возможность получения кредита непосредственно через Интернет. А это уже относится ко второй функции банков - финансовому посредничеству первого типа. Что касается третьей функции банков, финансового посредничества второго типа, когда банковская организация выступает в роле эмиссионного платежного агента или андеррайтера (гаранта получения выплат в случае финансовых убытков), то и здесь теоретически возможно присутствие банков в Интернет. А именно, распространение информации об IPO и организация первичного рынка по продажам акций через Сеть.

Системы интернет-банкинга, как правило, включают в себя полный набор банковских услуг, предоставляемых клиентам - физическим лицам в обычных офисах кредитных организаций (за исключением, естественно, операций и сделок с наличными денежными средствами).

Чаще всего, принято отождествлять понятие услуги интернет-банкинг с предоставлением клиенту возможности прямого доступа к банковскому счету через Интернет с помощью обычного компьютера и с использованием стандартного браузера. Другими словами, интернет-банкинг - это возможность совершать все стандартные операции, которые могут быть осуществлены клиентом в офисе банка через Интернет. Придерживаясь данного определения, можно сказать, что услуга интернет-банкинг включает в себя следующие возможности (каждая из которых реализуется через Интернет):

1. осуществлять все коммунальные платежи;
2. оплачивать счета за связь и другие услуги, не относящиеся к ЖКХ;
3. производить денежные переводы в любой валюте на любой счет;
4. переводить средства в оплату счетов за товары, в том числе купленные через интернет-магазины;
5. покупать и продавать иностранную валюту;
6. пополнять/снимать денежные средства со счета пластиковой карты;
7. открывать различные виды счетов (срочный, сберегательный, пенсионный) и переводить на них денежные средства;
8. получать выписки о состоянии счета за определенный период в различных форматах;
9. получать информацию о поступивших платежах в режиме реального времени;
10. получать информацию об осуществленных платежах и при необходимости отказываться от неоплаченного платежа;
11. другие дополнительные услуги: подписку на журналы и газеты, брокерское обслуживание (покупка/продажа ценных бумаг, создание инвестиционного портфеля, возможность участия в паевых фондах банка, участие в торгах на FOREX) .

Все перечисленные действия были доступны еще до появления сети Интернет, когда банки оказывали услугу PC-banking. При помощи компьютера и модема клиент мог соединиться со специальной банковской системой для управления своим счетом. В данном случае на компьютере клиента обязательно должно было быть установлено специальное программное обеспечение. Многие кредитные организации могут перейти от PC-banking к интернет-банкингу не понеся существенных затрат. При этом этом они должны учитывать, что услуга будет осуществляться с использованием нового протокола связи, а также нужно будет повысить безопасность передачи информации. Естественно, система должна обеспечивать возможность проведения транзакций в условиях электронной коммерции, т.е. возможность оплаты товаров или услуг, купленных в Интернет.

Услуга интернет-банкинг имеет несколько преимуществ по сравнению с устаревшей на момент написания работы услугой PC-banking. Помимо того, что клиент получает новые возможности при работе со счетом через Интернет, а не прямое модемное соединение, эта деятельность становится для него намного проще и доступнее. Теперь клиенту не нужно дозваниваться до модемного пула банка, достаточно иметь выход в Интернет. И самое главное: клиенту не нужно устанавливать специальное программное обеспечение на своем компьютере. Все необходимые операции и платежи он может осуществлять с помощью браузера. В последнее время по мере развития мобильного Интернета все большее количество банков открывает своим клиентам возможность доступа к банковскому счету при помощи сотовых телефонов, поддерживающих мобильные приложения на платформах «iOS», «Android», «Windows Phone» и др., таким образом значительно упрощая доступ к Личному Кабинету, делая его возможным и с использованием мобильных устройств. Пусть и конкретно этот рынок еще не так развит, сам интернет-банкинг можно наблюдать фактически в любом пользующемся популярностью банке. Наиболее популярным сервисом в направлении мобильного банкинга является «Мобильный Банк» от Сбербанка России.

Начиная с 2015 года банковские приложения испытывают на себе существенное влияние как универсальных трендов цифрового дизайна, так и некоторых интересных новшеств мобильного и многоканального ритейла (последний подразумевает согласованное обслуживание клиентов по физическим и цифровым каналам). Кроме того, существуют скрытые от глаз обычных пользователей возможности, которые открываются перед нами в таких областях, как эффективность работы физических отделений, клиентская аналитика и то, что можно назвать встроенным цифровым банкингом (Embedded Digital Banking).

Мысль о том, что телефон может заменить любую платёжную карту, получила распространение несколько лет назад. Тем не менее, приблизиться к её воплощению удалось совсем недавно. NFC-чипы (Аббревиатура переводится как «ближняя бесконтактная связь») стали встраиваться в большинство телефонов на базе Android около двух лет назад. Оснащённое таким чипом устройство может работать как бесконтактная карта. Кроме того, эта база уже более двух лет поддерживает технологию HCE (host card emulation, эмуляция банковской карты). Благодаря отказу от прошлого способа защиты NFC-чипа и появлению HCE в 2017 году оплату в одно касание будет поддерживать большинство банковских приложений под Android. Первые решения уже внедряются в Австралии и Новой Зеландии.

Компания Apple несколько лет назад вступила в гонку с заявлением об установке NFC-чипов на iPhone 6 и новым методом оплаты Apple Pay, позволяющим совершать платежи одним касанием сканера отпечатков пальцев. Благодаря этому банки, с одной стороны, получают возможность предлагать оплату в одно касание в своих приложениях для телефонов «iPhone», с другой стороны, приобретают конкурента в лице Apple. Эта технология уже внедрена и многие ей пользуются, однако далеко не все точки продаж и терминалы на данный момент поддерживают бесконтактную оплату. Это, несомненно, удобное решение для пользователей, но ему нужно еще несколько лет, чтобы более-менее прижиться не только в мегаполисах России, но и в других, менее крупных городах.

Но банки — не единственные, кого затронули перемены. Приложения, которые позволят пользователям «хранить» номера дебетовых и кредитных карт в телефоне и оплачивать покупки одним касанием (как Google Кошелёк), готовят к запуску компании из многих отраслей. Стоит обратить внимание на технологические корпорации, операторов связи и провайдеров платёжных решений, таких как PayPal и Zapp[[3]](#footnote-3). Массового перехода индустрии предоплаченных карт с физических носителей на виртуальные карты, данные которых хранятся в приложениях, следовало ожидать уже давно[[4]](#footnote-4). Возглавят переход страны-лидеры по распространению дебетовых карт (Италия, страны Южной Америки).

В 2017 году наблюдается появление целой индустрии, занимающейся разработками технологий аутентификации и защиты бесконтактных платежей. Желая помочь производителям телефонов и финансовым учреждениям в предоставлении услуг оплаты через мобильные устройства, компания Visa запустила сервис Visa Digital Solutions (Цифровые решения Visa). Разработки в этой области имеют огромное значение в связи с высоким риском мошенничества.

Функция оплаты одним касанием будет очень востребована пользователями, и если банки не начнут работать в этом направлении, они окажутся откинуты назад.

* 1. **Развитие рынка интернет-услуг**

Управление банковскими счетами через Интернет, или интернет-банкинг, является сегодня наиболее интересным направлением финансовых интернет-решений благодаря широкому спектру банковских услуг, представленных в системах интернет-банкинга.

На Западе использование банками Интернета для обслуживания клиентов явилось логическим развитием технологии home banking. Удаленный банковский сервис на дому начинался в 80-х гг. с телефонного банковского обслуживания. Затем появились услуги удаленного обслуживания с использованием персонального компьютера и прямого подключения к банковским серверам (PC-banking). А в 1995 году появились первые банки, которые предложили клиентам PC-banking на качественно новом уровне, в полной мере использующем коммуникационные и сервисные возможности Интернета, – internet banking.

При этом и телефонный и PC-банкинг получили достаточно широкое распространение благодаря высокой востребованности банковских услуг со стороны как корпоративных, так и частных клиентов. Таким образом, интернет-банкинг попал на благодатную, подготовленную почву. И, хотя на Западе среди услуг home banking для частных лиц самой массовой формой остается по-прежнему телефонное обслуживание, системы интернет-банкинга считаются наиболее перспективными. Это обусловлено тем, что сегодня именно интернет-технологии позволяют максимально эффективно использовать наиболее удобные для человека способы работы с информацией (текст, графика, звук, видео), обеспечивая при этом приемлемую мобильность и доступность услуг.

Первые системы, позволяющие управлять счетом через Интернет, появились в 1995 году. В этом году в Соединенных Штатах был создан первый в мире виртуальный банк — Security First Network Bank[[5]](#footnote-5). Данный банк не имел ни одного физического офиса для работы с клиентами. Открытие счета в банке и доступ к нему осуществляется исключительно через Web-сайт банка. За первые полтора года существования банка средний прирост капитала составил 20% в месяц, активы выросли до 40 млн. долларов, было открыто более 10 тыс. клиентских счетов. В Европе первым виртуальным банком был Advance Bank, дочерняя структура Дрезденской банковской группы (Германия), который начал свою деятельность в 1996 году. В России же сейчас существует ряд виртуальных и наполовину виртуальных банков, таких как «Тинькофф» или «Рокетбанк». Иными словами, эти банки все свои услуги предоставляют через Интернет и лишь в некоторых случаях имеют филиалы или офисы на территориях регионов.

В марте 2001−го японское правительство выдало лицензию на открытие онлайнового банка корпорации Sony. Только за первый месяц работы в нем была открыта двадцать одна тысяча счетов. Успехи американских и японских виртуальных банкиров вдохновили остальных. Сейчас все крупные банки, кроме стандартного обслуживания в отделениях, предлагают клиентам и полноценный сервис в режиме он-лайн. Мир захлестнула мода на так называемый direct-banking — банковские услуги без создания сети отделений, то есть через Интернет или телефон. Такая тенденция имеет под собой объективные основания: растет популярность покупок и других транзакций через Интернет, к тому же происходит глобализация банковской деятельности[[6]](#footnote-6).

В США на Интернет приходится около десяти, а в Европе — двенадцати процентов от общего объема всех банковских операций. Наиболее популярен интернет-банкинг на севере Европы, например, в Швеции к таким онлайновым услугам прибегают более 70% интернет-пользователей.

В России интернет-банкинг продвигается значительно сложнее. К сожалению, у РФ нет богатых традиций массового использования банковских услуг, но есть печальный опыт банковских кризисов, от которых страдал в основном средний класс – те самые физические лица, которые во всем мире являются основными потребителями розничных банковских услуг. Конечно, корпоративные клиенты не могут не пользоваться услугами банков, но и они, наученные горьким опытом, стараются не держать остатки на счетах, а использовать бартер, и наличные расчеты и т.д. Именно этими внешними факторами во многом обусловлены проблемы развития интернет-банкинга в России. Тем не менее, на момент исследования существуют сильные и стабильные системы интернет-банкинга у таких кредитных организаций, как «Сбербанк России» или «Альфа Банк». Другие стараются не отставать от ведущих конкурентов и вводят все новые технологии в эту сферу.

Появление российского Интернет-банкинга связано с Автобанком. Этот банк первым в России в мае 1998 года предложил своим клиентам доступ к собственному счету через Интернет. Системой для предоставления услуг Интернет-банкинга была собственная разработка специалистов Автобанка - система «Домашний Банк». Она была организована для обслуживания исключительно физических лиц, что, впрочем, вполне соответствовало маркетинговым взглядам мирового финансового сообщества на онлайн-банкинг того времени. По своим функциональным возможностям система Автобанка в целом соответствовала мировым аналогам. Но вскоре после ее выхода на рынок в России разразился экономический кризис, последствия которого отразились не только на перспективах российского Интернет-банкинга, но и на развитии всей отечественной банковской системы[[7]](#footnote-7).

Вторым банком, предложившим услугу Интернет-банкинга, был Гута Банк. Система Телебанк, используемая для оказания этой услуги, была разработана в 1997 году. Изначально в рамках системы клиент мог управлять счетом по телефону через оператора и круглосуточную интерактивную службу, затем появилась возможность доступа к счету через Интернет. Основной целью являлось создание для клиентов удобных механизмов оплаты коммунальных и телекоммуникационных счетов. Система ориентирована на использование частными лицами. Основное внимание при разработке системы было уделено простоте и доступности проведения операций.

Активное развитие сервис Интернет-банкинга получил на региональном уровне. К осени 1999 года еще две кредитные организации - екатеринбургский банк «Северная Казна» и нижегородский КБ «Эллипс банк» - предложили рынку системы дистанционного обслуживания клиентов через Интернет – «Интернетбанк» и «Телебанк-НН» соответственно. Причем система «Интернетбанк» стала первой отечественной системой интернет-банкинга, ориентированной на обслуживание не только физических лиц, но и корпоративных клиентов.

Пусть интернет-банкинг и появился в России довольно поздно, однако темпы развития интернет-банкинга у нас довольно высоки. Это связано, в первую очередь, с развитием банковской сферы в целом, а также с широким распространением высокоскоростного Интернета. В последние годы интернет-банкинг в России пользуется большей популярностью. Так, в 2015 г. его аудитория в нашей стране достигла 23 миллионов пользователей. В России существует большое количество интернет-банков, среди которых самым популярным с огромным отрывом от конкурентов является Сбербанк Онлайн. Кроме того, Сбербанк Онлайн обладает наибольшей долей эксклюзивной аудитории — 46 % его пользователей не пользуются другими интернет-банками. В пятерку наиболее популярных интернет-банков входят также Альфа-Клик Альфа-Банка, Телебанк ВТБ24, интернет-банки Тинькофф Банка и Банка Русский Стандарт. Вместе со Сбербанк Онлайн они охватывают почти 87 % пользователей интернет-банкинга. Таким образом, можно сказать, что именно эти банки составляют основу интернет-банкинга в России и формируют мнение клиентов о нем.

В 2015 году аналитическое агентство MarkswebbRank&Report провело ежегодное исследование эффективности сервисов интернет-банкинга. В данном случае эффективность интернет-банкинга заключает в себе степень удовлетворения пользовательских потребностей. Исследование InternetBankingRank 2015 фиксирует такие два основных параметра эффективности, как функциональные возможности и удобство пользования. Всего для исследования были отобраны 32 системы интернет-банкинга, функционирующие в России. Одной из главных задач данного исследования было повышение уровня российского дистанционного банковского обслуживания. Во всех банках, принимавших участие в исследовании, сотрудники MarkswebbRank&Report выпустили банковские карты, подключили интернет-банки и провели тестовые операции. По результатам исследования InternetBankingRank 2015 второй год подряд первое место в общем рейтинге занял интернет-банк Тинькофф Кредитные Системы, подтвердив тем самым свой высокий уровень эффективности. Данный банк обладает высоким уровнем информационных и платежных возможностей, а также высоким уровнем возможностей управления банковскими продуктами и сервисами. Стоит отметить прогресс Сбербанка Онлайн, самого популярного интернет-банка в России. Будучи пользователем данного сервиса, хочется отметить, что качество оказываемых услуг заметно растет, что подтверждается и проведенным исследованием: за год Сбербанк Онлайн в общем рейтинге поднялся с десятого на четвертое место. На сегодняшний день проблемы в сфере интернет-банкинга в России носят скорее локальный характер, но их решение может привести к значительному улучшению дистанционного банковского обслуживания. Можно не сомневаться, что банки работают в этом направлении.

Количественный рост будет выражаться в увеличении числа пользователей подобными услугами. Не стоит забывать, что одновременно с развитием интернет-банкинга повышается уровень и качество самого Интернета, проникающего даже в самые отдаленные уголки страны. А это значит, что в самом ближайшем будущем можно ожидать рост популярности интернет-банкинга. Конечно, необходимо учитывать нынешнюю экономическую обстановку в нашей стране. Однако интернет-банкинг — это не та область, которая может существенно из-за этого пострадать. Поэтому, можно сказать, Россия уже сейчас готова к качественному скачку в развитии сферы интернет-банкинга.

К слову, к 2017 году практически каждая более-менее крупная кредитная организация обзавелась такой привлекательной услугой для физических и юридических лиц, как интернет-банкинг. Наличие удобного Личного Кабинета со множеством функций и с минимальными издержками и возможности доступа к нему без каких-либо проблем больше привлекает клиентов-пользователей сети Интернет, чем престижность, популярность и стабильность банка на мировой арене. Результаты опроса пользователей сводятся к тому, что им приятно работать с банком, сайт которого выглядит современно, красиво и удобно, а содержимое Личного Кабинета, уникального для каждого из клиентов банка, позволяет совершать все те же операции, что и в филиалах кредитной организации. Избавление от территориальной зависимости от определенных банков в пользу тех, что современнее своих конкурентов является важным шагом к повышению качества онлайн-обслуживания каждого потребителя банковских продуктов, пользующегося Интернетом.

Если говорить о специфике самой услуги интернет-банкинг на Западе в сравнении с подобными российскими проектами, то можно отметить следующие моменты. Во-первых, система, через которую клиент осуществляет все операции, не абстрагируется от Web-сайта банка - у нее нет отдельного названия, пользовательский интерфейс/дизайн похож на интерфейс/дизайн сайта, вход в систему осуществляется с главной страницы банка и пр. Во-вторых, регистрация в системе и открытие интернет-счета может осуществляться непосредственно через Интернет без посещения офиса банка. В-третьих, для обеспечения защиты используются только стандартные методы, в том числе самый распространенный протокол шифрования информации SSL. В-четвертых, никакой абонентской платы и платы за подключение не существует. Можно смело сказать, что на и Западе, и в Российской Федерациии данный рынок услуг является рынком совершенной конкуренции, соответственно цены сводятся к издержкам по оказанию данной услуги. Как известно, эти издержки очень невелики, поэтому могут быть покрыты за счет минимальных комиссионных.

На сегодняшний день все виды банковской деятельности, осуществляемой с использованием сети Интернет, в зависимости от их доли (распространенности) на рынке соответствующих банковских услуг подразделяются на основные и дополнительные. При этом классификация видов электронной банковской деятельности может осуществляться как по юридическим, так и по технологическим основаниям.

1. С юридической точки зрения, с учетом норм действующего международного и российского банковского законодательства, к основным видам банковской деятельности, осуществляемой с использованием сети Интернет, относятся следующие банковские операций и сделки:

а) открытие и ведение банковских счетов с использованием в качестве инструмента осуществления данной операции сети Интернет;

б) осуществление безналичных расчетов по поручению физических и юридических лиц по их счетам с использованием в качестве инструмента осуществления данной операции сети Интернет;

в) купля-продажа иностранной валюты в безналичной форме с использованием в качестве инструмента осуществления данной операции сети Интернет.

К дополнительным видам банковской деятельности, осуществляемой использованием сети Интернет, относятся следующие банковские операций и сделки:

1) привлечение через сеть Интернет безналичных денежных средств физических и юридических лиц во вклады;

2) размещение привлеченных средств от своего имени и за свой счет использованием в качестве инструмента осуществления данной операции сети Интернет;

3) оказание информационных и консультационных услуг с использованием сети Интернет.

Следует отметить, что банковские операции и банковские сделки, отнесенные нами к дополнительным видам банковской деятельности, пока не нашли широкого применения в кредитных организациях, являющихся субъектами интернет-банкинга. Однако, именно эти виды банковских услуг в недалеком будущем, могут определять стратегию кредитных организаций (банков) на рынке электронных банковских услуг.

2. С технологической точки зрения все виды банковской деятельности, осуществляемой с использованием сети Интернет, в зависимости от используемой технологии присоединения клиента к системе Интернет-банкинга подразделяются:

1) интернет-банкинг, осуществляемый с использованием подключенного к сети Интернет персонального компьютера;

2) интернет-банкинг, осуществляемый с использованием мобильного телефона либо иного устройства удаленного доступа (например, POS-терминала).

* 1. **Преимущества и недостатки интернет-услуг по сравнению с традиционным обслуживанием**

С внедрением отечественными банками системы «Клиент-Банк» процесс осуществления операций юридических лиц с банковским счетом значительно упростился: бухгалтер предприятия, имеющего персональный компьютер с модемом, получил возможность работать с банковским счетом, не покидая стен своего кабинета. Все, что для этого нужно, установить специальную программу и получить в банке специальные носители с цифровыми подписями. В некоторых банках обслуживание по системе «Клиент-Банк» предусматривает установку в компьютер клиента специального шифрующего блока. Роль носителя цифровых подписей в этом случае выполняют не дискеты, а специальные криптографические карты. Этот момент, несомненно, очень важен для юридических лиц, которые активно пользуются услугами сети Интернет.

Используя «Клиент-Банк», можно не только оплатить свои счета, но и узнать сальдо, движение по счету, перечень поступлений за день. Важным достоинством использования данной системы является то, что свежую информацию в идеале можно получать так часто, как это необходимо, и всего за несколько минут. Кроме того, использование «Клиент-Банка» позволяет в известной мере абстрагироваться от фактора территориальной близости при выборе банка. Вместо этого внимание можно перенести на наиболее важные параметры банковских учреждений - надежность, прибыльность, наличие интересующих услуг, их качество, стоимость и т. п. Это также очень важно, так как территориальная близость даже на момент 2017 года для подавляющего числа не только физических, но и юридических лиц остается самым значимым фактором. В это же время действительно стоящие банки лишаются заинтересованных клиентов, уступая место тем, кто развивается территориально, но не в плане качества обслуживания и расширения спектра услуг.

Использование такой системы непосредственно с помощью телефонной линии является давно устаревшей технологией[[8]](#footnote-8). Дело в том, что на практике при использовании системы «Клиент-Банк» оперативности в получении свежей информации удавалось достичь не всегда. Это ограничение определялось необходимостью дозвониться до модема, установленного в банке, который за один сеанс связи не может обслужить более одного клиента. Поэтому даже при условии постоянного наращивания мощностей оборудования банком с ростом числа клиентов обеспечить мгновенную связь становится проблематично. Кроме того, наращивание мощностей системы «Клиент-Банк» за счет покупки телефонных линий и компьютерного оборудования является достаточно дорогостоящим и малоэффективным выходом. К тому же за время, проведенное на линии, нужно платить - причем достаточно много, если банк находится в другом городе. Да и получить доступ к счету из дома или гостиничного номера нельзя. Лучшее решение было найдено в виде соединения банковских технологий с современными возможностями Интернета.

Усовершенствование протоколов безопасной передачи данных позволило прийти к простому и эффективному решению - перенесению в Интернет денежных транзакций. За рубежом на те времена новая технология, как уже было указано выше, получила название internet banking, хотя часто ее называют online (или home) banking. В России для продвижения этой услуги банки используют собственные названия, такие как «Домашний банк», «Интернет Клиент-Банк» и другие.

При заключении договора с банком клиент получает специальную программу (достаточно часто с ее демонстрационной версией можно ознакомиться на сайте банка в Интернете). При дальнейшей работе с банком через Интернет для осуществления операций со счетом достаточно зайти на сайт банка, идентифицировать себя цифровой подписью (логин-пароль) и отдать необходимые распоряжения. При этом клиенту достаточно установить соединение со своим интернет-провайдером. Для перевода средств в большинстве случаев достаточно ввести свой пароль, указать реквизиты получателя и сумму платежа.

Для клиентов важным достоинством интернет-банкинга является отсутствие необходимости покупать дополнительное оборудование для перехода на работу по новой системе. Это, кстати, позволяет также включить в число клиентов интернет-банкинга и физических лиц - используя домашний компьютер, они могут оплачивать коммунальные платежи, счета за телефон и купленные товары, избегая очередей в банках и в любое время суток. Причем помимо выполнения стандартных банковских операций, пользователь может продавать или приобретать ценные бумаги, валюту, осуществлять операции на рынке FOREX, переводить средства на депозитные, карточные счета, погашать кредиты и задолженности или пользоваться другими банковскими услугами. Причем осуществлять это можно максимально быстро, в любое время суток и из любой точки мира. Работая через Интернет, пользователи могут управлять своими счетами, использовать электронную почту и любые другие ресурсы Интернета одновременно.

Использование систем интернет-банкинга дает ряд неоспоримых преимуществ. Для начала стоит отметить, что существенно экономится время за счет исключения необходимости посещать банк лично, причем клиент имеет возможность 24 часа в сутки контролировать собственные счета и, в соответствии с изменившейся ситуацией на финансовых рынках, мгновенно отреагировать на эти изменения (например, закрыв вклады в банке, купив или продав валюту, и т.п.). Системы интернет-банкинга незаменимы и для отслеживания операций с пластиковыми картами - любое списание средств с карточного счета оперативно отражается в выписках по счетам, подготавливаемых системами, что так же способствует повышению контроля со стороны клиента за своими операциями.

Отдельного упоминания стоит снижение затрат обеими сторонами системы интернет-банкинга. Клиент получает возможность проводить с минимальными комиссиями или вовсе без них большинство операций, таких как переводы, пополнения вкладов и депозитов, оплата услуг и счетов ЖКХ, мобильной связи и прочее. Таким образом, комиссионные расходы клиента стремятся к минимуму. В это же время банк экономит на дополнительном документообороте и заработной плате работников, которые занимались бы пользователями «Клиент-Банка» без наличия возможности проведения своих операций через Интернет. Помимо заработной платы, кредитная организация экономит и на ЖКХ, и на аренде, и на оборудовании. Им достаточно лишь поддерживать работу серверов. В наибольшей степени это относится к виртуальным банкам вроде «Рокетбанк», «Тинькофф» и других.

Возможность работать со счетами пластиковых карт позволяет пользоваться услугами интернет-магазинов как в России, так и за рубежом[[9]](#footnote-9) на абсолютно безопасном уровне – достаточно перевести с помощью системы интернет-банкинга требуемую сумму средств на карту, а затем с помощью этой карты оплатить какую-либо услугу или товар в интернет-магазине на веб-сайте последнего. С учетом роста популярности интернет-порталов вроде «Алиэкспресс», «Ебэй» именно это и привлекает большую часть клиентов. При этом в системе будут доступны выписки по карт-счету, из которых можно определить какая сумма средств списана с карты, за что и т.п. Таким образом, больше, чем стоимость товара и ли услуги с карты клиента просто не спишется и клиент всегда в состоянии отследить подобные операции.

Затронув вопрос безопасности транзакций в системах интернет-банкинга, можно с уверенностью сказать, что современные технологии программно-аппаратной защиты находятся уровне, обеспечивающим практически 100% гарантию конфиденциальности операций и сохранности средств. Но самое главное, в сохранности средств заинтересованы прежде всего банки – поставщики услуг интернет-банкинга, отвечающие не только за сохранность финансов своих клиентов, но и за свои средства и репутацию. Само собой, бывают и исключения, которые можно было отследить по новостям, но процент таковых минимален.

Растущая популярность интернет-банкинга, не только на Западе, но и в России, лишний раз подтверждает, что на этот нетрадиционный вид банковских услуг появился устойчивый и платежеспособный спрос.

Таким образом, преимущества интернет-банкинга делают эту услугу привлекательной и для отечественных банков и их клиентов. Ее использование позволит существенно уменьшить время проведения взаиморасчетов, привлечь к банковским операциям новых клиентов, в первую очередь физических лиц, и тем самым снизить объем наличного денежного обращения, а также оздоровить банковскую систему за счет конкуренции[[10]](#footnote-10).

Недостатками интернет-банкинга являются относительно более низкий уровень защиты по сравнению с системой «клиент-банк» или документарным оформлением транзакций. Хотя технология SSL и является стандартом интернет-безопасности, она в силу своей распространённости хорошо известна потенциальным взломщикам и не может гарантировать тот же уровень безопасности, что и система «клиент-банк», которая работает, как правило, в замкнутых сетях, не имеющих выхода в Интернет. Конкретно для кредитной организации подключение возможности работы с интернет-услугами означает высокие начальные капиталовложения. Для запуска одной системы интернет-банкинга требуется, как правило, от 1 до 5 миллионов долларов США. Хотя, несомненно, каждый случай требует индивидуального подхода.

Безопасность систем интернет-расчетов является ключевым пунктом[[11]](#footnote-11). С технической стороны все используемые сегодня системы обеспечивают достаточную степень защиты, что в свою очередь подтверждается сертификатами ФСБ РФ. Впрочем, периодически становится известно о фактах мошенничества. Все известные факты мошенничества оказались возможны вовсе не из-за слабости алгоритмов или их реализации, а из-за человеческого фактора. Так, известен случай, когда системой воспользовался один из бывших сотрудников компании, имевший доступ к ключам защиты. Именно поэтому банки рекомендуют клиентам не только ограничивать доступ к ключевым носителям, но и производить перегенерацию ключей при смене доверенных лиц, а также немедленно блокировать доступ к системе при утере ключевых носителей.

Прочие недостатки вроде задержки проведения каких-либо операций либо проблемы с получением уведомлений являются лишь редкими редкими, но никак не постоянными явлениями. Также есть небольшая часть операций, которые пока что нельзя провести с помощью сети Интернет, но их процент уменьшается ежегодно и вскоре сведется к минимальным показателям.

Отметим, что на 2017 год безопасность таких систем растет с каждым днем. Если еще несколько лет назад повсеместно были внедрены однофакторные системы аутентификации (достаточно ввести логин и пароль), то сейчас многие банки перешли на двухфакторную (помимо логина и пароля, банки зачастую требуют дополнительное подтверждение, например, через коды, приходящие в SMS). Это, несомненно, связано и с увеличением возможностей недоброжелателей. Россия не стоит на месте даже сейчас. Банковская индустрия в нашей стране всегда была наиболее передовой в плане использования технологичных решений. Так, сегодня идет процесс стандартизации политики информационной безопасности, нацеленный на повышение уровня безопасности банковских систем.

Таким образом, наиболее значимые преимущества и недостатки использования и реализации интернет-услуг можно объединить в следующей таблице.

Таблица 1 – Преимущества и недостатки интернет-услуг

|  |  |
| --- | --- |
| **Преимущества** | **Недостатки** |
| Возможность открытия и ведения счета в абсолютно любом банке. | Риск взлома системы банка |
| Быстрый и значительно более эффективный способ управления счетом, чем при использовании традиционных банковских услуг. | Риск потери денежных средств. |
| Получение доступа к Личному Кабинету из любой точки земного шара, в которой есть возможность выхода в сеть Интернет. | Несовершенство правовой базы. |
| Отслеживание операций по счетам вкладов, депозитов, а также пластиковых карт. | Проблемы с получением SMS и E-mail уведомлений. |
| Экономия денег на банковских комиссиях и времени на совершении операций и контроле за ними. | Задержка банком денежных переводов. |
| Использование всего спектра банковских услуг, связанных с внутрибанковскими и межбанковскими переводами, оплатой покупок или счетов, открытием, ведением и закрытием всех видов счетов. | Не все операции могут быть выполнены с использованием сети Интернет. |
| Безопасность и конфиденциальность операций.  |  |

Исходя из данных таблицы можно заметить, что большая часть недостатков использования и реализации интернет-услуг сходится к различным рискам и возможным неудобствам, однако на самом деле к 2017 году они практически сведены к минимуму. Единственное, с чем на данный момент тяжело поспорить, так с тем, что действительно не все операции могут быть выполнены с использованием сети Интернет, причем не только по субъективным, но и по объективным причинам. Однако список подобных операций сокращается из года в год, что не может не радовать активных пользователей Интернета. С другой стороны, все преимущества же можно назвать объективными и вполне работающими на практике – их может оценить каждый клиент любой крупной и прогрессивной кредитной организации.

Вывод: таким образом, с использованием универсального и эффективного инструмента удаленного управления банковским счетом – компьютера, подключенного к сети Интернет, с помощью систем интернет-банкинга, предлагаемых различными банками, можно покупать и продавать безналичную валюту, оплачивать коммунальные услуги, платить за доступ в Интернет, оплачивать счета операторов сотовой связи, проводить безналичные внутри и межбанковские расчеты, переводить средства по своим счетам и, соответственно, отслеживать все банковские операции по своим счетам за любой промежуток времени. Не стоит забывать и возможности проводить все или большую часть этих операций с использованием соответствующих приложений для мобильных телефонов на платформах iOS, Android и прочих. Все это возможно благодаря ряду преимуществ, среди которых возможность открытия и удобного и эффективного ведения счета в абсолютно любом банке, а также отслеживания операций по счетам. При этом, все операции безопасны и конфиденциальны благодаря продвинутым системам защиты. Недостатки в сфере интернет-банкинга сводятся к различным рискам взлома аккаунта, потери средств, задержки проведения операций и прочим незначительным проблемам, возможность столкнуться с которыми крайне маловероятна.

2. АНАЛИЗ ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПАО «МОСОБЛБАНК»

2.1 Характеристика ПАО «Мособлбанк»

Наименование банка: ПАО «Мособлбанк»;

Адрес: Российская Федерация, 107023, город Москва, улица Большая Семёновская, дом 32, строение 1;

Телефон: +7 495 909-81-91;

Председатель Правления: Морозова И.В.;

Главный бухгалтер: Карпушин Д.А..

Реквизиты банка:

Адрес по уставу: Российская Федерация, 107023, город Москва, улица Большая Семёновская, дом 32, строение 1;

БИК: 044525521;

Корреспондентский счет: кор/с 30101810900000000521 в ГУ Банка России по Центральному федеральному округу;

SWIFT: MOBKRUMM;

КПП: 771901001;

ОКПО: 25094551;

ОГРН: 1107711000022;

Генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 1751 от 22.04.2015.

Уставный капитал МОСОБЛБАНКА составляет 4 507 984 112 рублей.

Функции банка:

* Прием вкладов и депозитов от физических и юридических лиц;
* Осуществление посреднических операций (переводы другим лицам и организациям, прием платежей ЖКХ/ГИБДД и т.п.);
* Прием на хранение денежных средств и драгоценных металлов
* Кредитование физических и юридических лиц (в т.ч. ипотечное);
* Кредитно-расчётное и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
* Операции с ценными бумагами;
* Эмиссия банковских карт;
* Информирование граждан и консультации в ходе решения финансовых и экономических вопросов;
* Выполнение операций с валютой в рамках осуществления расчётов международного уровня.

Публичное акционерное общество МОСКОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ БАНК (Генеральная лицензия на осуществление банковских операций № 1751 от 22.04.2015) создан в 1992 году и успешно работает на рынке более 20 лет. ПАО МОСОБЛБАНК является участником системы страхования вкладов (номер банка по реестру Государственной корпорации «Агентство по страхованию вкладов» - 883).

В мае 2014 года Банк России объявил о начале процедуры санации ПАО МОСОБЛБАНК. Санатором Банка стал СМП Банк.

На сегодняшний день в регионах России работает 79 внутренних структурных подразделений ПАО МОСОБЛБАНК, расположенных в 65 городах и городских поселениях, в т.ч. в Москве, Санкт-Петербурге, Архангельске, Астрахани, Владивостоке, Владимире, Ижевске, Казани, Кемерово, Курске, Нижнем Новгороде, Омске, Перми, Рязани, Самаре, Сочи, Тюмени, Ростове-на-Дону, Чебоксарах, Якутске и, само собой, в Мурманске. В Москве и Московской области работают 24 офиса Банка.

По состоянию на 1 марта 2017 года МОСОБЛБАНК входит в топ-30 крупнейших банков Российской Федерации по размеру активов (данные Банка России).

Согласно данным Информационного агентства Банки.ру, по состоянию на 1 марта 2017 года МОСОБЛБАНК занимает следующие позиции на банковском рынке России:

* «Рейтинг банков по активам» – 22 место;
* «Рейтинг банков по объему средств предприятий и организаций» – 19 место;
* «Рейтинг банков по кредитному портфелю юридических лиц» – 19 место;
* «Рейтинг банков по кредитному портфелю» – 19 место;
* «Рейтинг банков по депозитному портфелю физических лиц» – 30 место.

Организационная структура банка предоставлена на рисунке 1.

Рисунок 1. Организационная структура ПАО «Мособлбанк»

Банк предоставляет полный спектр банковских услуг, как для физических, так и для юридических лиц. Частным клиентам предложен большой выбор депозитных программ, разнообразные формы денежных переводов, обслуживание банковских карт международных платежных систем, сейфовые ячейки и инвестиционные монеты. Для юридических лиц - комплексное расчетно-кассовое обслуживание, размещение свободных денежных средств в депозиты и в векселя, реализация зарплатных и эквайринговых проектов, удобные программы кредитования предприятий малого и среднего бизнеса.

Создан в 1992 году в Дагестане под именем «Ватан». Позднее был куплен структурами банкиров Виктора и Романа Крестина, переехал во Фрязино Московской области и сменил название на «Московский областной банк» («Мособлбанк»). В 2005 году Крестины продали банк нескольким физическим лицам — по некоторым данным, за 4 млн долларов, а уже осенью 2006 года банк перешел под контроль новых акционеров, среди которых бывшие менеджеры из Объединённого транспортного банка.

1 сентября 2005 года банк был принят в систему страхования вкладов.

Основателем Мособлбанка как крупного розничного банка является Анджей Мальчевский, который приобрел банк в 2006 году с целью создания крупного социально-ответственного финансового института. Одним из наиболее значимых решений Мальчевского стало создание мини-офисов в отдаленных населенных пунктах России и отказ от комиссии за коммунальные платежи, что позволило практически отказаться от затрат на рекламу. Председателем правления банка стал (до мая 2014 года) Виктор Станиславович Янин, банкир, кандидат экономических наук. С 2007 года банк активно расширяет филиальную сеть с фокусом на привлечение физических лиц.

19 мая 2014 газеты «Ведомости» и «Коммерсант» сообщили, что в середине мая ЦБ РФ принял решение о санации всех трёх банков семьи Мальчевских (отец Анджей и сын Александр): «Мособлбанк, Инресбанк, входящие в Республиканскую финансовую корпорацию, и Финанс бизнес банк (входит в „Финхолком-групп“). В совокупности на их оздоровление ЦБ через Агентство по страхованию вкладов (АСВ) может выделить 117 млрд руб. Это произошло потому, что ранее появилась информация о том, что с баланса Мособлбанка были выведены 60 млрд. рублей вкладов физических лиц. Деньги переводились на счета дочерних предприятий банка. Эти деньги уходили на финансирование семейного бизнеса владельцев.

19 мая 2014 года Мособлбанк был продан ОАО «СМП Банк», фактическими владельцами которого являются братья Ротенберг. По условиям сделки СМП Банк также получил ООО КБ «ФинансБизнесБанк» и ООО «ИНРЕСБАНК».

В апреле 2015 года появилась информация, что Мособлбанк стал расчетным центром для строительства Керченского моста, которое поручено компании «Стройгазмотаж» А.Ротенберга. Указывается, что, по мнению сотрудников дочерней компании «СГМ-мост», Мособлбанк полностью подходит по всем требованиямдля исполнения этих задач в рамках одного из самых важных и необходимых проектов в Российской Федерации.

С тех пор кредитная организация под новым руководством осуществляет стандартные банковские операции.

## 2.2 **Анализ состояния имущества ПАО «Мособлбанк»**

В этой главе мы рассмотрим структурный анализ балансового отчета вышеуказанной коммерческой организации, а также её структуру доходов и расходов, затем проведем анализ статистической информации и сделаем соответствующие выводы.

Балансовый отчет (или баланс) — это детализированное представление активов, обязательств и собственного капитала предприятия в денежном выражении на конкретный момент времени.

В одной части — активе — представлены средства, принадлежащие ПАО «Мособлбанк» или находящиеся под его контролем (все, чем оно владеет на 1 января соответствующего года). Иными словами, эта часть баланса показывает, во что вложены (инвестированы) деньги в данном бизнесе.

Другая часть баланса — обязательства и капитал — отражает источники средств, использованные для финансирования активов. Иными словами, эта часть баланса показывает, откуда были получены денежные средства для ведения деятельности вышеуказанной коммерческой организации, т. е. требования к предприятию различных сторон, предоставивших необходимые для его функционирования финансовые ресурсы.

Ознакомиться со структурным анализом балансового отчета ПАО «Мособлбанк» можно с помощью таблицы 2, расположенной ниже. Здесь указаны данные по основным статьям баланса за три года (на 1 января 2015, 2016 и 2017 года соответственно), а также показатели удельного веса этих статей по отношению к валюте баланса.

Таблица 2 – Основные финансовые показатели бухгалтерского баланса ПАО «Мособлбанк»

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | На конец 2016 года, тыс. руб. | Уд.вес, % | На конец 2015 года, тыс. руб. | Уд.вес, % | На конец 2014 года, тыс. руб. | Уд.вес, % | Отклонения 2016/2015 | Отклонения 2015/2014 |
| 1. АКТИВЫ | 308 338 264 | 100,00 | 332758678 | 100 | 137747767 | 100,00 | Абс. | Отн. | Абс. | Отн. |
| -24 420 414 | -7,34 | 195010911 | 141,57 |
| 1.1 Денежные средства | 2 588 787 | 0,84 | 2984805 | 0,90 | 4596386 | 3,34 | -396 018 | -13,27 | -1611581 | -35,06 |
| 1.2 Обязательные резервы | 4 318 614 | 1,40 | 2962083 | 0,89 | 2159292 | 1,57 | 1 356 531 | 45,80 | 802791 | 37,18 |
| 1.3 Финансовые инструменты | 124657322 | 40,43 | 144208863 | 43,34 | 77473645 | 56,24 | -19 551 541 | -13,56 | 66735218 | 86,14 |

Продолжение таблицы 2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.4 Кредиты, выданные банкам | 58 786 578 | 19,07 | 66293052 | 19,92 | 15050219 | 10,93 | -7 506 474 | -11,32 | 51242833 | 340,48 |
| 1.5 Кредиты, выданные клиентам | 110436540 | 35,82 | 110493130 | 33,21 | 30398198 | 22,07 | -56 590 | -0,05 | 80094932 | 263,49 |
| 1.6 Инвестиции и инвестиционная собственность | 2566818 | 0,83 | 3032531 | 0,91 | 2531454 | 1,84 | -465 713 | -15,36 | 501077 | 19,79 |
| 1.7 Основные средства и нематериальные активы | 2070606 | 0,67 | 2461034 | 0,74 | 3424774 | 2,49 | -390 428 | -15,86 | -963740 | -28,14 |
| 1.8 Требования по отложенному налогу на прибыль | 1685900 | 0,55 | - | - | - | - | - | - | 1685900 | - |
| 1.9 Прочие активы | 1227099 | 0,40 | 323180 | 0,10 | 344137 | 0,25 | 903 919 | 279,70 | -20957 | -6,09 |
| 1.10 Активы предназначенные для продажи | - | - | - | - | 1769662 | 1,28 | - | - | -1769662 | - |
| 2. ПАССИВЫ | 308 338 264 | 100,00 | 332758678 | 100,00 | 137747767 | 100,00 | -24 420 414 | -7,34 | 195010911 | 141,57 |
| 2.1 Финансовые инструменты | 268520 | 0,09 |   | 0,00 | 450512 | 0,33 | 268 520 | - | -450512 | - |
| 2.2 Счета и депозиты банков | 138692794 | 44,98 | 192621042 | 57,89 | 76805829 | 55,76 | -53 928 248 | -28,00 | 115815213 | 150,79 |
| 2.3 Счета и депозиты клиентов | 106034132 | 34,39 | 93563067 | 28,12 | 59323674 | 43,07 | 12 471 065 | 13,33 | 34239393 | 57,72 |
| 2.4 Выпущенные долговые ценные бумаги | 879623 | 0,29 | 321952 | 0,10 | 1576667 | 1,14 | 557 671 | 173,22 | -1254715 | -79,58 |

Продолжение таблицы 2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2.5 Обязательства, предназначенные для продажи | - | - | - | - | 1864719 | 1,35 | - | - | -1864719 | - |
| 2.6 Субординированные займы | - | - | - | - | 763592 | 0,55 | - | - | -763592 | - |
| 2.7 Средства, полученные от АСВ | 55875716 | 18,12 | 47457501 | 14,26 | 43443009 | 31,54 | 8 418 215 | 17,74 | 4014492 | 9,24 |
| 2.8 Обязательства по отложенному налогу на прибыль | 0 | 0,00 | 22720780 | 6,83 | 0 | 0,00 | -22 720 780 | -100,00 | 22720780 | - |
| 2.9 Прочие обязательства | 866702 | 0,28 | 624938 | 0,19 | 71718287 | 52,06 | 241 764 | 38,69 | -71093349 | -99,13 |
| 2.10 Капитал | 5720777 | 1,86 | -24550602 | -7,38 | -118198522 | -85,81 | 30 271 379 | -123,30 | 93647920 | -79,23 |

Информацию по изменениям ключевых балансовых статей можно увидеть на рисунке 2.

Рисунок 2. Ключевые балансовые статьи ПАО «Мособлбанк»

Вывод: наиболее значительную долю в активе баланса занимают ссуды, выдаваемые ПАО «Мособлбанк» другим банкам и клиентам (на 1 января 2017 года удельный вес этих статей по отношению к валюте баланса составляет 19,07 и 35,82% соответственно). Это означает, что банк выдает большое количество кредитов и зависит кредитуемых. Доля кредитов банкам увеличилась на 340, 48% (или 51242833 тыс. руб.) в период с 2014 по 2015 год и уменьшилась на 11,32% (или 7506474 тыс. руб.) в период с 2015 по 2016 год. Доля кредитов клиентам увеличилась на 263,49% (или 80094932 тыс. руб.) в период 2014/2015 и уменьшилась на 0,05% (или 56590 тыс. руб.) в период 2015/2016. Вторую по значимости позицию занимает статья «Финансовые инструменты», которая составляет на 1 января 2017 года 40,43% от валюты баланса. Это означает, что банк обладает большим количеством акций, облигаций, фьючерсов и т.д., которые могут принести прибыль своему владельцу. Доля финансовых инструментов увеличилась на 86,14% (или 66735218 тыс. руб.) в период с 2014 по 2015 год и уменьшилась на 13,56% (или 19551541 тыс. руб.) в период с 2015 по 2016 год. Все прочие статьи баланса («Обязательные резервы», «Денежные и приравненные к ним средства», «Инвестиции и инвестиционная собственность», а также «Основные средства и НМА» и «Требования по отложенному налогу на прибыль») не превышают 1,4% в удельном весе, т.е. их доля по сравнению с ссудными задолженностями и финансовыми инструментами относительно мала. Фокус кредитной организации в эти три года был сделан непосредственно на кредитовании банков, физических и юридических лиц, а также на инвестициях в акции, облигации и прочие кредитные инструменты.

В пассивной части баланса лидирующие позиции на 1 января 2017 года занимают статьи «Счета и депозиты банков» (44,98%) и «Счета и депозиты клиентов» (34,39%). Это означает, что политика банков считает ключевым моментом не только выдачу кредитов, но и размещение у себя вкладов и депозитов не только физических и юридических лиц, но и кредитных организаций. Доля счетов и депозитов банков с 2014 по 2015 год увеличилась с 76805829 до 192621042 тыс. руб. (на 150,79%), но с 2015 по 2016 уменьшилась на 53928248 тыс. руб. (на 28%) и составила 138692794 тыс. руб. Сумма счетов и депозитов клиентов увеличилась на 57,72% к концу 2015 года (с 59323674 до 93563067 тыс. руб.) и еще на 12471065 тыс. руб. (13,33%) к концу 2016 года и составила 106034132 тыс. руб. Однако, есть еще одна важная статья для кредитной организации «Средства, полученные от АСВ» (Агентства по страхованию вкладов). Выплаты от АСВ в период с 2014 по 2015 год увеличились на 4014492 тыс. руб. (9,24%) и еще на 8418215 тыс. руб. (17,74%) в период с 2015 по 2016 год и в итоге статья «Средства, полученные от АСВ» составила 55875716 тыс. руб. Все прочие статьи баланса «Финансовые инструменты», «Выпущенные долговые ценные бумаги», «Обязательства, предназначенные для продажи», «Субординированные займы», «Обязательства по отложенному налогу на прибыль» и «Прочие обязательства» не превышают 0,29% в удельном весе и обладают значительно меньшей долей, чем вклады, депозиты и средства, полученные от Агентства по страхованию вкладов. Фокус кредитной организации в период с 2014 по 2016 год был сделан на привлечение средств во вклады и депозиты.

Непосредственно валюта баланса увеличились с 137747767 тыс. руб. до 332758678 тыс. руб. (+141,57%) за период с 2014 по 2015 год и уменьшились на 24420414 тыс. руб. (-7,34%) по состоянию на конец 2016 года. Активы и пассивы по итогам отчетного периода составляют 308338264 тыс. руб.

Столь значительный прирост по статьям «Финансовые инструменты», «Кредиты, выданные банкам», «Кредиты, выданные клиентам», «Счета и депозиты банков» и «Счета и депозиты клиентов», зачастую превышающий значения предыдущего периода больше чем вдвое, связан с тем, что банк проходит санацию с 21 мая 2014 года, о чем было сказано в предыдущей главе данной работы. Согласно опубликованным данным, расходы государства на финансовое оздоровление Мособлбанка оцениваются в 172 миллиардов рублей (при активах в 60 миллиардов). Отдельно стоит отметить отрицательные значения по статье «Капитал», что свидетельствует о влиянии другой статьи – «Накопленные убытки», которые составляют значительную часть баланса. Однако, накопленные убытки покрылись со средств, выделенных на оздоровление ПАО «Мособлбанк». Столь значительные вложения государства помогают кредитной организации проходить санацию вполне успешно, о чем свидетельствуют данные последних трех лет, как раз совпавших с началом вышеуказанного процесса. Как можно заметить, наибольшие колебания статей баланса приходятся именно на период с 2014 по 2015 год. Значительно увеличилась и доля кредитов/ссуд, и доля вкладов/депозитов. Это означает, что банк стал значительно стабильнее и ликвиднее, а также набрал позиции в различных рейтингах кредитных организаций. Незначительный спад по всем вышеуказанным статьям, кроме «Счета и депозиты клиентов» свидетельствует о том, что темпы прироста снизились, но, скорее всего, не означает негативную тенденцию для банка, так как накопленные убытки банка фактически нивелированы. Можно сказать, что политика банка в последние три года принесла значительный успех кредитной организации и закрепила ее позиции на финансовых рынках.

Доходами организации признается увеличение экономических выгод в результате поступления активов (денежных средств, иного имущества) и (или) погашения обязательств, приводящее к увеличению капитала этой организации, за исключением вкладов участников (собственников имущества).

Расходами организации признается уменьшение экономических выгод в результате выбытия активов (денежных средств, иного имущества) и (или) возникновения обязательств, приводящее к уменьшению капитала этой организации, за исключением уменьшения вкладов по решению участников (собственников имущества).

Прибылью называется получаемая разница между доходами, которые были выручены в результате продажи продукции, и финансовыми расходами, связанными с производством товара. Данный показатель считается наиболее важным экономике. Только он в полной мере способен отображать уровень эффективности деятельности любой организации

Структура доходов и расходов предприятия, а также его прибыль отражена в таблице 3.

Таблица 3 – Доходы, расходы и прибыль предприятия

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатель | На конец 2016 года, тыс. руб. | На конец 2015 года, тыс. руб. | На конец 2014 года, тыс. руб. | Отклонения за 2016/2015 | Отклонения за 2015/2014 |
| 1. Чистый процентный доход | 5453868 | 1584532 | -455528 | 3869336 | 2040060 |
|
| 1.1 Процентные доходы | 29023221 | 21447059 | 9401373 | 7576162 | 12045686 |
| 1.2 Процентные расходы | -23569353 | -19862527 | -9856901 | -3706826 | -10005626 |
| 2. Чистый комиссионный доход | -56295 | 363743 | 470490 | -420038 | -106747 |
| 2.1 Комиссионные доходы | 454762 | 577580 | 709517 | -122818 | -131937 |
| 2.2 Комиссионные расходы | -511057 | -213837 | -239027 | -297220 | 25190 |
| 3. Операционные доходы | 20524072 | 125682669 | -823368 | -105158597 | 126506037 |
| 3.1 Чистая прибыль от операций с ценными бумагами | 12471770 | 10873180 | -14767306 | 1598590 | 25640486 |
| 3.2 Чистая прибыль (убыток) от операций с иностранной валютой и финансовыми инструментами | -3405345 | 5183379 | 6639219 | -8588724 | -1455840 |

Продолжение таблицы 3

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.3 Чистая прибыль от первоначального признания, досрочного погашения и реструктуризации привлеченных средств | 5462449 | 106085745 | 6200889 | -100623296 | 99884856 |
| 3.4 Прочие операционные доходы | 597625 | 1592090 | 1088868 | -994465 | 503222 |
| 4. Создание резерва под обесценение | -12248464 | -4901505 | -117462351 | -7346959 | 112560846 |
| 5. Расходы на персонал | -2894396 | -2362421 | -4743144 | -531975 | 2380723 |
| 6. Убыток (прибыль) от переоценки основных средств | -155250 | 299661 | -3262078 | -454911 | 3561739 |
| 7. Прочие общехозяйственные и административные расходы | -1785839 | -2146765 | -4858498 | 360926 | 2711733 |
| 8. Прибыль до вычета налога на прибыль | 3440123 | 116571639 | -131149439 | -113131516 | 247721078 |
| 9. Возмещение (расход) по налогу на прибыль | 24539638 | -22898523 | -223367 | 47438161 | -22675156 |
| 10. Прибыль за период | 27979761 | 93673116 | -131372806 | -65693355 | 225045922 |

Более наглядно изменения основных статей доходов, расходов и прибыли можно пронаблюдать на рисунке 3.

Рисунок 3. Общая сумма доходов и расходов ПАО «Мособлбанк»

Вывод: доходы кредитной организации ПАО «Мособлбанк» превышают расходы в двух из трех изучаемых периодов (в 2015 и 2016 годах), что означает, что данный банк находится в состоянии профицита (получает прибыль, не терпит убытки). Об этом свидетельствуют «Чистый процентный доход», «Чистый комиссионный доход» и «Операционные доходы», значение которых в большинстве своем положительно. Так, процентные доходы превысили процентные расходы в период с 2015 по 2016 год на 3869336 тыс. руб., а в период с 2014 по 2015 год – на 2040060 тыс. руб. На конец 2016 года размер процентных доходов составляет 29023221 тыс. руб., а расходов – 23569353 тыс. руб. Это означает, что банк получает прибыль со своих операций, связанных с процентными выплатами. Если быть точнее, то выплаты банку по выданным кредитным операциям превысили выплаты банка клиентам по вкладам и депозитам. Статья процентных доходов находится у ПАО «Мособлбанк» на втором месте по прибыльности после операционных доходов, речь о которых пойдет позже. В это же время комиссионные доходы превышают комиссионные расходы в 2014 году на 709517 тыс. руб., а в 2015 году – на 363743 тыс. руб. К сожалению, в последнем отчетном периоде (2016 год) комиссионные расходы превысили доходы на 56295 тыс. руб. Убыток в последнем периоде не играет критичную роль для кредитной организации, так как статья комиссионных доходов не обладает большим удельным весом. Это означает, что ПАО «Мособлбанк» в двух из трех периодов получает прибыль за оказанные услуги, которые проводятся от имени, по поручению и за счет клиентов, за которые банк берет определенную комиссию. Сюда же относятся пени, штрафы и неустойки. Если брать статью «Операционные доходы», то можно узнать, что именно эта часть деятельности банка приносит наибольшую прибыль. В 2015 году сумма операционных доходов составила 10873180 тыс. руб., а в 2016 году – 20524072 тыс. руб. Особенно ощутимым для организации в 2014 году оказался убыток по этой статье в размере 823368 тыс. руб. Стоит заметить, что операционные доходы в 2016 году оказались почти вдвое меньше, чем в предыдущем периоде (уменьшились на 105158597 тыс. руб.), что, несомненно, отрицательно сказалось на общей прибыли кредитной организации. Наибольшей долей в операционных доходах обладает статья «Чистая прибыль от операций с ценными бумагами», которая принесла в 2015 году 20873180 тыс. руб. дохода, а в 2016 году – 12471770 тыс. руб. Стоит отметить полученную прибыль от первоначального признания, досрочного погашения и реструктуризации привлеченных средств. Эта статья принесла ПАО «Мособлбанк» 106085745 тыс. руб. в 2015 году. Именно благодаря ей организация получила в этом году 93673116 тыс. руб. прибыли против значительно меньшей суммы (на 65693355 тыс. руб.) в 2016 году – 27979761 тыс. руб. Однако, 2014 год оказался для банка тяжелым – он понес убытки в размере 131372806 тыс. руб. Впрочем, стоит отметить, что именно операционные доходы обладают наибольшим удельным весом среди всех доходных статей банка. Это означает, что банк активно работает с ценными бумагами, иностранной валютой, финансовыми инструментами и целевыми поступлениями, превращая свою работу в прибыль.

Было бы неправильным решением не постараться объяснить, из-за чего происходят такие отклонения между периодами 2014-2015 и 2015-2016. Как уже было сказано в выводе под таблицей 2, банк проходит с 2014 года, когда его предыдущие владельцы были отстранены от своих обязанностей за мошенничество и хищение денежных средств в особо крупных размерах и стал назначен новый владелец. Однако, после 2014 года банк активно стал финансироваться не только новыми владельцами, но и государством. Эти средства направлялись на оздоровление деятельности, о факте поступления которых свидетельствует пункт 3.3 таблицы. В период с 2014 по 2015 стало наблюдаться закономерное улучшение показателей по всем статьям, а показатели, характерные для 2016 года означают, что банк выходит на самоокупаемость и независимость от внешних инвестиций, поэтому, на мой взгляд, ухудшение показателей стоит рассматривать именно в этом ключе, а не как, например, падение эффективности самой кредитной организации.

Таким образом, значения прибыли за три периода отражены на рисунке 5.

Рисунок 4. Финансовые результаты ПАО «Мособлбанк»

Подробнее структуру доходов и расходов кредитной организации, а также выводы к ним, можно изучить, воспользовавшись рисунками 5 и 6.

Рисунок 5. Доходы ПАО «Мособлбанк» в 2014-2016 годах

Таким образом, наибольшей долей в доходах ПАО «Мособлбанк» обладает статья «Операционные доходы», ее сумма за три года составляет 146206741 тыс. руб. Она уменьшилась на 105158597 тыс. руб. в период с 2015 по 2016 год, а в 2014 году операционные доходы отсутствовали. Второе по значимости место занимает статья «Процентные доходы». В период с 2014 по 2015 год она увеличилась с 9401373 по 21447059 тыс. руб. (на 12045686 тыс. руб.) и в период с 2015 по 2016 год еще на 7576162 тыс. руб. (и составила 29023221 тыс. руб.). Наименьшую долю представляет статья «Комиссионные доходы», которая в 2015 году уменьшилась на 141937 тыс. руб., а в 2016 году еще на 122818 тыс. руб. и составила к началу 2017 года 454762 тыс. руб. Феномен столь значительных показателей статьи «Операционные доходы» подробнее описан в выводе к таблице 3. К концу 2016 года можно сказать, что банк начинает выходить на самоокупаемость после внутреннего кризиса 2014 года.

Рисунок 6. Расходы ПАО «Мособлбанк» в 2014-2016 годах.

Таким образом, наибольшую долю расходов составляет статья «Создание резерва под обесценение». В связи с тяжелой для банка и его клиентов ситуацией в 2014 году были созданы огромные резервы на сумму 117462351 тыс. руб., которые уменьшились на 112560846 тыс. руб. за 2015 год и снова увеличились на 7346959 тыс. руб. за 2016 год. Второй по величине можно назвать статью «Процентные расходы», которые составляли 9856901 тыс. руб. к концу 2014 года, 19862527 тыс. руб. к концу 2015 года и 23569353 тыс. руб. к концу 2016 года, тем самым показывая стабильное увеличение выплат по процентным операциям вроде вкладов, депозитов, невыплаченных кредитов и т.п. Следом идут расходы на персонал в размере 4743144 тыс. руб. к концу 2014 года, уменьшившиеся на 2380723 тыс. руб. к концу 2015 и вновь увеличившиеся на 531975 тыс. руб. к концу 2016 года. В итоге эта статья на 1 января 2017 года уменьшила прибыль организации на 2894396 тыс. руб. Последней важной статьей расходов является «Прочие общехозяйственные и административные расходы», которые были наиболее велики все в том же 2014 году. Они составляли 4858498 тыс. руб, к концу 2015 года уже 2146765 тыс. руб., а к концу 2016 года достигли наименьшего значения в 1785839 тыс. руб. В целом, расходы стабильно уменьшаются за счет проводимых банком мероприятий.

Вывод по второй главе: банк предоставляет полный спектр банковских услуг, как для физических, так и для юридических лиц. Частным клиентам предложен большой выбор депозитных программ, разнообразные формы денежных переводов, обслуживание банковских карт международных платежных систем, сейфовые ячейки и инвестиционные монеты. Для юридических лиц - комплексное расчетно-кассовое обслуживание, размещение свободных денежных средств в депозиты и в векселя, реализация зарплатных и эквайринговых проектов, удобные программы кредитования предприятий малого и среднего бизнеса.

Банк находится в ТОП-25 по размеру активов кредитных организаций. В процессе анализа отчетности ПАО «Мособлбанк», удалось определить, что наиболее значительную долю в активе баланса занимают ссуды, выдаваемые ПАО «Мособлбанк» другим банкам и клиентам (на 1 января 2017 года удельный вес этих статей по отношению к валюте баланса составляет 19,07 и 35,82% соответственно). Это означает, что банк выдает большое количество кредитов и зависит кредитуемых. Эта доля увеличилась более чем вдвое за 2014-2016 год. Вторую по значимости позицию занимает статья «Финансовые инструменты», которая составляет на 1 января 2017 года 40,43% от валюты баланса. Это означает, что банк обладает большим количеством акций, облигаций, фьючерсов и т.д., которые могут принести прибыль своему владельцу. Доля финансовых инструментов увеличилась на 86,14% (или 66735218 тыс. руб.) в период с 2014 по 2015 год и уменьшилась на 13,56% (или 19551541 тыс. руб.) в период с 2015 по 2016 год. Фокус кредитной организации в эти три года был сделан непосредственно на кредитовании банков, физических и юридических лиц, а также на инвестициях в акции, облигации и прочие кредитные инструменты.

В пассивной части баланса лидирующие позиции на 1 января 2017 года занимают статьи «Счета и депозиты банков» (44,98%) и «Счета и депозиты клиентов» (34,39%). Это означает, что политика банков считает ключевым моментом не только выдачу кредитов, но и размещение у себя вкладов и депозитов не только физических и юридических лиц, но и кредитных организаций. Доля счетов и депозитов банков с 2014 по 2015 год увеличилась с 76805829 до 192621042 тыс. руб. (на 150,79%), но с 2015 по 2016 уменьшилась на 53928248 тыс. руб. (на 28%) и составила 138692794 тыс. руб. Сумма счетов и депозитов клиентов увеличилась на 57,72% к концу 2015 года (с 59323674 до 93563067 тыс. руб.) и еще на 12471065 тыс. руб. (13,33%) к концу 2016 года и составила 106034132 тыс. руб. Фокус кредитной организации в период с 2014 по 2016 год был сделан на привлечение средств во вклады и депозиты.

Непосредственно валюта баланса увеличились с 137747767 тыс. руб. до 332758678 тыс. руб. (+141,57%) за период с 2014 по 2015 год и уменьшились на 24420414 тыс. руб. (-7,34%) по состоянию на конец 2016 года. Активы и пассивы по итогам отчетного периода составляют 308338264 тыс. руб.

Столь значительный прирост по статьям «Финансовые инструменты», «Кредиты, выданные банкам», «Кредиты, выданные клиентам», «Счета и депозиты банков» и «Счета и депозиты клиентов», зачастую превышающий значения предыдущего периода больше чем вдвое, связан с тем, что банк проходит санацию с 21 мая 2014 года, о чем было сказано в предыдущей главе данной работы. Согласно опубликованным данным, расходы государства на финансовое оздоровление Мособлбанка оцениваются в 172 миллиардов рублей (при активах в 60 миллиардов).

Доходы кредитной организации ПАО «Мособлбанк» превышают расходы в двух из трех изучаемых периодов (в 2015 и 2016 годах), что означает, что данный банк находится в состоянии профицита (получает прибыль, не терпит убытки). Об этом свидетельствуют «Чистый процентный доход», «Чистый комиссионный доход» и «Операционные доходы», значение которых в большинстве своем положительно. Так, процентные доходы превысили процентные расходы в период с 2015 по 2016 год на 3869336 тыс. руб., а в период с 2014 по 2015 год – на 2040060 тыс. руб. На конец 2016 года размер процентных доходов составляет 29023221 тыс. руб., а расходов – 23569353 тыс. руб. Это означает, что банк получает прибыль со своих операций, связанных с процентными выплатами. Если брать статью «Операционные доходы», то можно узнать, что именно эта часть деятельности банка приносит наибольшую прибыль. В 2015 году сумма операционных доходов составила 10873180 тыс. руб., а в 2016 году – 20524072 тыс. руб. Особенно ощутимым для организации в 2014 году оказался убыток по этой статье в размере 823368 тыс. руб. Стоит заметить, что операционные доходы в 2016 году оказались почти вдвое меньше, чем в предыдущем периоде (уменьшились на 105158597 тыс. руб.), что, несомненно, отрицательно сказалось на общей прибыли кредитной организации. Наибольшей долей в операционных доходах обладает статья «Чистая прибыль от операций с ценными бумагами», которая принесла в 2015 году 20873180 тыс. руб. дохода, а в 2016 году – 12471770 тыс. руб. Стоит отметить полученную прибыль от первоначального признания, досрочного погашения и реструктуризации привлеченных средств. Эта статья принесла ПАО «Мособлбанк» 106085745 тыс. руб. в 2015 году. Именно благодаря ей организация получила в этом году 93673116 тыс. руб. прибыли против значительно меньшей суммы (на 65693355 тыс. руб.) в 2016 году – 27979761 тыс. руб. Однако, 2014 год оказался для банка тяжелым – он понес убытки в размере 131372806 тыс. руб. Впрочем, стоит отметить, что именно операционные доходы обладают наибольшим удельным весом среди всех доходных статей банка. Это означает, что банк активно работает с ценными бумагами, иностранной валютой, финансовыми инструментами и целевыми поступлениями, превращая свою работу в прибыль.

# ГЛАВА 3. ПРОБЛЕМЫ И МЕТОДЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА В ПАО «МОСОБЛБАНК»

## 3.1 Анализ российского рынка интернет-услуг.

66% или 23,3 млн российских интернет-пользователей в возрасте от 18 до 64 лет, проживающих в городах с населением от 100 тысяч человек, пользуются интернет-банкингом для частных лиц. Количество пользователей интернет-банкинга для частных лиц выросло за год на 51%.

41% пользователей интернет-банкинга имеют доступ и пользуются интернет-банкингом в двух и более российских банках.

Наиболее популярными интернет-банками среди российских пользователей являются Сбербанк Онлайн, Альфа-Клик Альфа-Банка, Телебанк ВТБ24, интернет-банки Тинькофф Банка и Банка Русский Стандарт — эти 5 интернет-банков вместе охватывают 58% интернет-пользователей и 87% всех пользователей интернет-банкинга в России.

Проникновение сервиса интернет-банкинга в клиентскую базу сильно различается от банка к банку. Наиболее высокую долю пользователей интернет-банкинга по отношению ко всем клиентам банка, имеющим доступ к интернету, показывают Сбербанк России, Банк Авангард и Ситибанк (65-66%). Наименьшую долю (20-30%) — ОТП Банк, Росбанк, Газпромбанк, Ренессанс Кредит, Банк Траст и ряд других крупных российских банков.

Наиболее эффективными интернет-банками с точки зрения наличия функций и удобства интерфейсов по результатам исследования были признаны интернет-банки Тинькофф Банка, Промсвязьбанка, Альфа-Банка, Сбербанка и Банка Русский Стандарт. Лучшие российские интернет-банки предлагают своим пользователям широкие возможности оплаты различных услуг, внутрибанковских и внебанковских переводов, открытия вкладов, заказа карт и других банковских продуктов онлайн, возможности для анализа персональных расходов и удобный интерфейс для совершения повторяющихся операций.

Следует привести в пример исследование «Internet Banking Rank», проводимое Markswebb Rank & Report.

Internet Banking Rank — ежегодное исследование эффективности российских сервисов интернет-банкинга физических лиц. Более эффективным в исследовании считается интернет-банк, который наиболее полно удовлетворяет потребности пользователя и имеет удобный понятный интерфейс.

Исследование охватывает все основные задачи клиента, имеющего дебетовую карту и/или текущий счет: получение информации, платежные операции и переводы, заказ новых продуктов, настройки карты и интернет-банка.

Результаты исследования Internet Banking Rank 2017 — это детальный ответ на основные вопросы, которые возникают у сотрудников банков, занимающихся развитием интернет-банка, а также у клиентов, которые хотят выбрать наиболее продвинутый банк:

* Какие интернет-банки лучше и за счет чего?
* Какие изменения произошли у лидеров и на рынке в целом?
* В каких интернет-банках лучше всего реализованы различные функции и интерфейсы? Как эта реализация устроена?

Сразу следует отметить, что итоговая оценка эффективности интернет-банка выставляется по шкале от 0 до 100 баллов. В скобках приведены оценки функциональных возможностей интернет-банка по шкале от 0 до 10 баллов и оценка удобства пользования по шкале от 1 до 5 баллов.

Последнее исследование проведено в марте-апреле 2017 года.

Таблица 4 – «Рейтинг эффективности интернет-банков для физических лиц за 2017 год»

|  |  |
| --- | --- |
| Название кредитной организации | Оценка |
| 1. Бинбанк
 | 77,8 (7,8 / 4,1) |
| 1. Тинькофф Банк
 | 77,4 (8,2 / 3,9) |
| 1. Промсвязьбанк
 | 73,5 (7,9 / 3,7) |
| 1. Альфа-Банк
 | 66,3 (7,2 / 3,4) |
| 1. ВТБ
 | 65,5 (6,6 / 3,6) |
| 1. Сбербанк России
 | 64,3 (6,1 / 3,7) |
| 1. Банк Уралсиб
 | 64 (6,3 / 3,6) |
| 1. Почта Банк
 | 63 (7,2 / 3,1) |
| 1. Райффайзенбанк
 | 62,5 (6 / 3,6) |
| 1. Совкомбанк
 | 61,8 (6,8 / 3,2) |

Также следует сравнить рейтинг 2017 года с двумя предыдущими периодами.

Таблица 5 – Рейтинг эффективности интернет-банков для физических лиц за 2016 год

|  |  |
| --- | --- |
| Название кредитной организации | Оценка |
| 1. Промсвязьбанк | 79,8 (8,2 / 4,1) |
| 2. Тинькофф Банк | 79,5 (7,9 / 4,2) |
| 3. Альфа-Банк | 78,3 (7,9 / 4,1) |
| 4. Запсибкомбанк | 72,5 (7,5 / 3,8) |
| 5. МДМ Банк | 69,7 (6,4 / 4) |
| 6. Банк Санкт-Петербург | 68,5 (7,4 / 3,5) |
| 7. Банк Москвы | 67,5 (6,5 / 3,8) |
| 8. Московский Кредитный Банк | 64,3 (6,6 / 3,5) |
| 9. Банк Траст | 63,9 (6 / 3,7) |
| 10. Банк Русский Стандарт | 63,8 (6,5 / 3,5) |

Таблица 6 – Рейтинг эффективности интернет-банков для физических лиц за 2015 год

|  |  |
| --- | --- |
| Название кредитной организации | Оценка |
| 1. Тинькофф Банк | 76 (7,7 / 4) |
| 2. Промсвязьбанк | 68,5 (6,7 / 3,8) |
| 3. Альфа-Банк | 66,1 (6,2 / 3,8) |
| 4. Сбербанк России | 65,2 (5,7 / 3,9) |
| 5. Банк Русский Стандарт | 63,5 (6,2 / 3,6) |
| 6. Банк Санкт-Петербург | 62,9 (7 / 3,2) |
| 7. Банк Москвы | 61,6 (5,5 / 3,7) |
| 8. Пробизнесбанк | 60,7 (6,6 / 3,2) |
| 9. Связной Банк | 60 (4,8 / 3,8) |
| 10. Московский Кредитный Банк | 59,3 (5,6 / 3,5) |

В данных таблицах представлен только ТОП-10 кредитных организаций по интернет-банкингу, однако полная версия отчета включает порядка 35-37 организаций.

Методика исследования состоит в том, что по всем российским банкам с использованием системы интернет-банкинг было проведено тестирование по более чем 400 критериям, в числе которых нижеперечисленные.

1. Функциональные возможности:

* получение информации по карте;
* платежи и переводы;
* изменение настроек карты;
* заказ и получение новых продуктов банка онлайн (открытие счетов и вкладов, заказ карт, заявки на кредиты и т.д.);
* получение справочной информации.

2. Удобство пользования:

* удобство входа в интернет-банк;
* удобство навигации;
* возможность дистанционной регистрации и восстановления потерянного доступа;
* удобство экспорта данных;
* удобство платежных форм;
* упрощение повторных операций;
* дружелюбность интерфейса.

Затем в тестировании приняли участие 67 клиентов российских банков в возрасте от 25 до 50 лет с разным опытом пользования интернет-банками. Каждый респондент выполнил серию типовых заданий в трех случайно подобранных интернет-банках из тех, которыми он ранее не пользовался.

Каждый интернет-банк, участвующий в исследовании, был протестирован пятью респондентами. По результатам тестирования интернет-банки получили оценки по отдельным задачам и по удобству пользования в целом.

Вывод: в данном исследовании было протестировано большинство банков, обладающий услугой интернет-банкинга. Есть кредитные организации, которые успели закрепиться в рейтинге (такие как «Сбербанк России», «Тинькофф Банк», «Альфа-Банк» и прочие), но многие появляются в нем и пропадают из него благодаря нововведениям или отсутствием оных. Полное отсутствие в ТОП-35 интернет-банкингов ПАО «Мособлбанк» означает то, что банк не подходит по самым разным критериям для попадания в него. Это, в свою очередь, означает, что у банка неразвитая и неэффективная система интернет-услуг и то, что владельцам счетов в данном банке приходится испытывать неудобства при работе с интернет-банкингом или вовсе воздержаться от него.

Следует воспользоваться еще одним исследованием, проводимым также Markswebb Rank & Report, которое называется «Mobile Banking Rank».

Mobile Banking Rank — ежегодное исследование эффективности мобильных банковских приложений для частных лиц. Более эффективным в исследовании считается мобильный банк, который наиболее полно удовлетворяет потребности пользователя и имеет удобный понятный интерфейс.

В исследовании анализируются приложения для смартфонов и планшетов на базе iOs, Android и Windows Phone, а также приложения для умных часов iWatch/Android. Обследование и выставление оценок ведется отдельно по трем банковским продуктам:

* дебетовая/зарплатная карта;
* кредитная карта;
* нецелевой или потребительский кредит.

Возьмем один период для исследования – 2016 год – и две самые популярные мобильные операционные системы – iOS (для телефонов iPhone) и Android. Также ограничимся не десятью, а пятью позициями. Оценка выставляется также по шкале от 0 до 100 баллов. Она показывает, насколько полно и удобно для клиента реализованы возможности управления финансами, картами и банковскими продуктами через мобильный банк.

Таблица 7 - Рейтинг эффективности мобильных банков для iPhone в 2016 году

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место  | Название банка | Оценка |
| 1 | Тинькофф Банк | 67,3 |
| 2 | Сбербанк | 62,3 |
| 3 | Почта Банк  | 60,5 |
| 4 | Альфа-Банк | 59,8 |
| 5 | МИнБанк | 58,8 |

Таблица 8 - Рейтинг эффективности мобильных банков для Android в 2016 году

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Место  | Название банка | Оценка |
| 1 | Тинькофф Банк | 67,3 |
| 2 | Альфа-Банк | 60,2 |
| 3 | Сбербанк | 59,2 |
| 4 | МДМ Банк | 58,9 |
| 5 | Почта Банк | 58,3 |

Исследование проводилось в три этапа, в первом из которых более чем 3000 активных интернет-пользователей было предложено заполнить анкеты, исходя из которых были отобраны 30+ банков для дальнейшего изучения. Затем проводилось тестирование по 400+ критериям, а в третьем этапе приняли участие 112 клиентов российских банков в возрасте от 20 до 50 лет с разным опытом пользования мобильными банками, которые прошли тестирование через использование продуктов банков.

Исследования также показали, что существует прямая зависимость между широтой функционала и удобством пользования – чем больше возможностей предоставляет система Интернет-банкинг, тем в среднем удобней ее интерфейс. Как полагают эксперты Markswebb Rank&Report, в первую очередь это связано с тем, что большой объем информации и форм совершения банковских операций неизбежно ведет к общему повышению и улучшению качества интерфейсов и поиска информации. Это также может означать, то для попадания в подобные рейтинги менее успешные в этом плане банки должны в обязательном порядке расширять функционал своего интернет-банкинга. ПАО «Мособлбанк», подробно исследуемая в следующей главе - не исключение.

## 3.2 Функционирование интернет-банкинга в ПАО «Мособлбанк»

В ПАО «Мособлбанк» следует выделить три ветви развития системы «Интернет-банкинг»:

* интернет-банкинг для физических лиц – владельцев текущих и депозитных счетов («WEB-банкинг»);
* интернет-банкинг для физических лиц – держателей пластиковых карт;
* интернет-банкинг для юридических лиц.

Система «WEB-банкинг» предназначена для удаленного управления счетами через сеть Интернет, и не требует установки дополнительного программного обеспечения, за исключением Java при использовании клиентом USB-токена.

USB-токены – небольшое накопительное устройство, на котором может содержаться некоторое количество информации, связанное в первую очередь с получением доступа к счету.

С помощью системы «WEB-банкинг» клиент может осуществлять следующие операции:

* создавать рублевый перевод;
* конвертировать денежные средства с помощью своих мультивалютных депозитов;
* получать выписки по счетам в режиме реального времени (текущие и депозитные);
* ведение архива платежных документов;
* отправлять и получать информационные сообщения (письма).

Для подключения к системе необходимо пройти предварительную регистрацию и явиться в Банк лично с документом, удостоверяющим личность. При этом банком устанавливаются следующие тарифы на использование услуги:

* подключение системы "Клиент-Банк" - 450 рублей;
* ежемесячная абонентская плата – 50 рублей.

Система «Интернет-банк для держателей карт» – это простой и удобный способ дистанционного управления счетами и картами, открытыми в ПАО МОСОБЛБАНК. Стоит отметить, что доступ к ней доступен из любой точки мира с любого компьютера или мобильного устройства, имеющего выход в Интернет. Банк не взимает комиссию за её подключение и использование.

Возможности клиентов при использовании вышеуказанной системы:

* получать информацию по всем своим картам и просматривать выписки;
* оплачивать услуги более 300 компаний (сотовая связь, ЖКХ, ТВ, Интернет и т.д.);
* переводить денежные средства между своими картами Банка или на карты других клиентов Банка;
* создавать шаблоны для часто используемых платежей.

Для подключения к системе «Интернет-банк для держателей карт» клиентам необходимо:

* быть владельцем действующей карты ПАО МОСОБЛБАНК;
* предоставить информацию о номере мобильного телефона российского оператора связи для SMS – информирования ;
* самостоятельно зарегистрироваться на странице системы «Интернет-банк для держателей карт».

Система «Интернет-банкинг для юридических лиц» (iBank2) предназначена для удаленного управления счетами через Интернет и позволяет осуществлять следующие операции:

* ведение рублевых и валютных счетов;
* получение выписок по счетам в режиме on-line;
* обмен данными с бухгалтерскими программами (например, 1С-Бухгалтерия);
* ведение архива платежных документов;
* ведение справочников счетов, банков-корреспондентов и т.д.

Клиенты могут формировать, подписывать и отправлять в Банк следующие документы:

* платёжное поручение;
* информационное сообщение;
* заявление на перевод иностранной валюты;
* поручение на обязательную продажу иностранной валюты;
* поручение на покупку иностранной валюты;
* поручение на продажу иностранной валюты;
* заявка на конвертацию иностранной валюты;
* справка о валютных операциях;
* справка о подтверждающих документах;
* паспорт сделки.

Для подключения к системе необходимо пройти процедуру предварительной регистрации, которая состоит из двух этапов. Первый этап - предварительная самостоятельная регистрация в системе на сайте банка. Второй этап - окончательная регистрация при посещении офиса банка.

Этап 1. Предварительная регистрация состоит из ряда последовательных шагов. Пользователь должен ввести реквизиты своей организации, номера банковских счетов, информацию о контактном лице. Далее происходит генерация пары ключей ЭП клиента. Открытый ключ ЭП и вся введенная информация по защищенному соединению отправляется на банковский Сервер. Затем пользователь вводит пароль и сохраняет секретный ключ ЭП в Хранилище ключей (в файл) или на USB-Токен или смарт-карту. На последнем шаге предварительной регистрации пользователь распечатывает Сертификат своего открытого ключа ЭП, расписывается в нем, и заверяет у руководства организации.

Этап 2. Для окончательной регистрации пользователю необходимо лично явиться в банк, предъявить банковскому сотруднику распечатанный и заверенный Сертификат открытого ключа ЭП клиента и оформить необходимые документы. Никаких дискет и токенов в банк клиенту нет необходимости приносить. Администратор сверит информацию и если все верно - окончательно зарегистрирует клиента.

К сожалению, услуга интернет-банкинга является недостаточно развитой и эффективной в рамках ПАО «Мособлбанк», о чем свидетельствует отсутствие данной кредитной организации в крупнейших рейтингах оценки российских интернет-банкингов. Так, например, исследование из пункта 2.3 данной работы, состоящее из 30+ банков, показало полное отсутствие в рейтингах интернет-банкингов и мобильных банкингов. Первое объясняется малым функционалом системы и неудобствами для пользователя, а второе значительно – у банка отсутствует мобильное приложение для обеих операционных систем. Неиспользование возможностей и не следование трендам делает услугу «Мобильный банк» недоступной клиентам.

Существует множество проблем, которые будут подробнее описаны в пунктах 3.1 и 3.2 данного исследования и с которыми нужно разобраться в случае, если «Мособлбанк» планирует конкурировать с крупнейшими банками в плане предоставления интернет-услуг.

Следует сравнить распределение процентов проводимых операций между 2014-2016 годами (рисунок 7). Левый столбик – 2016 год, центральный – 2015 год, а правый – 2014 год.

Рисунок 7. Операции, проводимые через интернет-банкинг ПАО «Мособлбанк» за 2016 год (в процентах)

Также сравним процент пользователей интернет-банкингов по отношению к общему числу клиентов и их изменение за три года.

Рисунок 8. Процент пользователей интернет-банкингов в 2014, 2015 и 2016 году по отношению к общему числу клиентов

Вывод: наиболее популярной задачей, которую решают пользователи системы Интернет-банкинг от «Мособлбанка», является просмотр выписок по счетам (79-81% пользователей пользуются этим) и истории совершенных операций (65-71% пользователей). Наиболее популярными операциями через интернет-банкинг для физических лиц считаются получение реквизитов (55-56%) и различные переводы между счетами, а для держателей карт – оплата мобильной связи, услуг ЖКХ и те же переводы. Только в 2015 году в банк была внедрена возможность оплаты мобильной связи и других услуг через Личный Кабинет, о чем свидетельствует пустой столбик всех видов платежей. Услугами по оплате мобильной связи сразу стали пользоваться 34% пользователей, а ЖКХ оплачивали 24%. А в начале 2016 года покупки в интернет-магазинах также стало возможным оплачивать в том же Личном Кабинете, чем воспользовались 9% пользователей.

Малое разнообразие проводимых операций через интернет-банкинг обусловлено малым функционалом самой системы, т.к. отсутствует множество операций, с которыми банк работает только в филиалах и офисах, но другие банки уже предоставляют подобные услуги через сеть Интернет. Весьма странно отделение кабинетов для физических лиц и для держателей карт. Таким образом, только последние могут производить оплату различных услуг или покупок, но физические лица, не обладающие картой, могут только лишь переводить денежные средства на эту самую карту, причем из другого кабинета. Тем не менее, базовые возможности у банка все же есть – слежение за операциями по счету и стандартные варианты оплаты услуг и покупок. Открытие и закрытие вкладов и прочих счетов в режиме on-line для клиентов остается невозможным.

Интернет-банкинг в период с 2014 по 2015 год благодаря ряду процедур, входивших в оздоровление банка, приобрел новых пользователей, которые стали пользоваться интернет-банкингом. Так, процент физических лиц, использующих для своих нужд сеть Интернет повысился с 14,1 до 18%, юридических – с 27,8 до 32,2%, а у держателей карт – с 29 по 41,4%. Столь низкий процент первых обуславливается платным обслуживание Личного Кабинета и сравнительно плохим функционалом, поэтому физические лица стараются избегать интернет-банкинга и свои услуги получают в офисах и филиалах. К 2016 году процент пользователей по всем категориям незначительно упал, что может быть связано с недостаточностью прогресса и развития в данной сфере, а также с общим уменьшением числа клиентов, так как активное вмешательство извне ослабилось.

## 3.3 Проблемы интернет-банкинга (на примере ПАО «Мособлбанк»)

Следует отметить следующие проблемы, которые актуальны для интернет-банкинга в России в целом и для ПАО «Мособлбанк» в частности:

* Отсутствие справок, удобных и понятных клиентам инструкций и руководств по использованию услуг интернет-банкинга[[12]](#footnote-12).

Одной из самых распространенных проблем можно назвать отсутствие дружелюбности к новым пользователям. Так уж получилось, что сеть Интернет и сами интернет-услуги в сфере банковской деятельности стали развиваться в России (да и во всем остальном мире) совсем недавно, что предполагает возможные сложности для новых пользователей – клиентов. Многие люди, даже обладая доступом в Интернет, предпочитают пользоваться офисами и филиалами банков для удовлетворения таких своих финансовых потребностей, как, например, открытие и закрытие вкладов, переводы средств между счетами и клиентами, оплата услуг ЖКХ, мобильной связи и т.д. Высокий поток клиентов в офисы банков и потребность в них порождает высокие издержки на аренду, оплату труда персонала, коммунальных платежей и так далее, что невыгодно в первую очередь для кредитных организаций. У клиентов при первых посещениях личного кабинета возникают трудности и дополнительные вопросы, которые вполне могли бы решить подробные и интуитивно понятные инструкции, гиды и руководства пользователя. Для ПАО «Мособлбанк» эта проблема является важной, так как ее интерфейс изначально недружелюбен к клиентам, тем более тем, которые в первый раз пробуют воспользоваться интернет-банкингом.

* Сложность интерфейсов и неприветливость дизайнов.

Данный пункт представляет собой проблему сложной структуры интерфейсов большинства даже крупных российских банков (в т.ч. и ПАО «Мособлбанк»). Заключается сложность в том, что клиенту, пусть даже и сведущему в область интернет-банкинга, тяжело найти ту или иную операцию. В иных ситуациях тяжело разобраться, куда приведет нажатие на тот или иной элемент интерфейса. Или, например, клиенту выводится огромное количество контрагентов по платежам без какой-либо сортировки. Зачастую в таких ситуациях человек теряется и решает отказаться от использования какой-либо из услуг интернет-банкинга или всех услуг в целом. Недружелюбность дизайнов и интерфейсов личных кабинетов порождает проблемы в навигации и увеличивает шансы того, что клиент не найдет нужной ему услуги.

* Конкуренция со стороны небанковских платежных интернет-систем.

Многие люди предпочитают дистанционному банковскому обслуживанию более удобные и быстрые платежные системы, в которых возникает меньше проблем при совершении операций и средства минуют кредитные организации. К таким платежным системам относятся популярные «Яндекс.Деньги», «Webmoney», «PayPal», «QIWI» и прочие. Использование россиянами данных сервисов означает то, что потенциально эти люди могут быть клиентами кредитных организаций, что могло бы принести дополнительную прибыль последним. «Мособлбанк» не способствует расширению клиентской базы увеличением качества услуг.

* Отсутствие кадров должной квалификации.

Зачастую у пользователей банковских интернет-услуг возникают трудности, которые не решаются обычными записями в «Частозадаваемые вопросы», а также вставками в различные инструкции и гиды. В этом случае клиенты обращаются за помощью к реальным людям – сотрудникам кредитной организации, в которой они обслуживаются. Согласно статистике, приличный процент таких обращений остается без решения проблемы, создавая новые проблемы для клиента в поиске ответа или урегулирования ситуации, обращаясь все к большему числу сотрудников этой же кредитной организации. Проблема у клиента означает и проблему у банка – ему необходимо найти решение, на которое могут уйти время и ресурсы ввиду того, что очень маленький процент работников может знать ответ или обладать доступом к возможности разрешения ситуации. С помощью обыкновенного звонка в «колл-центр» ПАО «Мособлбанк» не удалось решить проблему уровнем сложности выше обычного.

* Проблемы, связанные с безопасностью.

Проблема безопасности, конечно, играет огромную роль не только в банковской деятельности, но и во многих других сферах, в которых могут существовать коммерческие интересы злоумышленников. В новостях можно часто узнать о хищениях в особо крупных размерах, взломах как счетов клиентов, так и самих банков, в результате чего иной раз последние могут иметь многомиллионные убытки. Недостаточная безопасность самих систем и плохая информированность клиентов о борьбе со злоумышленниками могут привести к потере деловой репутации, уходу клиентов или финансовым убыткам в случае возникновения чрезвычайной ситуации по вине злоумышленников. Например, не внушает доверия организация безопасности при входе в Личный Кабинет в исследуемом банке.

* Непроработанное законодательное регулирование.

Следует отметить, что не только ситуация внутри банков и банковских систем может быть проблемой для кредитных организаций. Российское законодательство также неполно отражает все ситуации, которые могут происходить в дистанционном банковском обслуживании. Это не только различные «лазейки» в законах, но и сам факт недостаточности законодательного регулирования всей банковской сферы. Отсутствие общих форм важных документов, или, например, отсутствие действующего закона об электронной цифровой подписи (в развитых странах Европы и США подобные технологии используются повсеместно). Т.е. ЦБРФ и Министерство Финансов дают свободу в использовании и реализации собственных цифровых подписей, из-за чего страдает в первую очередь безопасность. Так, ЭЦП в ПАО «Мособлбанк» отсутствует.

* Малый функционал интернет-банкингов.

Особого внимания стоит тот факт, что далеко не все банки, реализующие технологии интернет-банкинга, используют если не полный, то хотя бы значительный функционал услуг. Таким образом, во многих кредитных организациях интернет-банкинг является лишь информативной функцией (т.е. дает возможность лишь смотреть выписки и остатки по счетам) и не дает возможности клиентам производить транзакции.

Маркетологи из Markswebb Rank & Report, исследованиями которых мы воспользовались в 2.3 данной работы, отмечают, что существует минимум услуг, которые должны предоставлять банки своим физическим лицам:

1. переводы между собственными счетами и картами, в том числе в разных валютах;
2. возможности упрощенных переводов другим клиентам банка;
3. наличие истории операций по карте;
4. переводы в другие банки по номерам счетов и карт;
5. формы переводов на счета в электронных деньгах;
6. оплата коммунальных услуг, мобильной и стационарной телефонной связи, интернет-провайдеров, телевидения;
7. упрощенная оплата штрафов ГИБДД (по УИН, по номеру транспортного средства, номеру прав и свидетельству о регистрации транспортного средства);
8. возможность заблокировать карту;
9. форма открытия вклада;
10. создание и редактирование шаблонов платежей.

В исследуемом банке «Мособлбанк» функционируют далеко не все эти возможности, что означает, что кредитной организации необходимо расширять функционал, если она хочет быть конкурентоспособной.

* Игнорирование мобильных устройств.

Небольшой, но очень важный для 2017 года подпункт. На данный момент лишь крупнейшие банки обзавелись своими приложениями для платформ «iOS», «Android» и так далее, хотя процент клиентов, активно использующих мобильные телефоны, довольно высок, и многие клиенты были бы довольны наличием мобильного приложения для своего банка. Более того, некоторые банки игнорируют даже элементарную оптимизацию сайта своей компании под разрешение мобильных устройств, что оказывает негативное впечатление на клиентов. Мобильный банкинг как таковой у ПАО «Мособлбанк» отсутствует.

## 3.4 Пути решения проблем интернет-банкинга

Ввиду изучения проблем интернет-банкинга, в данном пункте будут рассмотрены пути их решения.

Проблемы и пути их решения:

* Отсутствие справок, удобных и понятных клиентам инструкций и руководств по использованию услуг интернет-банкинга.

Данная проблема решается путем внедрения визуально понятных среднестатистическому человеку дополнительных материалов, таких как инструкции по совершению тех или иных операций, руководства по навигации по тем или иным разделам личного кабинета, через которые клиент сможет решить свою проблему, справки и ответы на частозадаваемые вопросы, которые могут возникнуть у пользователей в процессе удовлетворения своих потребностей и проведения операций. Обязательно следует отметить, что клиент должен пройти так называемое «обучение по использованию личного кабинета» или отказаться от него, но быть проинформирован о возможности получить доступ к справочной информации в любое время и в любом месте. Именно поэтому различные руководства и инструкции должны всегда быть «на поверхности», чтобы была возможность доступа к ним без особых проблем.

* Сложность интерфейсов и неприветливость дизайнов.

Решением данной проблемы является разработка таких дизайнов и интерфейсов, которые позволят пользователю легко ориентироваться внутри личного кабинета и получать к нему доступ с практически любой страницы сайта кредитной организации. Для ПАО «Мособлбанк» особенно важно продумать навигацию, при которой клиент может видеть, к чему его приведет нажатие на тот или иной элемент. Например, под вкладкой «Вклады и депозиты» могут размещаться кнопки «Посмотреть текущие вклады и депозиты», «Открыть вклад», «Закрыть или переоформить вклад». С вниманием нужно отнестись к такой популярной операции, как оплата услуг. Все услуги должны быть структурированы и разделены на соответствующие категории. Так, например, может существовать раздел «Оплата счетов ЖКХ», который будет делиться на «Водоснабждение», «Электроэнергия» и прочие, нажатие на каждый из подразделов приведет к выводу компаний, которые относятся к этой ветви. Важно сделать удобную систему поиска по названию, ИНН, номерам счетов, штрих-кодам и QR-кодам. Дизайн же должен быть выполнен в приятных глазу тонах и расцветках и не отвлекать внимание от содержимого, лишь дополняя его.

* Конкуренция со стороны небанковских платежных интернет-систем.

В данном случае необходимо развивать качество услуг дистанционно-банковского обслуживания, расширять функционал и список проводимых операций, а также максимально упростить и обезопасить сам процесс пользования системой. Пользователи должны сами приходить к выводу, что куда более удобно и безопасно пользоваться ДБУ, чем любой ныне существующей небанковской платежной системой. Не стоит забывать и о таком инструменте, как реклама, если все вышеперечисленные меры уже приняты.

* Отсутствие кадров должной квалификации.

Проблема кадров решается программами дополнительного обучения, целью которого является переквалификация работников и подготовка кадров к новым проблемам. Банкам (в т.ч. и исследуемому) стоит сделать акцент на обучении персонала решению сложных нетипичных задач, требующих хорошего знания инструментов банковского дела.

* Проблемы, связанные с безопасностью.

Проблемы безопасности должны решаться повышением уровня безопасности совершения операций и получения доступа к Личному Кабинету. В первую очередь, самым простым и эффективным решением является внедрение многофакторной системы аутентификации. Такие технологии со временем приобретают все большую и большую популярность и за пределами банковской сферы. Например, ПАО «Мособлбанк» может внедрить при получении доступа к Личному Кабинету после ввода логина и пароля или во время совершения операции возможность получить на свой номер телефона одноразовый пароль, который клиент должен ввести в соответствующее окно. С помощью такого решения можно избежать множества проблем, которые могут принести злоумышленники, тем или иным образом похитившие пароль. Помимо вышеуказанных мер, следует уведомлять пользователя о возможных рисках и выдавать ему инструкции, которые могут нивелировать эти риски.

* Непроработанное законодательное регулирование.

Проблема законодательного регулирования, скорее всего, не имеет однозначного решения, однако можно отметить, что внедрение Министерством Финансов и ЦБРФ соответствующих законов и поправок может минимизировать последствия от постоянно возникающих проблем. Следует пойти по стопам развитых стран Европы и США и принять схожие законы и указы, регулирующие банковскую деятельность, а также доработать уже существующие с учетом нововведений и потенциальных возможностей. Ключ ко всему – своевременность. ПАО «Мособлбанк» в составе группы «СМП Банк» обладает некоторым влиянием на банковскую систему в целом и могло бы повлиять на расширение законодательной базы.

* Малый функционал интернет-банкингов.

Расширение функционала интернет-банкинга должно быть приоритетной задачей для каждой кредитной организации, которая хочет быть конкурентоспособной и привлекательной для продвинутых клиентов. В первую очередь, руководству банков необходимо удостовериться, что в их интернет-банкинге есть все следующие возможности:

1. переводы между собственными счетами и картами, в том числе в разных валютах;
2. возможности упрощенных переводов другим клиентам банка;
3. наличие истории операций по карте;
4. переводы в другие банки по номерам счетов и карт;
5. формы переводов на счета в электронных деньгах;
6. оплата коммунальных услуг, мобильной и стационарной телефонной связи, интернет-провайдеров, телевидения;
7. упрощенная оплата штрафов ГИБДД (по УИН, по номеру транспортного средства, номеру прав и свидетельству о регистрации транспортного средства);
8. возможность заблокировать карту;
9. форма открытия вклада;
10. создание и редактирование шаблонов платежей

В первую очередь ПАО «Мособлбанк» стоит внедрить тот минимум, что предлагает вышеуказанное аналитическое агенство, а дальше действовать согласно запросам пользователей. Однако, на внедрении только вышеуказанных функций нельзя останавливаться. Крупнейшие банки каждый год привносят в свои системы все больше нововведений, дабы не терять позиций кредитной организации, использующей передовые разработки и технологии. Очень важно идти по пути предоставления клиентам наибольших удобств при наименьших издержках для обеих сторон вопроса.

Так, например, следует обратить внимание на проблемы, особенно характерные для России:

* системы электронного банкинга недостаточно интегрированы: имеются примеры, когда в банке действуют системы Интернет-банкинга и Интернет-трейдинга, но между собой они практически никак не связаны;
* большинство банков не желают вводить в действие системы интернет-банкинга комплексно для обслуживания и физических, и юридических лиц.

Таким образом, можно подвести, что внедрение новых функций и возможностей обязано сопровождаться их органичной интеграцией в интерфейс Личных Кабинетов пользователей, а также в собственные интернет-проекты, выходящие за их пределы. При этом интернет-банкинг должен быть в равной степени доступен и для физических, и для юридических лиц.

* Игнорирование мобильных устройств.

Известно, что мобильный трафик растет с каждым годом, а владельцев смартфонов и планшетов становится все больше благодаря прогрессу. Это означает, что банки, имеющие значительный финансовый интерес от держателей мобильных устройств, должны сделать все возможное, чтобы именно эта категория пользователей была заинтересована в сотрудничестве с кредитными организациями. Это, в первую очередь, разработка удобных и многофункциональных мобильных приложений для доступа в Личный Кабинет клиентов, в котором последние смогут производить все те же операции, что и с использованием настольного компьютера или стандартного браузера. Важным моментом является также оптимизация сайтов под разрешение экранов мобильных телефонов и планшетов. ПАО «Мособлбанк», как кредитная организация, входящая в тридцатку банков с самыми большими активами, однозначно должна развивать мобильный банк, начать работу с которым стоит с создания приложений для популярных мобильных платформ и интеграции ее с Личными Кабинетами своих пользователей.

Вывод: в данной главе были определены основные направления деятельности в сфере интернет-банкинга, а также выявлены проблемы, характерные для данной сферы в целом и в ПАО «Мособлбанк» в частности, а также подобраны возможные пути их решения.

66% или 23,3 млн российских интернет-пользователей в возрасте от 18 до 64 лет, проживающих в городах с населением от 100 тысяч человек, пользуются интернет-банкингом для частных лиц. Количество пользователей интернет-банкинга для частных лиц выросло за год на 51%.

41% пользователей интернет-банкинга имеют доступ и пользуются интернет-банкингом в двух и более российских банках.

Наиболее популярными интернет-банками среди российских пользователей являются Сбербанк Онлайн, Альфа-Клик Альфа-Банка, Телебанк ВТБ24, интернет-банки Тинькофф Банка и Банка Русский Стандарт — эти 5 интернет-банков вместе охватывают 58% интернет-пользователей и 87% всех пользователей интернет-банкинга в России.

Проникновение сервиса интернет-банкинга в клиентскую базу сильно различается от банка к банку. Наиболее высокую долю пользователей интернет-банкинга по отношению ко всем клиентам банка, имеющим доступ к интернету, показывают Сбербанк России, Банк Авангард и Ситибанк (65-66%). Наименьшую долю (20-30%) — ОТП Банк, Росбанк, Газпромбанк, Ренессанс Кредит, Банк Траст и ряд других крупных российских банков.

Наиболее эффективными интернет-банками с точки зрения наличия функций и удобства интерфейсов по результатам исследования были признаны интернет-банки Тинькофф Банка, Промсвязьбанка, Альфа-Банка, Сбербанка и Банка Русский Стандарт. Лучшие российские интернет-банки предлагают своим пользователям широкие возможности оплаты различных услуг, внутрибанковских и внебанковских переводов, открытия вкладов, заказа карт и других банковских продуктов онлайн, возможности для анализа персональных расходов и удобный интерфейс для совершения повторяющихся операций.

Интернет-банкинг, ровно как и мобильный банкинг, для ПАО «Мособлбанк» остается слабым местом, так как он оказался фактически неконкурентоспособен (исходя из данных исследований Markswebb Rank & Report). Малое разнообразие проводимых операций через интернет-банкинг обусловлено малым функционалом самой системы, т.к. отсутствует множество операций, с которыми банк работает только в филиалах и офисах, но другие банки уже предоставляют подобные услуги через сеть Интернет. Пусть он и предоставляет возможность переводов, просмотра истории операций и остатков по счету, а также возможность оплаты услуг и покупок с карточного счета, но этого явно недостаточно в условиях сильной конкуренции интернет-банкингов 2017 года. Огромное количество операций, связанных в том числе с открытием, закрытием расчетных, депозитных, текущих и прочих счетов, остаются невозможными через Интернет для клиентов данного банка. Недружелюбный интерфейс и дизайн также не способствуют увеличению числа клиентов банкинга. Однако, если решить большую часть проблем современными методами, то у ПАО «Мособлбанк», обладающего значительной долей активов, будет возможность конкурировать с крупнейшими банками страны.

Подводя итоги, можно выделить наиболее важные пункты третьей главы исследования.

Проблема отсутствия справок, удобных и понятных клиентам инструкций и руководств по использованию услуг интернет-банкинга решается путем внедрения визуально понятных среднестатистическому человеку дополнительных материалов, таких как инструкции по совершению тех или иных операций, руководства по навигации по тем или иным разделам личного кабинета, через которые клиент сможет решить свою проблему, справки и ответы на частозадаваемые вопросы, которые могут возникнуть у пользователей в процессе удовлетворения своих потребностей и проведения операций.

Проблема сложности интерфейсов и неприветливости дизайнов решается разработкой таких дизайнов и интерфейсов, которые позволят пользователю легко ориентироваться внутри личного кабинета и получать к нему доступ с практически любой страницы сайта кредитной организации.

Проблема конкуренции со стороны небанковских платежных интернет-систем решается развитием качества услуг дистанционно-банковского обслуживания, расширением функционала и списка проводимых операций, а также максимальным упрощением и обеспечением безопасности самого процесса пользования системой.

Проблема отсутствия кадров должной квалификации решается программами дополнительного обучения, целью которого является переквалификация работников и подготовка кадров к новым проблемам.

Проблемы безопасности должны решаться повышением уровня безопасности совершения операций и получения доступа к Личному Кабинету. В первую очередь, самым простым и эффективным решением является внедрение многофакторной системы аутентификации.

Проблема непроработанного законодательного регулирования могут решаться внедрением новых законов и указов, а также внесением поправок в старые, посвященные банковской деятельности.

Проблема малого функционала интернет-банкингов вполне может разрешаться расширением списка возможностей, предлагаемых банками. Внедрение новых функций, типов проводимых операций положительно сказывается на качестве интернет-банкинга и довольстве его пользователей.

Проблема игнорирования мобильных устройств легко решается путем следования трендам и внедрения новых технологий, связанных с мобильными устройствами – планшетами и смартфонами. Это могут быть мобильные приложения для совершения тех же операций, что и при использовании обычной версии банкинга, а также оптимизированные под разрешение мобильных устройств интернет-проекты банка.

С помощью внедрения вышеуказанных предложений по решению проблем банкам с огромной вероятностью удастся повысить долю людей, которые будут предпочитать оффлайн обслуживанию в офисах и филиалах услуги интернет-банкинга, а также увеличить качество обслуживания собственных клиентов.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

С использованием универсального и эффективного инструмента удаленного управления банковским счетом – компьютера, подключенного к сети Интернет, с помощью систем интернет-банкинга, предлагаемых различными банками, можно покупать и продавать безналичную валюту, оплачивать коммунальные услуги, платить за доступ в Интернет, оплачивать счета операторов сотовой связи, проводить безналичные внутри и межбанковские расчеты, переводить средства по своим счетам и, соответственно, отслеживать все банковские операции по своим счетам за любой промежуток времени. Не стоит забывать и возможности проводить все или большую часть этих операций с использованием соответствующих приложений для мобильных телефонов на платформах iOS, Android и прочих. Все это возможно благодаря ряду преимуществ, среди которых возможность открытия и удобного и эффективного ведения счета в абсолютно любом банке, а также отслеживания операций по счетам. При этом, все операции безопасны и конфиденциальны благодаря продвинутым системам защиты. Недостатки в сфере интернет-банкинга сводятся к различным рискам взлома аккаунта, потери средств, задержки проведения операций и прочим незначительным проблемам, возможность столкнуться с которыми крайне маловероятна.

ПАО «Мособлбанк» предоставляет полный спектр банковских услуг, как для физических, так и для юридических лиц. Частным клиентам предложен большой выбор депозитных программ, разнообразные формы денежных переводов, обслуживание банковских карт международных платежных систем, сейфовые ячейки и инвестиционные монеты. Для юридических лиц - комплексное расчетно-кассовое обслуживание, размещение свободных денежных средств в депозиты и в векселя, реализация зарплатных и эквайринговых проектов, удобные программы кредитования предприятий малого и среднего бизнеса.

Банк находится в ТОП-25 по размеру активов кредитных организаций. В процессе анализа отчетности ПАО «Мособлбанк», удалось определить, что наиболее значительную долю в активе баланса занимают ссуды, выдаваемые ПАО «Мособлбанк» другим банкам и клиентам (на 1 января 2017 года удельный вес этих статей по отношению к валюте баланса составляет 19,07 и 35,82% соответственно). Это означает, что банк выдает большое количество кредитов и зависит кредитуемых. Эта доля увеличилась более чем вдвое за 2014-2016 год. Вторую по значимости позицию занимает статья «Финансовые инструменты», которая составляет на 1 января 2017 года 40,43% от валюты баланса. Это означает, что банк обладает большим количеством акций, облигаций, фьючерсов и т.д., которые могут принести прибыль своему владельцу.

В пассивной части баланса лидирующие позиции на 1 января 2017 года занимают статьи «Счета и депозиты банков» (44,98%) и «Счета и депозиты клиентов» (34,39%). Это означает, что политика банков считает ключевым моментом не только выдачу кредитов, но и размещение у себя вкладов и депозитов не только физических и юридических лиц, но и кредитных организаций.

Непосредственно валюта баланса увеличились с 137747767 тыс. руб. до 332758678 тыс. руб. (+141,57%) за период с 2014 по 2015 год и уменьшились на 24420414 тыс. руб. (-7,34%) по состоянию на конец 2016 года. Активы и пассивы по итогам отчетного периода составляют 308338264 тыс. руб.

Столь значительный прирост по статьям «Финансовые инструменты», «Кредиты, выданные банкам», «Кредиты, выданные клиентам», «Счета и депозиты банков» и «Счета и депозиты клиентов», зачастую превышающий значения предыдущего периода больше чем вдвое, связан с тем, что банк проходит санацию с 21 мая 2014 года, о чем было сказано в предыдущей главе данной работы. Согласно опубликованным данным, расходы государства на финансовое оздоровление Мособлбанка оцениваются в 172 миллиардов рублей (при активах в 60 миллиардов).

Доходы кредитной организации ПАО «Мособлбанк» превышают расходы в двух из трех изучаемых периодов (в 2015 и 2016 годах), что означает, что данный банк находится в состоянии профицита (получает прибыль, не терпит убытки). Об этом свидетельствуют «Чистый процентный доход», «Чистый комиссионный доход» и «Операционные доходы», значение которых в большинстве своем положительно. Если брать последнюю статью, то можно узнать, что именно эта часть деятельности банка приносит наибольшую прибыль. Наибольшей долей в операционных доходах обладает статья «Чистая прибыль от операций с ценными бумагами», которая принесла в 2015 году 20873180 тыс. руб. дохода, а в 2016 году – 12471770 тыс. руб. Стоит отметить полученную прибыль от первоначального признания, досрочного погашения и реструктуризации привлеченных средств. Именно благодаря ей организация получила в этом году 93673116 тыс. руб. прибыли против значительно меньшей суммы (на 65693355 тыс. руб.) в 2016 году – 27979761 тыс. руб. Однако, 2014 год оказался для банка тяжелым – он понес убытки в размере 131372806 тыс. руб. Впрочем, стоит отметить, что именно операционные доходы обладают наибольшим удельным весом среди всех доходных статей банка. Это означает, что банк активно работает с ценными бумагами, иностранной валютой, финансовыми инструментами и целевыми поступлениями, превращая свою работу в прибыль.

Наиболее популярными интернет-банками среди российских пользователей являются Сбербанк Онлайн, Альфа-Клик Альфа-Банка, Телебанк ВТБ24, интернет-банки Тинькофф Банка и Банка Русский Стандарт — эти 5 интернет-банков вместе охватывают 58% интернет-пользователей и 87% всех пользователей интернет-банкинга в России.

Наиболее эффективными интернет-банками с точки зрения наличия функций и удобства интерфейсов по результатам исследования были признаны интернет-банки Тинькофф Банка, Промсвязьбанка, Альфа-Банка, Сбербанка и Банка Русский Стандарт. Лучшие российские интернет-банки предлагают своим пользователям широкие возможности оплаты различных услуг, внутрибанковских и внебанковских переводов, открытия вкладов, заказа карт и других банковских продуктов онлайн, возможности для анализа персональных расходов и удобный интерфейс для совершения повторяющихся операций.

Интернет-банкинг, ровно как и мобильный банкинг, для ПАО «Мособлбанк» остается слабым местом, так как он оказался фактически неконкурентоспособен (исходя из данных исследований Markswebb Rank & Report). Малое разнообразие проводимых операций через интернет-банкинг обусловлено малым функционалом самой системы, т.к. отсутствует множество операций, с которыми банк работает только в филиалах и офисах, но другие банки уже предоставляют подобные услуги через сеть Интернет. Пусть он и предоставляет возможность переводов, просмотра истории операций и остатков по счету, а также возможность оплаты услуг и покупок с карточного счета, но этого явно недостаточно в условиях сильной конкуренции интернет-банкингов 2017 года. Огромное количество операций, связанных в том числе с открытием, закрытием расчетных, депозитных, текущих и прочих счетов, остаются невозможными через Интернет для клиентов данного банка. Недружелюбный интерфейс и дизайн также не способствуют увеличению числа клиентов банкинга. Однако, если решить большую часть проблем современными методами, то у ПАО «Мособлбанк», обладающего значительной долей активов, будет возможность конкурировать с крупнейшими банками страны.

Подводя итоги, можно выделить наиболее важные пункты третьей главы исследования (т.е. основные проблемы интернет-бакнинга и пути их решения).

Проблема отсутствия справок, удобных и понятных клиентам инструкций и руководств по использованию услуг интернет-банкинга решается путем внедрения визуально понятных среднестатистическому человеку дополнительных материалов, таких как инструкции по совершению тех или иных операций, руководства по навигации по тем или иным разделам личного кабинета, через которые клиент сможет решить свою проблему, справки и ответы на частозадаваемые вопросы, которые могут возникнуть у пользователей в процессе удовлетворения своих потребностей и проведения операций.

Проблема сложности интерфейсов и неприветливости дизайнов решается разработкой таких дизайнов и интерфейсов, которые позволят пользователю легко ориентироваться внутри личного кабинета и получать к нему доступ с практически любой страницы сайта кредитной организации.

Проблема конкуренции со стороны небанковских платежных интернет-систем решается развитием качества услуг дистанционно-банковского обслуживания, расширением функционала и списка проводимых операций, а также максимальным упрощением и обеспечением безопасности самого процесса пользования системой.

Проблема отсутствия кадров должной квалификации решается программами дополнительного обучения, целью которого является переквалификация работников и подготовка кадров к новым проблемам.

Проблемы безопасности должны решаться повышением уровня безопасности совершения операций и получения доступа к Личному Кабинету. В первую очередь, самым простым и эффективным решением является внедрение многофакторной системы аутентификации.

Проблема непроработанного законодательного регулирования могут решаться внедрением новых законов и указов, а также внесением поправок в старые, посвященные банковской деятельности.

Проблема малого функционала интернет-банкингов вполне может разрешаться расширением списка возможностей, предлагаемых банками. Внедрение новых функций, типов проводимых операций положительно сказывается на качестве интернет-банкинга и довольстве его пользователей.

Проблема игнорирования мобильных устройств легко решается путем следования трендам и внедрения новых технологий, связанных с мобильными устройствами – планшетами и смартфонами. Это могут быть мобильные приложения для совершения тех же операций, что и при использовании обычной версии банкинга, а также оптимизированные под разрешение мобильных устройств интернет-проекты банка.

С помощью внедрения вышеуказанных предложений по решению проблем банкам с огромной вероятностью удастся повысить долю людей, которые будут предпочитать оффлайн обслуживанию в офисах и филиалах услуги интернет-банкинга, а также увеличить качество обслуживания собственных клиентов.

Цель исследования была успешно достигнута путем выполнения задач, указанных во введении.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Басман Р.В. Банки современной России. - М.: АСТ, 2013. - 108 с.
2. Девятов А.С. Электронные деньги и платежные системы. Краткий справочник. - М.: «АСТ-Пресс», 2015. - 319 с.
3. Лейман Р.Д. Электронные деньги. - М.: «Дрофа», 2012. - 284 с.
4. Кочергин Д.А. Электронные деньги. Учебник. - М.: Маркет ДС, 2011. - 424 с.
5. Саров С.Д. Экономика. Книга 3. - М.: «Парус», 2016. - 614 с.
6. Пиший С.А., Давлеткиреева Л.З., Назарова О.Б. Общее описание систем Интернет-банкинг // Современная техника и технологии. 2013
7. Макаров С.Ю. Банковские операции инновационного вектора развития // Ориентр. - 2014. - 12 сентября. - №5, С. 19
8. Назаренко В.А., Бочкова Е. В. Основные проблемы и пути совершенствования интернет-банкинга в России // Молодой ученый. — 2015. — №8. — С. 587-590.
9. Лямин Л.В. Применение технологий электронного банкинга: риск-ориентированный подход. – М.: «КНОРУС», 2015. – 38С.
10. Хорошилов А.В., Селетков С.Я. Мировые информационные ресурсы. СПб.: Питер, 2004. – 290 с.
11. Шустов А.А. Инновационная деятельность в банковской сфере. Электронные инновации/ А.А. Шустов // Молодой ученый. - 2013. - №9. - С. 269-275.
12. Банки.ру информационный портал [Электронный ресурс] : электронный ресурс сети Интернет. – М., 2005-2017 – Режим доступа: <http://www.banki.ru> - 23.05.2017.
13. Ресурс о банках, для банкиров, руководителей, клиентов и всех, кто интересуется банковской деятельностью [Электронный ресурс] : электронный ресурс сети Интернет. – М., 1999-2017 – Режим доступа: <http://www.bankir.ru/about> - 23.05.2017.
14. Официальный сайт ПАО «Мособлбанк» [Электронный ресурс] : электронный ресурс сети Интернет. – М., 2017 – Режим доступа: <http://mosoblbank.ru> - 23.05.2017.
15. Аналитическое агентство Markswebb Rank & Report [Электронный ресурс] : электронный ресурс сети Интернет. – М. 2010-2017 – Режим доступа: <http://markswebb.ru> - 23.05.2017.
1. Басман Р.В. Банки современной России. - М.: АСТ, 2013. - 108 с. [↑](#footnote-ref-1)
2. Макаров С.Ю. Банковские операции инновационного вектора развития // Ориентр. - 2014. - 12 сентября. - №5, С. 19 [↑](#footnote-ref-2)
3. Девятов А.С. Электронные деньги и платежные системы. Краткий справочник. - М.: «АСТ-Пресс», 2015. - 319 с. [↑](#footnote-ref-3)
4. Лейман Р.Д. Электронные деньги. - М.: «Дрофа», 2012. - 284 с. [↑](#footnote-ref-4)
5. Кочергин Д.А. Электронные деньги. Учебник. - М.: Маркет ДС, 2011. - 424 с. [↑](#footnote-ref-5)
6. Саров С.Д. Экономика. Книга 3. - М.: «Парус», 2016. - 614 с. [↑](#footnote-ref-6)
7. Пиший С.А., Давлеткиреева Л.З., Назарова О.Б. Общее описание систем Интернет-банкинг // Современная техника и технологии. 2013 [↑](#footnote-ref-7)
8. Лямин Л.В. Применение технологий электронного банкинга: риск-ориентированный подход. – М.: «КНОРУС», 2015. – 38С. [↑](#footnote-ref-8)
9. Шустов А.А. Инновационная деятельность в банковской сфере. Электронные инновации/ А.А. Шустов // Молодой ученый. - 2013. - №9. - С. 269-275. [↑](#footnote-ref-9)
10. Назаренко В.А., Бочкова Е. В. Основные проблемы и пути совершенствования интернет-банкинга в России // Молодой ученый. — 2015. — №8. — С. 587-590. [↑](#footnote-ref-10)
11. Хорошилов А.В., Селетков С.Я. Мировые информационные ресурсы. СПб.: Питер, 2004. – 290 с. [↑](#footnote-ref-11)
12. Назаренко В. А., Бочкова Е. В. Основные проблемы и пути совершенствования интернет-банкинга в России // Молодой ученый. — 2015. — №8. — С. 587-590. [↑](#footnote-ref-12)