

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

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ

КАФЕДРА ФИНАНСОВ, ИНВЕСТИЦИЙ И ИННОВАЦИЙ

**РАЗВИТИЕ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ ДОСТАВКИ  
БАНКОВСКИХ УСЛУГ**

Выпускная квалификационная работа  
обучающегося по направлению подготовки 38.03.01 Экономика  
очной формы обучения, группы 06001403  
Комарова Никиты Олеговича

Научный руководитель  
старший преподаватель  
Пашкова Е.Н.

БЕЛГОРОД 2018

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ ДОСТАВКИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ.....	6
1.1. Экономическая сущность каналов банковских услуг в рамках дистанционного банковского обслуживания.....	6
1.2. Особенности дистанционных каналов доставки банковских услуг и факторы, сдерживающие их развитие.....	13
1.3. Тенденции развития использования дистанционных каналов доставки банковских услуг.....	20
ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ПРАКТИКИ РЕАЛИЗАЦИИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ.....	27
2.1. Организационно - экономическая характеристика Банка ВТБ (ПАО).....	27
2.2. Реализация дистанционных каналов банковских услуг Банка ВТБ (ПАО).....	32
2.3. Практические рекомендации по повышению эффективности использованию дистанционных каналов Банка ВТБ (ПАО).....	40
2.4. Перспективы развития дистанционных каналов доставки банковских услуг.....	46
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	52
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	55
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	62

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность исследования.** Одним из наиболее актуальных направлений развития банковского сектора в современных условиях является развитие такой сферы деятельности как дистанционное банковское обслуживание. Это обусловлено рядом причин. Во-первых, оказание таких услуг позволяет создать совершенно новый уровень сервиса крупным корпоративным клиентам. Во-вторых, качественное дистанционное банковское обслуживание все чаще понимается как конкурентное преимущество при оказании услуг малому и среднему бизнесу, индивидуальным предпринимателям и физическим лицам. В-третьих, быстрый рост розничного сектора требует создания доступных и эффективных механизмов взаимодействия коммерческих банков и их клиентов. Для клиента такое обслуживание означает максимизацию удобства обслуживания и минимизацию временных и финансовых затрат на всех стадиях его работы с банком во время получения информации об услугах и продуктах, заполнения необходимых анкет и бланков, получения банковских продуктов и услуг, а также его использование и контроль над ним. Для банка – рост показателей эффективности его работы, уменьшение издержек и шанс существенно увеличить клиентскую базу без потери качества обслуживания.

**Степень научной разработанности.** Теоретические основы дистанционного банковского обслуживания в коммерческом банке, а также развитие каналов продаж банковских услуг посвящены работы: Г.Н. Белоглазовой, Н.И. Валенцева, Г.Г. Коробовой, Л.П. Кроливецкой, О.И. Лаврушина и др.

**Целью работы** является определение перспективных направлений развития каналов доставки банковских услуг Банка ВТБ (ПАО), а также разработки практических рекомендаций по их эффективному использованию.

В соответствии с указанной целью в настоящем исследовании поставлены следующие **задачи**:

- изучить экономическую сущность каналов банковских услуг в рамках дистанционного банковского обслуживания;
- выделить особенности дистанционных каналов доставки банковских услуг и факторы, сдерживающие их развитие;
- рассмотреть тенденции развития использования дистанционных каналов доставки банковских услуг;
- дать оценку практики реализации банковских услуг посредством дистанционных каналов в Банке ВТБ (ПАО);
- предложить практические рекомендации по повышению эффективности использованию дистанционных каналов Банка ВТБ (ПАО);
- выделить перспективные направления развития дистанционных каналов доставки банковских услуг.

**Объект исследования** является процесс развития дистанционных каналов доставки банковских услуг.

**Предмет исследования** выступает система экономических отношений, возникающих между банком и его клиентами при предоставлении банковских услуг через дистанционные каналы.

**Теоретическую основу** составили научные труды отечественных и зарубежных авторов в области банковского дела, статьи в периодической печати, исследования аналитических агентств.

**Методологическую основу** исследования составляет комплекс мер научного познания, среди которых методы системного, финансового, статистического и графического анализа.

**Информационная база.** В ходе выполнения работы использовались материалы внутренней отчетности, годовые отчеты Банка ВТБ (ПАО), информация, размещенная на официальном сайте Банка ВТБ (ПАО) и на официальном сайте Центрального банка Российской Федерации, а также федеральные законы и иные законодательные акты Российской Федерации.

**Практическая значимость работы.** Предложенные мероприятия по совершенствованию использования дистанционных каналов доставки банковских услуг могут быть использованы в работе коммерческих банков.

**Структура выпускной квалификационной работы.** Работа изложена на 62 страницах машинописного текста, содержит 8 таблиц и 7 рисунков. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы, включающего 50 наименований и 5 приложений.

В первой главе изучены теоретические аспекты развития дистанционных каналов доставки банковских услуг.

Во второй главе дана оценка практики реализации дистанционных каналов банковских услуг и рассмотрены перспективные направления их развития.

## ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ ДОСТАВКИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

### 1.1. Экономическая сущность каналов доставки банковских услуг в рамках дистанционного банковского обслуживания

В условиях жесткой конкуренции и мировой финансовой нестабильности, огромное количество банков уделяют все большее внимание необходимости увеличить качество обслуживания клиентов при одновременном снижении своих издержек. В настоящее время все большее распространение среди таких технологий банковских услуг коммерческих банков Российской Федерации получают разнообразные виды дистанционного банковского обслуживания (ДБО).

В основе ДБО лежит принцип обмена информацией между банком и его клиентом с условием обеспечения банком высокого уровня безопасности и конфиденциальности. Грамотно внедряя и развивая системы ДБО, банк повышает эффективность своей деятельности и расширяет свою деятельность за счет увеличения уровня продаж банковских продуктов, а также привлечения новых клиентов посредством предложения им новых и более удобных условий обслуживания. Так же благодаря развитию систем ДБО, кредитные организации могут предоставлять своим клиентам не только традиционные банковские услуги, реализуемые в любом отделении банка, но и новые продукты и услуги, которые позволяют на совершенно ином уровне удовлетворять финансовые, социальные и иные потребности клиентов.

Основным из направлений развития современной банковской системы является внедрение и развитие систем ДБО, основанных на применяемых во всем мире технологиях электронного банкинга (e-Banking). Благодаря дифференциации способов передачи финансовой информации появилась возможность разработать разнообразные технические решения для

использования различных каналов связи в банковском деле, с целью повышения качества и уровня банковского обслуживания клиентов, а также минимизации финансовых и временных затрат.

В научной литературе многие авторы под дистанционным банковским обслуживанием понимают предоставление банковских услуг на расстоянии — это авторы Н.И. Валенцева [16, стр. 251], Г.Г. Коробова [23, стр. 236], О.И. Лаврушин [27, стр. 123] и др.. Согласно с этим определением и ученые Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кралевецкая [13, стр. 154], которые уточняют, что ДБО - предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникации.

По мнению авторов В.А. Боровкова [15, стр. 254], В.В. Малышева [30] с помощью дистанционного канала доставки (продаж) можно предоставлять не только дистанционные банковские услуги, но и дистанционные банковские продукты. В этом случае ДБО - предоставление банковских услуг и продуктов на расстоянии из дома («home-banking»), офиса, автомобиля и т.д. В зарубежной и отечественной практике также используется термин «home banking», означающий ведение банковских операций на дому, то есть это самостоятельная форма банковских услуг, основанная на использовании различных каналов [30].

В современной научной литературе и периодической печати, интернет ресурсах под дистанционным банковским обслуживанием понимают технологии, с помощью которых клиент может провести банковские операции без визита банк [31].

В качестве дистанционных каналов доставки используются каналы связи, могут использоваться телефонная и мобильная связь, связь посредством сетей (локальных либо интернета), технические устройства (банкоматы и терминалы). В зависимости от выбранной технологии связи клиентом банка принято выделять следующие виды дистанционные каналы доставки банковских услуг (см. табл.1.1).

Таблица 1.1.

## Виды дистанционных каналов доставки банковских услуг

Дистанционный канал	Характеристика
ПК-банкинг (PC-banking) «Клиент-Банк»	предполагает установку специального программного обеспечения на персональный компьютер клиента
Интернет-банкинг (Internet-banking)	предполагает для осуществления доступа к банковским операциям использование Web-браузера, установленного на персональный компьютер клиента
Телефонный банкинг (Phone-banking)	для управления счетом используются возможности телефонов с функцией тонального набора номера и факса;
Мобильный банкинг (Mobile-banking)	предполагает обмен информацией между клиентом и банком с использованием либо мобильного устройства (телефона, планшетного компьютера) через SMS-сообщения либо посредством мобильного интернета (SMS-banking, WAP-banking, GPRS-banking)
Банковское обслуживание через банкоматы (ATM-banking) и терминалы самообслуживания	предполагает обмен информацией между клиентом и банком с использованием банкоматы и терминалы

Через дистанционные каналы доставки банковских услуг обслуживание сосредоточены для двух групп: юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, физическим (частными) лицам. Основная цель дистанционных каналов доставки банковских услуг – обеспечить возможность контролировать свои счета и проводить необходимые платежи в любое удобное время и в любом удобном месте, без посещения отделения [37, стр. 87].

Рассмотрим подробнее различные дистанционные каналы доставки банковских услуг, применяемые кредитными организациями Российской Федерации.

1. Дистанционные каналы доставки банковских услуг ПК-банкинг. Это классическая модель предусматривает наличие программного обеспечения, установленного как на персональном компьютере клиента, так и на техническом оборудовании банка. В клиентской части данного программного обеспечения хранятся только собственные данные клиента, а в банковской



части – данные всех клиентов. Связь между клиентом и банком осуществляется путем прямого соединения с сервером банка с использованием модемного устройства. Основным преимуществом использования ПК-банкинг является возможность экономить денежные средства и время на посещении офиса банка при необходимости осуществления банковских операций, а также получение клиентом банка удобного интерфейса при работе со своими платежными документами.

2. Дистанционный канал Интернет-банкинг представляет собой системы, предназначенные для предоставления банковских услуг клиентам, обеспечивающие возможность совершать через сеть Интернет все стандартные банковские операции за исключением операций с наличными денежными средствами. С точки зрения затрат на использование и эксплуатацию дистанционных каналов Интернет-банкинга так же являются существенно дешевле классических систем «Клиент-Банк». Системы Интернет-банкинга вместе с их широкими функциональными возможностями позволяют им завоевывать все большую популярность не только среди частных пользователей, но и представителей малого и среднего бизнеса.

3. Телефонный банкинг – это информационная банковская система, позволяющая клиенту управлять своими счетами по телефону, а также получать информацию о состоянии счетов (списание, зачисление, остаток денежных средств на счете). Телефонный банкинг основан на технологиях звукового метода передачи информации. Это происходит с участием операторов телефонного обслуживания или автоматических систем обслуживания клиентов посредством использования стационарного телефона или средств мобильной телефонной связи. Данная канал подразумевает под собой то, что клиент связывается с банком по телефону и отдает распоряжение о предоставлении ему той или иной банковской услуги.

4. Мобильный банкинг представляет собой осуществление клиентом управления своим банковским счетом с помощью мобильного телефона или

планшетного компьютера. Как правило, для этого на мобильное устройство необходимо загрузить и установить специальное приложение. В большинстве случаев для совершения банковских операций требуется Интернет-канал, реже транзакции осуществляются с помощью отправки SMS-сообщений. Стоит отметить, что ранее, до того, как смартфоны получили широкое распространение, именно SMS-банкинг считался основным видом Мобильного банкинга. В настоящее время приложения для Мобильного банкинга – это приложения для Интернет-банкинга с урезанным функционалом, адаптированные под небольшие экраны смартфонов и под операционные системы, устанавливаемые в мобильных устройствах.

WAP-банкинг использует специальный протокол WAP (Wireless Application Protocol), с помощью которого информация из сети Интернет передается на дисплей мобильного устройства. Для использования WAP мобильное устройство оснащается WAP-браузером, что позволяет клиентам просматривать сайт банка, формировать и отправлять в банк финансовые документы, получать из банка сведения о состоянии счета и т.д.

GPRS-банкинг используется для обмена информацией с банком по сети мобильной связи GPRS (General Packet Radio Service). Сервис GPRS представляет собой настройку в сети мобильной связи GSM и позволяет пользователям мобильной связи производить обмен данными с другими пользователями в сети GSM и с внешними сетями, в том числе сети Интернет.

5. Обслуживание клиентов через банкоматы и терминалы. Данный вид обслуживания радикально отличается от непосредственного (физического) взаимодействия клиента с работником кредитной организации. Одним из видов такого дистанционного канала, в случае если клиенту необходимо выполнить операцию с использованием наличных денежных средств, является обслуживание клиентов через банкоматы, терминалы самообслуживания (POS-терминалы) и импринтеры [38].

Рассмотрим понятия банкоматов, терминалов самообслуживания и

импринтеров, а также их различия между собой. Федеральный закон от 22.05.2003 года № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» дает характеристику двух понятий: банкомат и платежный терминал. «Банкомат – это устройство для осуществления в автоматическом режиме выдачи или приема средств наличного платежа (банкнот) с использованием платежных карт, наличных денежных расчетов или расчетов с использованием платежных карт, передачи распоряжений кредитной организации об осуществлении расчетов по поручению клиентов по их банковским счетам и для составления документов, подтверждающих передачу соответствующих распоряжений. Платежный терминал – это устройство для осуществления наличных денежных расчетов в автоматическом режиме (без участия уполномоченного лица организации или индивидуального предпринимателя, осуществляющих наличные денежные расчеты)» [10, стр. 85]. Понятие импринтера законодательно не установлено, но во многих источниках данный вид оборудования характеризуется как: «механическое устройство, предназначенное для оформления слипа (переноса оттиска рельефных реквизитов банковской карты на документ, составленный на бумажном носителе) при совершении операции с платежной картой в том случае, если не используется терминал самообслуживания» [14, стр. 324]. В импринтере вставлена прямоугольная пластинка (клише), на которой эмбоссированы (нанесение рельефной буквенно-цифровой информации способом выдавливания) идентификационные данные точки приема. Пластиковую карту вставляют в импринтер и вкладывают слип. На слипе оттискиваются идентификационные данные точки приема и идентификационные данные карты, которые переносятся с карты. Авторизация при таком способе оплаты проводится посредством звонка кассира в банк: он диктует данные банковской карты и сумму операции, а банк разрешает либо запрещает операцию. Достоинства и недостатки дистанционных каналов доставки

банковских услуг представлены в таблице 1.2.

Таблица 1.2.

**Достоинства и недостатки дистанционных каналов доставки банковских услуг в коммерческом банке**

Дистанционный канал	Достоинства	Недостатки
ПК-банкинг	а) автоматизированная подготовка платежно-расчетных документов (с использованием шаблонов и справочников системы); б) конвертация данных о совершенных операциях в бухгалтерские программы клиента; в) ведение архива документов с обеспечением функции их дальнейшего поиска и сортировки и сохранения; г) защита информационных данных электронно-цифровой подписью и методами криптографического шифрования.	а) изменения по счетам клиента в его базе не отражаются в режиме реального времени, а происходят лишь в период сеанса связи с банком; б) необходимость установки программного обеспечения на компьютер пользователя, а также своевременной установки обновлений системы; в) ограниченная мобильность системы, то есть возможность исполнения операций только с определенного ПК клиента, на который установлена соответствующая система.
Интернет-банкинг	а) клиент банка имеет возможность 24 часа в сутки контролировать собственные счета (поступление и снятие со счета денежных средств); б) возможность отслеживания операций, выполняемые с использованием пластиковых карт клиента; в) быстрый и безопасный доступ к услугам Интернет-магазинов; г) отсутствие необходимости устанавливать программное обеспечение на ПК клиента.	а) подвержен неправомерному использованию со стороны злоумышленников.
Телефонный банкинг	высокая мобильность предоставляемой услуги.	а) необходимость воспринимать всю информацию на слух; б) высокую стоимость голосового трафика.
Мобильный банкинг	SMS-банкинг, WAP-банкинг, GPRS-банкинг.	а) подвержен неправомерному использованию со стороны злоумышленников.
Банкоматы и терминалы	возможность обслуживания операций с безналичными и с наличными денежными средствами.	а) клиент не имеет непосредственного контроля над получением и выполнением банком своих обязательств (оказанием услуг); б) финансовые хищения; в) несанкционированные переводы

	денежных средств
--	------------------

Таким образом, под дистанционным банковским обслуживанием понимают технологии, с помощью которых клиент может провести банковские операции без визита в банк. Наличие разнообразных каналов передачи информации дает возможность выбрать не только одну форму удаленного банкинга, но и их комбинацию, позволяющую максимально удовлетворить потребности клиентов, исходя из функциональных возможностей нескольких систем дистанционного обслуживания и стоящих перед предприятиями задач.

## 1.2. Особенности дистанционных каналов доставки банковских услуг и факторы, сдерживающие их развитие

Дистанционный канал Интернет-банкинг предоставляет клиентам различные банковские услуги посредством сети Интернет, с помощью специального программно-аппаратного комплекса. В широком смысле под Интернет-банкингом используют самые разнообразные системы, начиная от обычных web-страниц банков в Интернете и заканчивая сложными виртуальными платежными системами.

Особенности дистанционного канала Интернет-банкинг:

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

За исключением сделок с наличностью системы «Интернет-банкинг» дает своим клиентам доступ ко всему спектру банковских услуг для

физических лиц:

- оплачивать коммунальные услуги: квартплату, счета за телефон, за электричество; сохранить платежные документы и квитанции об оплате в электронном виде; при необходимости получить квитанции, заверенные печатью банка;

- осуществлять внутри- и межбанковские переводы: переводить средства со своего счета на любой счет физического или юридического лица в данном банке либо любого российского банка;

- сохранять квитанции по переводу средств, как в электронном, так и в бумажном виде, получать квитанции, заверенные печатью банка;

- оплачивать счета операторов пейджинговой связи и провайдеров сотовой связи в режиме реального времени за несколько секунд;

- покупать и продавать валюту, круглосуточно осуществлять конвертацию валют по льготному курсу, за несколько секунд перевести купленную иностранную валюту или рубли на карточный или любой счет; открывать валютные депозиты;

- пополнять карточные счета известных платежных систем;

- иметь доступ к истории платежей, получать выписки по счетам и т.д.

Варианты дополнительных опций «Интернет-банкинга» могут быть такие:

- формирование заявок на получение кредита;

- перевод средств во вклады;

- круглосуточный информационный и консалтинговый банковский сервис;

- обслуживание электронной коммерции (обмен электронных денег)

[21, стр. 87].

Юридические лица через «Интернет-банкинг» могут осуществлять следующие операции:

- ведение рублевых и валютных счетов;

- получение выписок по счетам в режиме on-line;

- обмен данными с бухгалтерскими программами
- ведение архива платежных документов;
- ведение справочников счетов, банков-корреспондентов и т.д. [28]

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.

Через дистанционные каналы доставки банковских услуг клиенты банка получают информационные услуги. К ним относятся услуги по предоставлению клиенту определенной банковской информации, причем это происходит при подписании клиента на тот или иной информационный сервис банка. Тарификация таких услуг как правило осуществляется на временной основе, а сама информация может предоставляться в виде электронных писем, SMS-сообщений и т.д.

К наиболее распространенным банковским информационным услугам относятся услуги информирования клиента об операциях по счетам, например, СМС-информирование по операциям с платежными картами клиента или ежедневное предоставление банком информации о валютных курсах. В отдельную категорию относится информация общего характера, например, о расположении офисов банка, терминалов и банкоматов в городе нахождения клиента [31, стр. 194] .

Клиенты банка часто используют вспомогательные услуги.

Вспомогательные услуги банки обычно оказывают своим клиентам обычно с предоставлением возможности редактирования своих персональных данных, а также включают в себя настройки клиентского интерфейса, направление замечаний и предложений по работе банка. Эти услуги могут предоставляться как бесплатно, так и за определенную абонентскую плату. Но несмотря на это количество предоставляемых вспомогательных услуг постоянно растет, так как они помогают кредитным организациям повысить уровень персонификации клиента, а также эффективность обратной связи.

Особенность мобильного банкинга можно назвать отличие применяемого услуг сервиса. Применяются мобильные устройства (например, мобильные телефоны, планшеты, смартфоны). Банковские услуги, предоставляемые через мобильный банкинг:

1. Оплата услуг с помощью SMS/коротких команд (USSD);
2. Оплата счета своего мобильного телефона одним SMS-сообщением или короткой командой (USSD) или любого другого мобильного телефона;
3. Получение оповещения о зачислении заработной платы и прочих пополнений.
4. Совершение переводы между своими картами или переводы другим клиентам банка по номеру мобильного телефона;
5. Получение SMS-уведомления о покупках и списаниях с карты;

Телефонный банкинг - это вид дистанционного канала, технологии которого основаны на звуковом методе передачи информации следующими вариантами:

- с применением операторов телефонного обслуживания,
- с помощью автоматических систем с применением кнопочного телефона и средств компьютеризованной телефонной связи,
- посредством отправки SMS сообщений.

По сравнению с другими рассмотренными дистанционными каналами данный вид дистанционного банковского обслуживания «телефонный банкинг» обладает ограниченным набором функций. Например, с помощью



«Телефонного банкинга» клиент может запросить информацию о (об):

- остатках на счетах;
- суммах поступлений в пользу клиента.

Или оставить заявки:

- на предоставление факсимильной копии выписки по счету;
- о проведении платежей, заказ наличности;
- на передачу факсимильной копии платежного поручения;
- заявки на исполнение подготовленного по шаблону поручения на

перевод средств.

Основными сдерживающими факторами развития дистанционных каналов доставки банковских услуг в России являются недостаточно широкое распространение интернета, невысокая степень доверия к электронным каналам в части их надежности, а также, что важно, низкая востребованность банковских услуг населением. В самой сути интернет-технологий заложено определенное противоречие: с одной стороны, банк стремится предоставить клиенту максимальные функциональные возможности без ограничения его мобильности, с другой - обеспечить безопасность хранения и передачи финансовой информации в сети. Безопасность предполагает наличие подсистемы защиты информации, обеспечивающей целостность электронных документов и аутентификацию их отправителей. Возможно, это неизбежное ограничение мобильности, но только так можно предоставить клиенту стопроцентные гарантии подлинности документов и обезопасить от возможных финансовых рисков и потерь [33, стр. 58].

Развитию интернет-банкинга мешает страх потерять деньги в результате хакерской атаки. Интернет справедливо не ассоциируется у людей с безопасностью. И первым делом у клиента, собирающегося приобрести версию программного обеспечения для работы через интернет, возникает вопрос о безопасности этой программы.

Технические вопросы касаются и самих банков. Прежде всего, любой

банк, желающий внедрить интернет-банкинг, должен либо купить соответствующее решение на рынке, либо иметь собственную профессиональную команду разработчиков. Недостаточное развитие интернет-банкинга можно объяснить тем, что существующие системы не удовлетворяют полностью большинство банков. Также факторы, мешающие развитию интернет-банкинга,- менталитет потенциальных пользователей и довольно ограниченный спектр услуг в существующих в России системах интернет-банкинга.

Число интернет-пользователей, особенно в регионах, весьма ограничено: максимальный размер аудитории не превышает 7-8% от численности активного населения страны. С другой стороны, крайне невысок охват населения банковскими услугами. Для большинства российских граждан счет в банке не является необходимостью - доминирует наличное обращение. Кроме того, есть и менее значимые сдерживающие факторы. Среди них одним из наиболее серьезных является неудовлетворительная реализация закона об электронной цифровой подписи (ЭЦП), с которым связывалось много надежд. На сегодняшний день этот закон фактически не работает, поскольку в стране так и не удалось развернуть полноценную инфраструктуру так называемых удостоверяющих центров. В теории человек, получивший ЭЦП в таком удостоверяющем центре, может заверять ею любые документы, в том числе договоры на открытие банковского счета и дистанционного обслуживания с банком (или несколькими банками) полностью через интернет. Достоверность подписи при этом гарантирует третья организация, лицензированная государством (удостоверяющий центр). Качественного скачка в развитии дистанционных каналов можно ожидать только тогда, когда сеть удостоверяющих центров будет развернута на практике. Тогда банки смогут не только оказывать услуги дистанционного управления счетом существующим клиентам, подключая их к системе интернет-банкинга в своих офисах, но и значительно расширить свою клиентскую базу за счет тех, кто живет далеко от филиалов банка, но уже

получил свою ЭЦП. Разумеется, тарифы банка и функциональность его системы интернет-банкинга должны быть конкурентоспособными на рынке.

Основным фактором сдерживающие развитие дистанционных каналов доставки банковских услуг – мошенничество к распространённым видам можно отнести:

-преступления с привлечением инсайдеров, в частности, имеющих доступ к легитимным ключам и аутентификационным данным;

-применение специальных вредоносных программ извне системы с использованием электронной почты, покупки загрузок и эксплуатации слабых мест на тематических сайтах;

- фишинг;

- использование скиммеров.

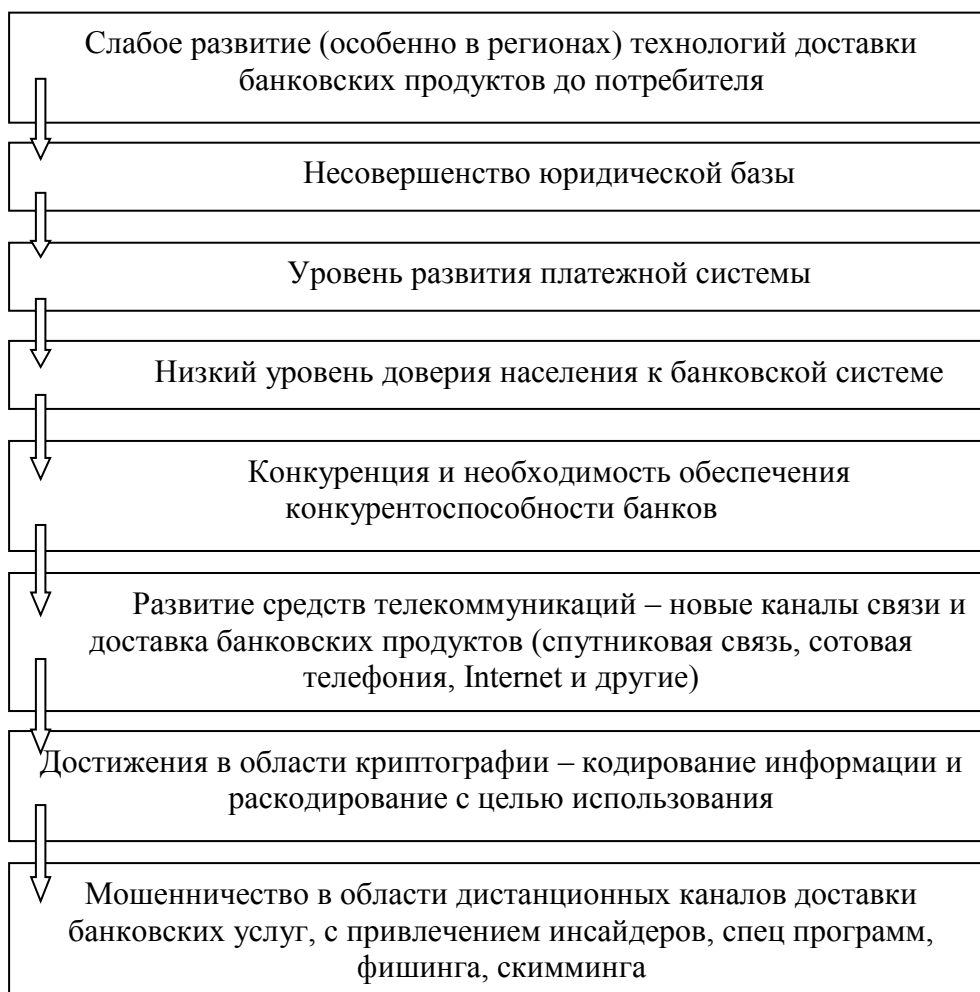


Рис. 1.1. Факторы, сдерживающие развитие дистанционных каналов доставки банковских услуг

Так 2016 году через каналы дистанционного банковского обслуживания для физических лиц было совершено около 137 тысяч несанкционированных операций, а объем похищенных средств превысил 1,67 миллиарда рублей при этом следует отметить, что удастся предотвратить хищения не более 2–3 % денежных средств.

Ситуация с защитой денежных средств корпоративных клиентов российских банков выглядит намного лучше по сравнению с безопасностью физических лиц. В 2016 году было зафиксировано всего 365 попыток несанкционированного списания денежных средств российских компаний через каналы дистанционного банковского обслуживания, а в 2015 году было совершено 840 несанкционированных операций по списанию денежных средств [12].

Таким образом, развитие каналов дистанционного банковского доступа обеспечивает возможность совершать целый ряд банковских услуг, не посещая офисов самого банка. Банки стремятся разнообразить функциональные возможности удаленных каналов и максимально обеспечить безопасность использования каналов дистанционного банковского доступа банковских услуг.

### 1.3. Тенденции развития дистанционных каналов доставки банковских услуг

Современные системы дистанционного банковского обслуживания в России позволяют значительно увеличивать доступность банковских услуг, вовлекать в банковскую сферу большее количество населения. Развитие современных информационных технологий, систем телекоммуникаций, сетей мобильной связи и глобальной сети Интернет приводит, с одной стороны, к удешевлению доступа к глобальным информационным ресурсам и увеличению их доступности, а с другой стороны, создает новые возможности

для продвижения банковских услуг путем внедрения новых технологий. Наличие этих условий позволяет говорить о широких перспективах и значимости развития дистанционного банковского обслуживания для национальной экономики.

Ключевыми факторами, способными повлиять на направление развития дистанционного банковского обслуживания, являются следующие тенденции.

1. Рост числа клиентов, отдающих мобильным банковским приложениям. Концепция «банк в кармане» получает все большее признание как клиентов, так и кредитных организаций. Современная экономическая конъюнктура и высокая конкуренция принуждают банки снижать тарифы. В такой ситуации удержанию на прежнем уровне комиссионных сборов может поспособствовать увеличение охвата населения банковскими услугами. Банки заявляют о росте популярности удаленных сервисов, причем темпы прироста пользователей мобильных приложений обгоняют аналогичный показатель интернет-банкинга [12].

2. Клиент выбирает наиболее удобный сервис. Современному клиенту важно удовлетворение его потребностей. Если, например, нужно оплатить счета, то ему все равно, в каком именно банке это сделать, человек просто хочет сделать это максимально быстро и удобно. Сегодня банки выбираются не только по тарифам, но и по интерфейсам. Зарубежные банки уже предлагают своим клиентам удобные способы аутентификации, например, по отпечатку пальца (сканируемого датчиком на смартфоне) или при помощи голосовой биометрии [22].

3. Банковские карты перестанут быть массовым явлением. Клиенту удобнее иметь аналог карточки (дебетовой, кредитной или даже дисконтной) в своем смартфоне. Используя приложение, можно будет и оплатить что-либо. некоторые банки развивают большую сеть эквайринга, соответственно взаимодействие кафе, ресторанов и магазинов с банком будет более тесным. Можно с уверенностью заявлять о скором появлении сервиса, позволяющего

клиенту банка оплачивать счет из организации-партнера Банка без использования карты. Достаточно отметить в своем приложении тот или иной ресторан и оплата будет успешно произведена. Функция клиента будет сведена лишь к авторизации.

4. Тем не менее классический клиент со своей банковской зарплатной картой останется и через 3-5 лет. Вероятно, количество таких клиентов будет увеличиваться небольшими темпами. Но вместе с тем есть очень большое количество консервативных клиентов, и с ним обязательно нужно много работать. Поэтому коммерческим банкам придется не унифицировать систему дистанционного банковского обслуживания, а, наоборот, персонализировать ее. Дистанционный банкинг должен удовлетворять потребности и пожелания различных групп клиентов. Это может быть разный набор услуг, цветовых решений в оформлении или разные способы подтверждения платежей. Очень многие люди не будут готовы столь кардинально перестроить свои привычки. И банкам нужно это учитывать [22].

Отношение российских банков к дистанционным каналам доставки банковских услуг за последние года обслуживания значительно поменялось: кредитные предприятия начали энергично трудиться в области расширения функциональности систем дистанционного банковского обслуживания, выходить на новые сегменты рынка, однако, по мнению специалистов, эффективным стимулированием реализации этих услуг серьезно занимаются только отдельные игроки. По данным РА-Эксперт за 2014 -2016 годы объем онлайн платежей ФЛ совершаемых в банковских отделениях уменьшился на 7,1% в 2016 году составило 5,2 трлн руб. [48]. Объем онлайн платежей ФЛ совершаемых через Интернет увеличился на 23,5%, в 2016 году составило 2,1 трлн руб. Причиной роста стало увеличение общего объема операций ФЛ в банковских отделениях вслед за прохождением острой фазы экономического кризиса. По итогам 1 полугодия 2017-го доля онлайн в общем количестве платежей физлиц достигла 40%, вернувшись к уровню 2014 года после

двухлетнего падения.

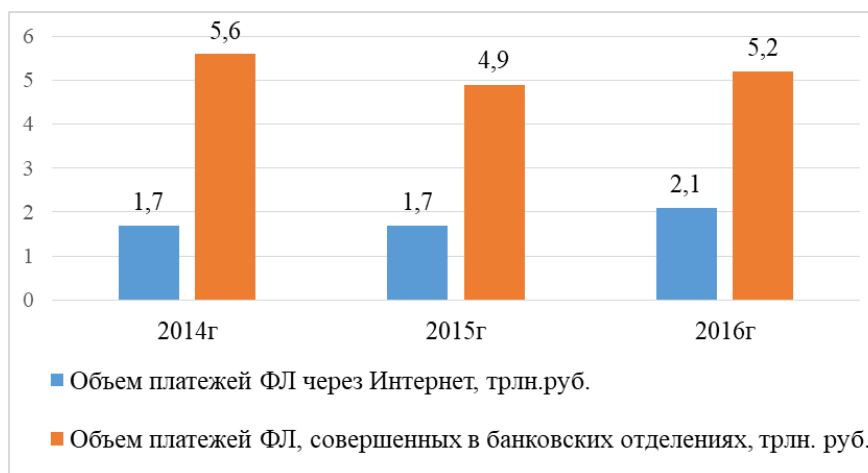


Рис.1.2. Объем онлайн платежей совершаемые ФЛ за 2014 -2016 годы

В абсолютном объеме платежей доля онлайн третий год не показывает заметного роста в связи с исчерпанием эффекта низкой базы и снижением доверия населения к банкам вследствие продолжающихся отзывов лицензий и санаций банков. Дальнейшее развитие рынка будет зависеть от динамики общего объема платежей физлиц и активности банков в автоматизации пользовательских функций [48].

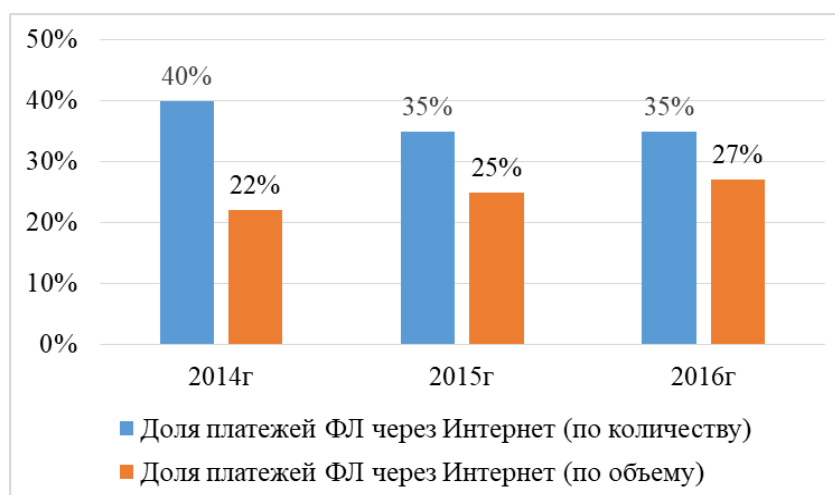


Рис 1.3. Доля платежей ФЛ через реализованных через Интернет за 2014- 2016 годы

Сеть банкоматов и терминалов в Российской Федерации достаточно развита, и они преимущественно используются населением, при снятии и внесении наличных денежных средств, наблюдается крайне низкий уровень обеспеченности предприятий (корпоративного сектора) банкоматами, деятельность которых связана с торговлей и предоставлением иных услуг населению. Это сдерживает рост розничных безналичных платежей. Кроме того, существует значительный дисбаланс между количеством эмитированных коммерческими банками банковских карт и терминалов самообслуживания, что негативно сказывается на росте безналичных платежей с использованием банковских карт.



Рис 1.4. Наиболее популярные услуги по исследованию которые использовались клиентами различных дистанционных каналов в среднем за месяц в 2016 году

Условия жесткой конкуренции в банковском секторе диктуют банкам свои условия. Клиентам мало иметь возможность просто получать банковский продукт, их интересует качество предоставляемой услуги и временные затраты на ее получение. В данной ситуации преимущество



получают банки, которые предоставляют своим клиентам услуги через дистанционные каналы поставки банковских услуг (см. прил. 3).

Динамика развития банковской отрасли показывает, что системы ДБО являются актуальными и востребованными. При этом существующие формы удаленного банковского обслуживания в большей степени являются взаимодополняющими, а не конкурирующими между собой системами ДБО, так как наличие разнообразных каналов передачи информации дает возможность выбрать не только одну форму, но и комбинацию систем ДБО, позволяющую максимально удовлетворить потребности клиентов банка, исходя из функциональных возможностей нескольких систем ДБО (см. рис. 1.5.) [40, стр. 84].

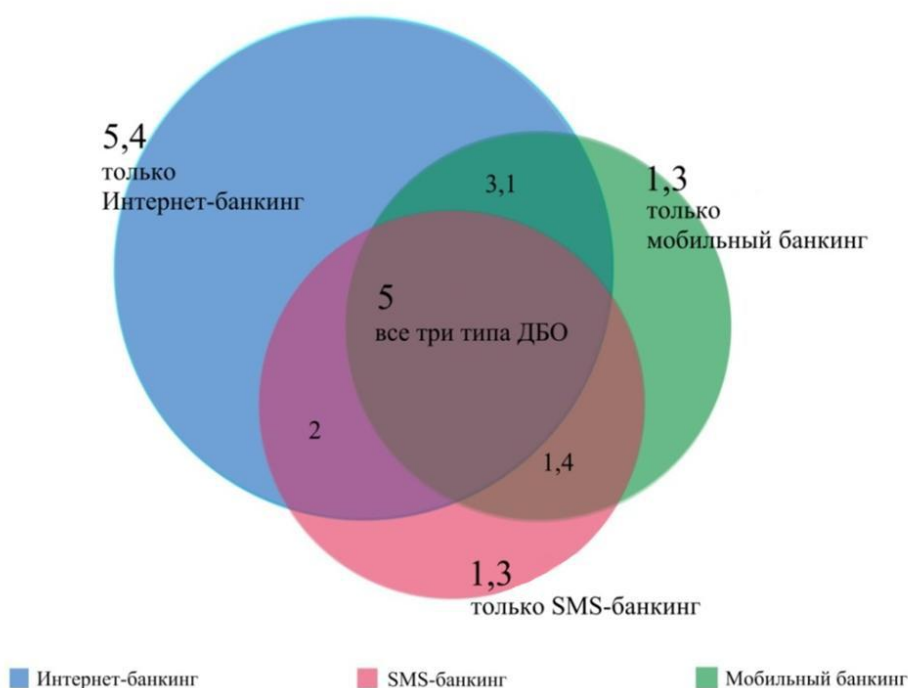


Рис.1.5. Общее количество пользователей дистанционных каналов доставки банковских услуг россиянам в 2016 году, млн. чел.

Таким образом, банки, которые используют дистанционные каналы доставки банковских услуг, стремятся выстроить определенные «барьеры» для препятствия вхождению на данный рынок других банков, в первую очередь за счет активного развития собственных каналов. Банки, которые

хотят войти на рынок ДБО, пытаются преодолеть конкурентов за счет внедрения в свою деятельность наиболее современных технологий дистанционных каналов доставки банковских услуг. Такая конкурентная среда создает благоприятные условия для развития ДБО в Российской Федерации. Для потребителей (клиентов) банковских услуг данная ситуация является наиболее выигрышной, так как у них появляется возможность сравнивать дистанционные каналы доставки банковских услуг различных банков, и отдавать свое предпочтение той системе, которая наиболее соответствует их личным потребностям. На фоне развития банковских технологий, необходимости повышения эффективности и снижения издержек, а также серьезной конкуренции на рынке многие банки признали необходимость развития дистанционных каналов доставки банковских услуг как для обслуживания имеющихся клиентов, так и для привлечения новых.

## ГЛАВА 2. ОЦЕНКА ПРАКТИКИ РЕАЛИЗАЦИИ БАНКОВСКИХ УСЛУГ ПОСРЕДСТВОМ ДИСТАНЦИОННЫХ КАНАЛОВ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ИХ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

### 2.1. Организационно - экономическая характеристика Банк ВТБ (ПАО)

Банк ВТБ (публичное акционерное общество) (далее – Банк ВТБ (ПАО) или Банк) учрежден в октябре 1990 года. Банк имеет генеральную лицензию Банка России от 08.07.2015 № 1000 на право совершения всех видов банковских операций в рублях и в иностранной валюте. Банк ВТБ (ПАО) включен в реестр банков – участников системы обязательного страхования 11.01.2005 под номером 408.

Рейтинговое агентство S&P Global Ratings 07.03.2018 повысило долгосрочный и краткосрочный рейтинги Банка ВТБ (ПАО) до «BBB-/A-3», прогноз стабильный. Банк ВТБ (ПАО) является одним из крупнейших российских банков с точки зрения покрытия территории страны сетью филиалов и их внутренних структурных подразделений. Региональная сеть Банка насчитывает 43 филиала, 595 дополнительных офисов и 798 операционных офисов.

Банк ВТБ (ПАО) является универсальным банком, который предоставляет широкий ассортимент услуг для юридических и физических лиц. В корпоративном бизнесе Банк ВТБ (ПАО) успешно конкурирует с российскими и международными игроками за обслуживание крупных и крупнейших корпораций, а также компаний среднего бизнеса. Банк предлагает комплексные решения любого уровня сложности благодаря присутствию в различных финансовых сегментах. В розничном бизнесе является одним из ключевых игроков на российском рынке, делает основной акцент на внедрении инновационных, высокотехнологичных продуктов и сервисов [47].

Ключевыми направлениями бизнеса Банка ВТБ (ПАО) являются:

- корпоративно-инвестиционный бизнес – комплексное обслуживание групп компаний с выручкой свыше 10 млрд рублей в рыночных отраслях и крупных клиентов строительной отрасли, государственного и оборонного секторов;

- работа со средним и малым бизнесом – в сегменте среднего бизнеса предоставление клиентам с выручкой от 300 млн рублей до 10 млрд рублей широкого спектра стандартных банковских продуктов и услуг, а также специализированное обслуживание компаний муниципального бизнеса; в сегменте малого бизнеса – предоставление банковских продуктов и услуг компаниям и индивидуальным предпринимателям с годовой выручкой до 300 млн рублей;

- розничный бизнес – обслуживание физических лиц [47].

В соответствии с решением Общего собрания акционеров Банка ВТБ (публичное акционерное общество) от 09.11.2017 (Протокол № 51 Общего собрания акционеров Банка ВТБ (ПАО)), 01.01.2018 была осуществлена реорганизация Банка ВТБ (ПАО) в форме присоединения к нему ВТБ 24 (ПАО), в результате которого обслуживание клиентов обоих банков стало осуществляться под единым брендом ВТБ. Данное присоединение было одной из ключевых инициатив в рамках утвержденной стратегии Группы ВТБ на 2017-2019 года и руководство ожидает синергии бизнес-процессов и сокращения затрат от интеграции двух банков [47].

В результате данного присоединения все активы и пассивы ВТБ 24 (ПАО) были переданы на баланс Банка ВТБ (ПАО). В приложении представлен Бухгалтерский баланс (форма 0409806) ВТБ 24 (ПАО) на 01.01.2018 (дату присоединения к Банку ВТБ (ПАО)) [41].

Чистая прибыль ВТБ 24 (ПАО) за 2017 год составила 89,7 млрд рублей. При этом чистый процентный доход за данный период составил 195 млрд рублей, чистый комиссионный доход составил 47,6 млрд. рублей. Сумма дивидендов, выплаченных ВТБ 24 (ПАО) в течение 2017 года своему

единственному акционеру, Банку ВТБ (ПАО), составила 29 млрд рублей, признанных в составе «Доходы от участия в капитале других юридических лиц» отчета о финансовых результатах.

В приложении 1 представлена динамика активов Банк ВТБ (ПАО) за 2015-2017 гг., млн. руб. Активы Банка за исследуемый период увеличились на 2,5% и в отчетном периоде составили 9631237,9 млн. руб. Банк уменьшил средства кредитных организаций в ЦБ РФ на 19,9 %, при этом увеличил средства в самих кредитных организациях на 54,4%, что в отчетном периоде составило 176640,9 млн. руб. т.е. банк заместил привлеченные средства от Центрального банка Российской Федерации средствами кредитных организаций, некредитных организаций и выпуском долговых обязательств. Данные изменения являются следствием оптимизации стоимости фондирования Банка (см. табл. 2.1).

Таблица 2.1

Основные показатели деятельности Банк ВТБ (ПАО) за 2015-2017 гг.,  
млн. руб.

Показатель	Годы			Темп роста, %		
	2015	2016	2017	2016/ 2015	2017/ 2016	2017 / 2015
Процентные доходы	636297,1	721941,1	672431,0	113,5	93,1	105,7
Процентные расходы	534652,2	540589,5	468588,6	101,1	86,7	87,6
Чистые процентные доходы	101644,9	181351,5	203842,4	178,4	112,4	200,5
Чистые процентные доходы от операций с финансовыми активами	54855,5	-68205,9	9195,3	-124,3	-13,5	16,8
Чистые процентные доходы от операций с ценными бумагами в наличии для продажи	2898,3	3188,0	24014,1	110,0	753,3	828,6
Доходы от участия в капитале др. юридических лиц	50599,7	46402,0	53238,1	91,7	114,7	105,2
Комиссионные доходы	21302,9	29225,1	32489,8	137,2	111,2	152,5
Комиссионные расходы	3984,1	4177,9	4631,3	104,9	110,9	116,2
Прибыль за отчетный период	49139,6	69088,3	101268,1	140,6	146,6	206,1

Чистая ссудная задолженность Банка за 2017 год выросла на 2,0% и в абсолютном выражении составила 6541830,5 млн. рублей. По сравнению с 01.01.2017 привлеченные средства Банка увеличились на 123773,7 млн. рублей и по состоянию на 01.01.2018 равны 7983299,9 млн. рублей. Банк ВТБ (ПАО) за 2015-2017 годы увеличил чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, именно в наличии для продажи на 7,8%, что в отчетном периоде составило 1347174,8 млн. рублей.

В приложении 2 представлена динамика пассивов Банк ВТБ (ПАО) за 2015-2017 гг., млн. руб. Пассивы Банк ВТБ (ПАО) за 2015-2017 годы увеличились на 1,2%, что в отчетном периоде составило 8210860,8 млн. рублей. Вклады физических лиц увеличились в 1415 раз.

Банк России продолжал политику по снижению ключевой ставки. Так, за 2016 год ключевая ставка Банка России находилась в интервале с 10% до 11%, а в 2017 году ставка находилась в диапазоне от 7,75% до 10%. Общая тенденция к снижению процентных ставок в банковском секторе привела к уменьшению процентного дохода Банка и, несмотря на увеличение комиссионных доходов на 11,2%, произошло уменьшение доходов от основной деятельности (процентные и комиссионные) на 46245,3 млн. рублей. Однако, из-за снижения процентных ставок произошло уменьшение процентных расходов на 13,3%, что оказало положительный эффект на чистый процентный доход, который вырос на 12,4% или 22490,8 млн. рублей в сравнении 2016 и 2017 годов [42].

Чистый доход от операций с финансовыми активами и обязательствами, оцениваемыми по справедливой стоимости через прибыль или убыток, за 2017 год составил 8809,9 млн. рублей в сравнении с 68729,4 млн. рублей чистого расхода за 2016 год. За 2017 год чистый расход от операций и переоценки иностранной валюты и драгоценных металлов составил 42088,6 млн. рублей, а в 2016 году был показан чистый доход в размере 28300,7 млн. рублей. Чистый доход от операций с ценными

бумагами за 2017 год в сравнении с 2016 годом вырос на 20904,2 тыс. рублей, в основном за счет доходов от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи. Результаты по данным статьям являются взаимосвязанными, и суммарно они отражают общий результат деятельности на валютном и фондовом рынках, а также результат переоценки открытых валютных позиций.

Доходы от участия в капитале других юридических лиц за 2017 год составили 53238,1 млн. рублей, что на 14,7% больше аналогичного показателя 2016 года [42].

В индивидуальной отчетности Банка ВТБ (ПАО) произошел рост операционных расходов на 55,1% за 2017 год в сравнении с 2016 годом вследствие присоединения основной части бизнеса ОАО «Банка Москвы» к Банку ВТБ (ПАО) в мае 2016 года и расходом от изменения справедливой стоимости недвижимости, временно неиспользуемой в основной деятельности.

Чистая прибыль за 2017 год в сравнении с результатом за 2016 год выросла на 32179,8 млн. рублей и составила 101268,2 млн. рублей против 69088,3 млн. рублей. Причинами роста чистой прибыли являются увеличение чистого процентного и комиссионного дохода, суммарные положительные изменения от операций с производными финансовыми инструментами, ценными бумагами и драгоценными металлами, рост объемов полученных дивидендов от дочерних организаций, признание отложенного налогового актива по перенесенным на будущее убыткам, а также восстановление резервов на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи, скомпенсированное ростом резервов на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности, средствам, размещенным на корреспондентских счетах, а также начисленным процентным доходам.

Таким образом, в результате присоединения к ВТБ 24 (ПАО) был получен доход от присоединения в сумме 41968,2 млн. рублей, определенный

как разница между величиной инвестиции, относящейся к данному банку и балансовой стоимостью чистых активов присоединяемого банка с поправкой на фонды переоценки имущества и ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи. Величина накопленной положительной переоценки имущества и ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи, была включена в соответствующие резервы Банка на дату присоединения. Величина собственных средств (капитала) Банка ВТБ (ПАО) увеличилась на 364 млрд рублей и составила на 02.01.2018 1433 млрд рублей. С учетом этих факторов улучшились значения обязательных нормативов, устанавливаемых Банком России, расчет которых зависит от размера капитала.

## 2.2. Реализация дистанционных каналов банковских услуг Банк ВТБ (ПАО)

Для физических лиц дистанционные каналы доставки банковских услуг за исследуемый период развивал Банк ВТБ24. В 2017 году количество активных клиентов системы ДБО ВТБ24 –Онлайн выросло в 2 раза – до 1,7 млн человек, а общее количество клиентов ВТБ – Онлайн- на 3,2 млн – до 7,2 млн. человек. Увеличилось пользователей Мобильного приложения в 3 раза. SMS пользователей на 0,5%. (см. табл. 2.2) [47].

Таблица 2.2.

### Динамика физических лиц системы ДБО ВТБ24 за 2015 – 2017 годы, млн. чел.

Показатель	Годы			Темп роста, %		
	2015	2016	2017	2016/ 2015	2017/ 2016	2017 / 2015
Всего пользователей	3,6	4	7,2	111,1	180,0	200,0
Он - лайн	0,62	0,85	1,7	137,1	200,0	274,2
Мобильное приложение	0,98	1,15	3,4	117,3	295,7	346,9
SMS – приложение	2	2	2,1	100,0	105,0	105,0



Банк провел большую работу по модернизации дистанционных каналов ВТБ – Онлайн, направленную как оптимизацию уже внедренного функционала, так и на реализацию новых функциональных возможностей.

В интернет – банке и мобильном банке реализована следующая функциональность:

- дистанционное открытие накопительных счетов, переводы по номеру мобильного телефона клиентам ВТБ24, оплата штрафов с 50% -ой скидкой, переводы внутри ВТБ24 по QR коду в приложении для iOS

- доработан ряд операций для клиентов с договором комплексного обслуживания с использованием мастер-счетов: переводы клиенту ВТБ (юридическому лицу), погашение кредитов других банков;

- реализован ряд задач по улучшению стабильности, производительности и быстродействию интернет – банка;

- клиентам стал доступен раздел «Что нового», в рамках которого можно ознакомиться с деталями последних обновлений и с основными функциями приложения;

- выполнены и инфраструктурные доработки, направленные на повышение стабильности работы сервиса доставки Push – кодов.

Велась работа по глобальному обновлению дистанционных каналов, для клиентов стала доступна 3 новая версия мобильного приложения для iOS. В 2017 году заработала обновлённая версия для Android, а также обновленный интернет – банк.

В целях дальнейшего повышения безопасности каналов банк ВТБ24 успешно провел следующие мероприятия:

- запущена технология «Программный токен», которая представляет собой приложение для мобильных устройств, предназначенное для генерации одноразовых кодов для аутентификации и продвижения операций в ВТБ-Онлайн. Мобильное предложение работает на платформах Android, iOS и Windows Phone;

- запущена система предотвращения мошенничества, благодаря

которой клиенты могут совершать некоторые операции без подтверждения;

- запущен пилот по биометрии в мобильном банке («Селфи – вход в мобильном приложении») для фокус – группы клиентов [42].

С апреля 2017 года в банке запущено новое мобильное приложение «Смарт SMS», которое позволяет клиентам банка, подключенным к услуге «SMS - оповещение», получать наглядную статистику по расходам, в том числе детализацию названий магазинов, в которых были совершены соответствующие операции, а также хранить и сравнивать данную информацию с предыдущими периодами. Приложение заменяет стандартные SMS на расширенные уведомления с возможностью отнесения расходов к различным категориям. За 2017г количество пользователей превысило 130 тыс. человек.

Развитие Банком услуги Почта Банк предусматривает снижение операционных издержек за счет масштабирования модели доступного розничного обслуживания и широкого использования каналов дистанционного обслуживания. Банк ориентирован на многоканальную работу с физическими лицами. В 2017 году велась активная работа по привлечению клиентов в электронные каналы. У клиентов появилась возможность стать клиентом банка без посещения клиентского центра – достаточно зарегистрироваться в любом дистанционном канале и моментально получить онлайн-карту с подключенным бесплатным пакетом привилегий для интернет – покупателей. Пакет привилегий нацелен на привлечение интернет – покупателей и также доступен в рамках основных продуктов банка.

В каналах дистанционного обслуживания стал доступен функционал онлайн-открытия депозитов. Был создан дополнительный канал моментального погашения кредитов и пополнения карт и счетов без комиссии с карт сторонних банков [43].

В банке ВТБ24 проведен комплекс мер по переводу клиентов в каналы дистанционного банковского обслуживания для снижения операционной

нагрузки на сеть отделений. По итогам года 23% клиентов банка активны в интернет – банке и мобильном приложении, а доля продаж депозитных продуктов в дистанционных каналах выросла до 25%. В 2016 году ВТБ реализовал в дистанционных каналах банка сервис удобной оплаты ЖКУ в 54 крупнейших городах (реализовано предзаполнение реквизитов 1,5 тысячи поставщиков ЖКУ) (см. рис. 2.1).

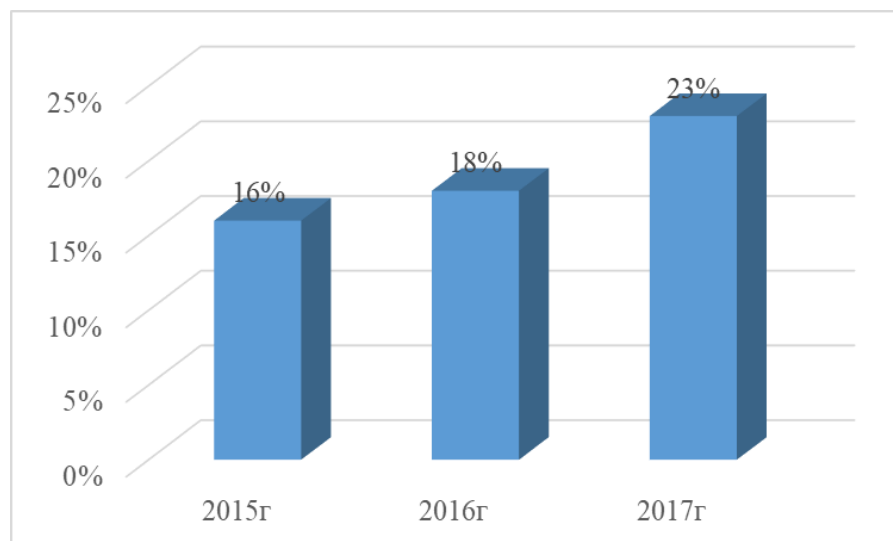


Рис. 2.1. Активность клиентов физических лиц Интернет банка и Мобильного приложения ВТБ24 за 2015- 2017 годы, %

Активно развивается услуга «Автоплатеж», позволяющая проводить автоматическое списание с карты для пополнения счета на сотовом телефоне. В декабре 2016 года данный сервис реализован для оплаты сотовой связи в пользу одного из крупнейших сотовых операторов – компании Мегафон. в начале 2017 года аналогичный сервис внедрен для оплаты сотовой связи операторов Билайн, МТС [47].

С 1 января 2018 года Банк ВТБ (ПАО) предоставляет оптимизированные с Банком ВТБ24 банковские услуги. Создан Интернет - банк для физических и юридических лиц. Вход через личный кабинет [45].

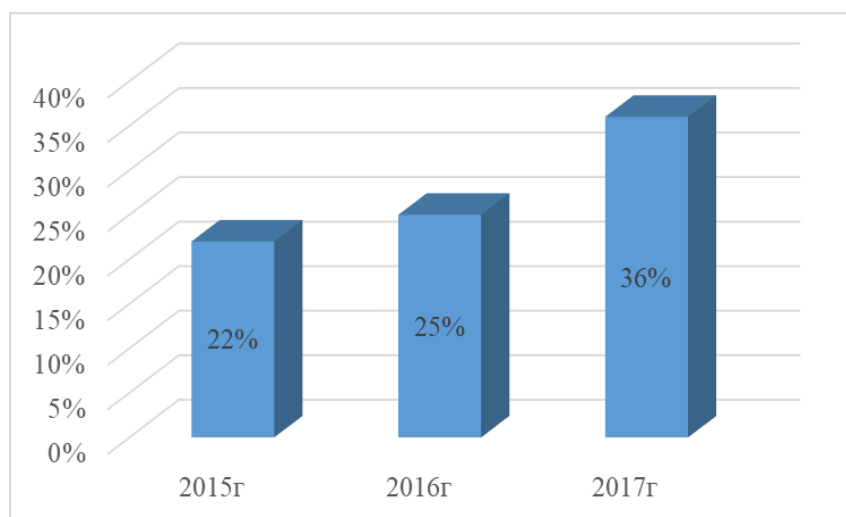


Рис. 2.2. Доля продаж депозитных продуктов через дистанционные каналы продаж в Банке ВТБ24 за 2015 – 2017 годы

Дадим характеристику каналам предоставляемым физическим лицам.

«Смарт SMS» – бесплатное мобильное приложение, позволяющее на основании сообщений из банка вести учет своих расходов по картам ВТБ и наличными. Приложение «Смарт SMS» получает информацию из push-сообщений, которые отправляет в него банк, и само по себе никак не связано с SMS – оно получает данные из другого источника. При этом классические SMS остаются исключительно в качестве резервного варианта доставки оповещения о транзакции, если по какой-то причине push не был доставлен в приложение вовремя (например, доступ в Интернет был недоступен или ограничен) [45]. «Смарт SMS» может заменить стандартные SMS с транслитерацией на красочные уведомления с текстом на кириллице, позволяет контролировать расходы по картам ВТБ, а также совершенные за наличный расход. С помощью «Смарт SMS» можно проанализировать расходы по категориям, просмотреть обороты по карте, устанавливать месячные лимиты на траты по той или иной категории, а также общий лимит трат на месяц. Доступна возможность добавлять наличные операции, для этого используется инструмент «Кошелек». Кошелек автоматически

создается при снятии наличных в банкомате, но также можно создать его и вручную [50].

Таблица 2.3.

**Банковские услуги, предоставляемые физическим лицам Банком ВТБ  
(ПАО) в 2018 году**

Интернет - банк			
Стандартные банковские услуги	SMS–оповещение, Смарт SMS	ВТБ – Онлайн Мобильное приложение	Переводы, оплата услуг, др. операции
<ul style="list-style-type: none"> <li>- реквизиты по счетам и картам,</li> <li>- выписка по счетам и картам,</li> <li>- информация по кредиту, график платежей,</li> <li>- оплата кредита ВТБ,</li> <li>- оплата мобильной связи, интернет, товаров / услуг компаний партнеров,</li> <li>- перевод с карты на карту (услуга P2P),</li> <li>- рублевый перевод в другой банк.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- подключение SMS/e-mail-оповещения,</li> <li>- приложение «Смарт SMS»,</li> <li>- установка «Смарт SMS»,</li> <li>- уведомления в «Смарт SMS»,</li> <li>- категории операции в «Смарт SMS»,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оплата ЖКХ, сотовой связи, Интернета, ТВ и т. д.;</li> <li>- отправка выписки и реквизитов счета/карты на e-mail;</li> <li>- переводы с карты на карту или по свободным реквизитам;</li> <li>- открытие и управление вкладами и накопительными счетами;</li> <li>- поиск банкоматов;</li> <li>- курсы валют и обмен валюты в режиме онлайн и др.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- перевод с карты на карту (услуга P2P);</li> <li>- обмен валюты,</li> <li>- рублевый перевод в другой банк,</li> <li>- валютный перевод в другой банк,</li> <li>- перевод по QR-коду,</li> <li>- штрафы ГИБДД со скидкой 50%,</li> <li>- автоплатеж для мобильной связи,</li> <li>- обновление информации об остатках по счетам,</li> <li>- государственное софинансирование пенсии.</li> </ul>

Для клиента кредитной карты ВТБ, обслуживание может быть бесплатным» при поддержании оборота. «Смарт SMS» – инструмент для проверки достижения необходимого оборота по карте. Клиент банка будет знать, сколько надо еще потратить, чтобы комиссия за обслуживание кредитной карты в текущем месяце не взималась. Для подключения к ВТБ-Онлайн клиенту банка необходимо один раз посетить любой офис банка с документом, удостоверяющим личность или получите доступ в любом банкомате ВТБ в меню "Настройки". Для корректной работы в ВТБ-Онлайн рекомендуем использовать последнюю версию одного из указанных

браузеров: Яндекс.Браузер, Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Safari [45].

Возможности ВТБ - Онлайн ВТБ (ПАО) в 2018 году отображены в таблице 2.4. Через ВТБ – Онлайн можно осуществлять переводы между счетами и картами, с карты на карту, с карты физического лица любой организации.

Таблица 2.4.

Возможности ВТБ - Онлайн для физических лиц ВТБ (ПАО) в 2018 году

Типы переводов	Типы платежей	Банковские продукты
<ul style="list-style-type: none"> <li>- перевод между счетами и картами;</li> <li>- обмен валюты по более выгодному курсу по сравнению с офисом Банка;</li> <li>- переводы с карты на карту (на карту ВТБ или любого другого российского банка, пополнение карты ВТБ с карты другого банка);</li> <li>- перевод другому клиенту ВТБ (физлицу) по номеру телефона, номеру карты или счета;</li> <li>- перевод клиенту ВТБ (юр. лицу);</li> <li>- рублевый и валютный перевод в другой банк физическому или юридическому лицу по свободным реквизитам;</li> <li>- открытие, пополнение, частичное снятие, закрытие вкладов и накопительных счетов.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сотовая связь;</li> <li>- Интернет, ТВ, телефония;</li> <li>- ЖКХ;</li> <li>- туризм;</li> <li>- пополнение интернет-кошельков;</li> <li>- оплата обучения и услуг детского сада;</li> <li>- страхование;</li> <li>- оплата товаров и услуг через интернет;</li> <li>- оплата налогов, штрафов ГИБДД с возможностью учета скидки 50% и внесение прочих госплатежей с подгрузкой суммы, когда необходимо ввести только один идентификатор или по полным реквизитам;</li> <li>- взносы в благотворительные фонды.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- заказ новой кредитной карты;</li> <li>- оформление заявки на потребительский кредит;</li> <li>- открытие вкладов и накопительных счетов;</li> <li>- оформление полисов «Страхование выезжающих за рубеж» со скидкой 10% и страхование недвижимости «ПреИмущество для квартиры».</li> </ul>

Проводить различные типы платежей, а также воспользоваться банковскими продуктами: заказ новой кредитной карты; оформление заявки на потребительский кредит; открытие вкладов и накопительных счетов; оформление полисов «Страхование выезжающих за рубеж» со скидкой 10% и страхование недвижимости «Преимущество для квартиры».

Через Интернет – банк также можно осуществлять переводы, оплату услуг, др. операции: перевод с карты на карту (услуга P2P); обмен валюты, рублевый перевод в другой банк, валютный перевод в другой банк, перевод по QR-коду, штрафы ГИБДД со скидкой 50%, автоплатеж для мобильной связи, обновление информации об остатках по счетам, государственное софинансирование пенсии. Дадим характеристику каналам продвижения банковских услуг для юридических лиц Банком ВТБ (ПАО) в 2018 году (см. табл. 2.5).

Таблица 2.5

Каналы продвижения банковских услуг для юридических лиц Банком ВТБ (ПАО) в 2018 году

Каналы / Системы	Характеристика	Малый бизнес	Средний бизнес	Крупный бизнес
Интернет Банк - Клиент	можно управлять своими счетами, не выходя из офиса	+	+	+
ВТБ Бизнес Онлайн	можно управлять своими счетами, из любой точки	+	-	-
Мобильный клиент	современный формат получения оперативной информации по счету компании и по проведенным операциям. Установив мобильное приложение на планшет или смартфон создать и акцептовать платежи независимо от места нахождения клиента	-	+	+
Электронный документооборот B2B	дает возможность компании клиента обмениваться электронными документами с партнерами и контрагентами, которые также являются пользователями системы	-	+	+
Интеграционный банк-клиент	позволяет управлять счетами компании клиента непосредственно из используемой учетной системы «1С: Предприятие».	-	+	+
Документы по подключению и обслуживанию	Дистанционное банковское обслуживание или дистанционное банковское обслуживание без открытия счета	-	-	+

Таким образом, Интернет – банк Банка ВТБ (ПАО) представлен широким спектром банковских услуг, которым могут воспользоваться физические и юридические лица 24 часа в сутки [50].

### 2.3. Практические рекомендации по повышению эффективности использованию дистанционных каналов в Банка ВТБ (ПАО)

В настоящее время каждый человек сталкивается с необходимостью пользования электронными услугами, предоставляемыми банками или другими элементами банковской системы. Востребованность и активность использования электронных услуг и удаленных каналов обслуживания в России быстро растет. Проведенный анализ дистанционных каналов доставки банковских услуг Банка ВТБ (ПАО), также иллюстрирует динамику быстро развивающихся направлений банковского бизнеса.

Предоставление клиентам возможности совершать банковские операции с использованием различных средств телекоммуникации, без посещения офиса банка включает в себя обслуживание как населения, так и юридических лиц, причем не только «на дому», но и в любом удаленном от банковского офиса месте, где имеется соответствующий канал связи [39, стр. 80].

В основе использования дистанционных каналов доставки банковских услуг лежит принцип обмена информацией между банком и клиентом с обеспечением уровнем безопасности и конфиденциальности. Клиентам предоставляется возможность получать информацию о состоянии своих счетов и управлять ими, не прибегая к специальным банковским терминалам, а используя имеющиеся средства телекоммуникации: телефон, компьютер, телефакс, интернет и т.д. [37, стр. 87].

Главной целью перспективного развития банковской деятельности Банка ВТБ (ПАО) состоит в максимизации прибыли за счет неиспользованных ресурсов и повышения качества банковских услуг. Кроме того, сама конкурентная среда заставляет банкинг обращать внимание на внедрение системы дистанционных каналов. Во - первых, применение



дистанционных услуг позволяет предоставить клиентам принципиально новый уровень сервиса. Во - вторых, бурный рост розничного и кооперативного сегментов требует создания доступных и эффективных механизмов взаимодействия банка и потребителя. Для клиента это максимум удобства и минимум затрат по времени и финансам на всех стадиях взаимоотношения с банком. Для банка - это увеличение показателей эффективности его работы, сокращение затрат и возможность существенного увеличения клиентской базы.

В данный момент можно выделить три наиболее распространенных вида дистанционных каналов доставки банковских услуг:

1) традиционные системы "Клиент - банк ", использующие прямую связь с банком по модему и предусматривающие установку специального программного обеспечения на компьютере клиента;

2) системы "Телебанк" (телефонного банкинга), предоставляющие платежные и информационные банковские услуги по телефону / телефаксу с использованием компьютерной телефонии.

3) Интернет - банкинг - системы предоставления банковских и посредством Интернета, для использования которых клиенту, не потребуется иметь специальное программное обеспечение и можно работать со своим банковским счетом с любого компьютера подключенного к сети Интернет.

В целом, проведенное исследование показало, что применение дистанционных банковских каналов доставки банковских услуг Банка ВТБ (ПАО) является средством модернизации, и позволяет вести бизнес на совершенно ином, современном уровне.

Практические рекомендации по повышению эффективности использованию удаленных каналов в ВТБ применяемых коммерческими банками в борьбе с мошенничеством в данной области (снижение банковских рисков) является распространение банками предупреждающей информации для своих клиентов (главным образом при использовании ими Web-сайтов банков) о возможных случаях неправомерного получения их личных данных.

В состав такой информации входит: описание официально используемых банком способов информационного взаимодействия с клиентами, а также описания мер предосторожности, которые клиентам необходимо соблюдать, при пользовании системами ДБО.

Стоит отметить, что вопросы организации каналов удаленных доступов более сложны и специфичны, поэтому ЦБ РФ разработал ряд конкретных рекомендаций относительно организации и корпоративного управления, при использовании банками электронных банковских систем. Одним из основных документов в данной области является Письмо Банка России от 07.12.2007 № 197-Т «О рисках при дистанционном банковском обслуживании». В данном документе ЦБ РФ отражает информацию о том, что в последнее время на российском рынке ДБО участились атаки различного рода на серверы коммерческих банков, в том числе попытки несанкционированного доступа к персональным данным клиентов, к таким данным можно отнести: ПИН-коды, аналоги собственноручной подписи, а также номера банковских карт). Банк ВТБ (ПАО) в своей работе использует рекомендации ЦБ [6].

С появлением новой услуги для корпоративных клиентов банка дистанционное подключение услуги «Акцепт» через Личный кабинет, повышает риск банка по ведению формализованных реестров на зачисление заработной платы. Для клиентов, пользующихся услугой банка по обслуживанию зарплатных проектов, реализована возможность дистанционного направления на исполнение в ВТБ стандартизованных реестров по зачислению заработной платы. Клиент может направить такой реестр в банк любым удобным для него способом – прикрепить в виде файла к специальному электронному документу или импортировать в систему ДБО из своей учетной системы.

Помимо расширения функционала в системе ДБО банку необходимо оптимизировать работу с произвольными документами. Для ускорения обработки таких документов клиентам необходимо выбрать из предложенного списка тему, соответствующую сути обращения.

Банку необходимо работать с клиентами в следующем по направлениям:

1. Российский менталитет. Если непопулярна и неразвита среди населения безналичная форма платежей, банкам сложно внедрять новые банковские продукты, с использованием новых технологий. Клиенты российских банков привыкли к прямому визуальному контакту с операционистами, а также к получению документарных доказательств совершенных операций.

2. Недоверие клиентов к банкам, низкий уровень распространения банковских услуг среди населения и риск безопасности прохождения финансовой информации по электронным каналам связи.

С недоверием и русским менталитетом нужно справляться через популяризацию и образовательные программы банков для действующих и потенциальных клиентов, а также проведения мероприятий.

Самая главная причина слабой востребованности банковских услуг населением состоит в том, что физические лица в основном оперируют наличностью. Люди не хотят приносить наличные средства в кассу банка, чтобы затем превратить их в безналичные, а потом уже заплатить, например, за сотовую связь. Такую услугу можно напрямую оплатить у оператора. Юридические лица по закону должны держать счет в банке, тогда как граждане - нет. И нужны очень веские аргументы, чтобы они стали использовать счета в коммерческом банке. Даже насильственное «подсаживание» на банковские карты через зарплатные проекты мало что дает, кроме очередей в банкомат в день зачисления зарплаты. Люди точно не будут пользоваться банковскими продуктами, в том числе дистанционными, пока они сами не заинтересуются в этом.

3. Низкий уровень финансовой культуры населения. Очень много банков на практике столкнулись с тем, что клиенты плохо разбираются в нюансах предложений. Это коснулось, например, вкладов и предложений по пластиковым картам. Банку необходимо проводить мероприятия по

повышению грамотности населения.

4. Техническая неграмотность населения. Средний банковский клиент путается во всем автоматическом, освоение любого технического устройства может вызывать у него серьезные трудности. Более того банки почти всегда стараются усовершенствовать и усложнить свои продукты. К примеру, многоступенчатые переходы в меню IVR или довольно сложный интерфейс в интернет-банкинге. Для этого нужно упростить некоторые пользовательские приложения, в противном случае банкам придется ждать, пока вырастут и придут к ним продвинутые пользователи.

5. Отсутствие должного внимания к продвижению дистанционных услуг со стороны банка.

Одна из главных ошибок руководства банков в продвижении дистанционных каналов заключена в том, что не все банки позиционируют эти услуги как полноценный продукт: вместо того, чтобы рассматривать дистанционный банкинг как удобную для клиента форму взаимодействия с банком, они очень часто позиционируют ее как второстепенную услугу. Вместе с этим наблюдается и отсутствие надлежащего внимания к продвижению Интернет-банкинга со стороны самих банков. Множество банков, давно освоивших технологии для юридических лиц, покупают технические продукты для ДБО физических лиц, не понимая, как ими воспользоваться. В некоторых банках после ввода продукта в эксплуатацию они даже не печатают буклеты и совершенно никак не пытаются проинформировать клиентов о новых способах обслуживания. Одна из главных причин таких провалов заключена в том, что развитие, формирование, продвижение этого бизнеса, а также клиентская поддержка полностью поручаются ИТ-специалистам, что неправильно. Конечно, техническая сторона задачи должна быть обеспечена исключительно высокопрофессиональными ИТ-специалистами, но клиентскую поддержку следует поручать специально обученным сотрудникам. Важны не технологии сами по себе, а то, как эти технологии предлагаются клиентам.

## 6. Неразвитость коммуникационной инфраструктуры в регионах.

Электронные каналы в удаленных областях совсем не развиты. В регионах должны активно использоваться оффлайн-решения. Для полной реализации идей дистанционного банкинга необходимы хорошие каналы связи, инфраструктура, что пока недоступно большей части России.

7. Неготовность получателей платежей, в первую очередь коммунальных служб, принимать большое количество безналичных платежей, что очень часто вызвано отсутствием у банков необходимых соглашений с этими службами. Это, во-первых, обусловлено экономическими причинами, а именно - низким уровнем вознаграждения банка за услуги по приему коммунальных платежей в сравнении с операционными издержками банка.

В качестве мер предосторожности, Банку ВТБ (ПАО) необходимо порекомендовать клиентам следующее:

- исключить возможность неправомерного получения персональной информации пользователей систем ДБО (не передавать неуполномоченным лицам);

- осуществлять операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах (в государственных учреждениях, подразделениях банков, крупных торговых комплексах, гостиницах, аэропортах и т. п.);

- не использовать банковские карты в организациях торговли и обслуживания, не вызывающих доверия;

- при совершении операций с банковской картой без использования банкоматов не выпускать ее из поля зрения;

- не пользоваться устройствами, которые требуют ввода ПИН - кода для доступа в помещение, где расположен банкомат;

- не использовать ПИН - код при заказе товаров либо услуг по теле - фону / факсу или по сети Интернет;

- при наличии возможности, предоставляемой кредитной организацией,

использовать реквизиты карты одноразового использования (так называемой виртуальной карты) для осуществления оплаты товаров либо услуг через сеть Интернет.

Банку ВТБ (ПАО) и в дальнейшем необходимо вести мероприятия по совершенствованию системы каналов продвижения дистанционных банковских услуг в направлениях:

- дальнейшая автоматизация бизнес-процессов обслуживания клиентов;
- использование IT-аутсорсинга;
- активное продвижение систем дистанционного банковского обслуживания на рынок;
- повышение качества и безопасности дистанционного банковского обслуживания;
- использование облачных технологий.

Таким образом, все выше названные мероприятия для клиентов и самого банка повысят эффективность использования удаленных каналов в Банке ВТБ (ПАО).

#### 2.4. Перспективы развития дистанционных каналов доставки банковских услуг

Несмотря на проблемы и риски, имеющие место в сфере предоставления дистанционных услуг банками своим клиентам, существуют несомненные возможности и перспективы данного направления. Чтобы выжить и развиваться в современном мире банкам приходится постоянно пересматривать систему предоставления своих услуг. В традиционном банкинге в основе лежит банковская IT-система, которая обслуживает операционную деятельность и продуктовые подразделения, выполняя их заявки на создание или модификацию ПО. По мнению председателя совета директоров Банка, банк должен создавать «клиентские экосистемы», то есть

создавать сообщества людей и организаций, которые пользуются банковскими расчетами и пользуются возможностью кредитования друг друга. При этом мобильный банкинг и интернет-банкинг должны быть очень гибкими. Также банкам следует расширять набор услуг, например, продавать не только финансовые услуги, но и некоторые физические товары [10, стр. 85].

Развитие услуг дистанционного банковского обслуживания перспективно высоки, потому что в современном мире широко распространен интернет, мобильная связь, мобильные приложения, хорошо развиваются техника и технологии. Разработчики БДО стараются обеспечивать клиентов качественной поддержкой. Такая поддержка заключается в: развитии продукта; внедрении инновации; расширении каналов связи; упрощении интерфейсов; добавлении дополнительных опций.

На сегодняшний момент банки расширяют возможности доступа клиентов к «Интернет-банкингу» через мобильные телефоны и коммуникаторы. Сложные интерфейсы больше становятся удобными, например, ввод номера карты заменяется сканированием, постепенно этот функционал распространяется на сканирование штрих-кодов квитанций. Традиционные платежи будут заменяться автоплатежами, когда операция на оплату или перевод средств инициируется получателем платежа, а владельцу карты остается только увидеть уведомление и одобрить операцию. Также становятся более простыми формы платежных поручений. Например, поля для бюджетных платежей скрываются во вкладки, появляются подсказки по заполнению форм и возможность настроить уведомления для получателя платежа (на почту и телефон). Также вводится система распознавания квитанции и платежные поручения, переводя изображение в текст, и потом полученные данные подставляются автоматически в поля форм.

Непосредственно для юридических лиц - для большей безопасности проведения платежей, например, банк «МБА-Москва» вводит новую услугу, которая подразумевает, что на актуальный номер телефона будут приходить

SMS-подтверждения отправляемых платежей. Также активно развивается спектр предлагаемых услуг. Корпоративные клиенты с использованием электронной подписи могут вести электронный документооборот, что значительно упрощает работу с документами в целом. Также они могут получить доступ к государственным и муниципальным услугам, сдавать отчеты в ФНС России, ПФР России, Росстат, использовать электронную бухгалтерию [11, стр. 78]

В «Интернет-банках» появляются инструменты аналитики для малого бизнеса: диаграммы, графики по движению средств (поступления, списания), контрагентам, статистика по эквайрингу. Также «Интернет-банкинг» позволяет вести бухгалтерскую отчетность. Это очень удобно для организаций. Например, формируется налоговый календарь, где указывается расписание необходимых платежей и отчислений в бюджет. «Интернет-банкинг» предназначен для того, чтобы клиентам банка (как юридическим, так и физическим лицам) предоставлять полный спектр банковских услуг в удаленном доступе.

Удаленное управление счетами дает возможность клиентам: - отправлять в банк различные финансовые документы; -выполнить определенные действия в соответствии с документом; -получать выписки по счетам за произвольный период времени; - осуществлять отзыв финансовых документов; - обмениваться информационными сообщениями с банком; - осуществлять обмен документами (импорт/экспорт) с бухгалтерскими программами; - работать со справочниками: БИК, SWIFT, КБК, корреспонденты, бенефициары.

Криптографические алгоритмы шифрования данных позволяют обеспечивать защиту информации клиента.

В 2017 году объем онлайн-платежей растет, потому что банки работают по автоматизации части клиентских операций и роста доли активных пользователей. Функционал, например, мобильного банкинга практически сравнялся с классическим интернет-банкингом, что не может не привлекать



большое количество пользователей, ведь операции через мобильные приложения очень удобны для современного динамичного мира.

Клиенты свыше 80% систем ДБО могут совершать операции через приложения для мобильных устройств, тогда как в 2011 году только треть банков имели мобильные приложения [10, стр. 85] Также по данным онлайн-опроса, который проводился в 2017 году, были получены следующие данные: Наибольшее количество клиентов имеет интернет-банк «Сбербанк Онлайн» - им пользуются более 28 млн. человек, или почти 82% всех пользователей интернет-банкинга в РФ.

Аудиторская (консалтинговая) компания «Deloitte» летом 2017 года провела исследование на тему: «Лучшие мобильные банки 2017 года».

Таблица 3.1

Место	Банк	Итоговая оценка	Общая информация и подключение	Удобство исполнения	Платежи и переводы	Депозиты и дебетовые карты	Кредиты и кредитные карты	Дополнительные возможности	Особенности
1	Тинькофф	4,72	4	5	5	5	5	5	Лидер по функционалу и выпуску карт, платежи по фотографии
2	Альфа-Банк	4,1	5	5	4	5	4	4	Широкий функционал, использование QR – кодов, биометрия
3	ВТБ	4	5	5	4	4	5	3	Широкий функционал, сканирование номера, приложения
4	Сбербанк	3,8	4	4	4	4	3	4	Один из лидеров по операциям по номеру телефона
5	Юни Кредит Банк	3,73	3		3	4	4	4	Одно из приложений по депозитным картам, широкий функционал

Мобильные банки оценивались по таким параметрам, как удобство использования, платежи и переводы, депозиты и дебетовые карты, кредиты, прочие возможности и т.д. В ходе исследования самым лучшим мобильным банком оказался «Тинькофф», второе место принадлежит «Альфа-Банк». 3 место – Банк ВТБ (ПАО).

Лучшие банки 2017 года для дистанционного открытия вкладов и управления ими. В качестве вывода можно сделать небольшое резюме о нововведениях:

- появляется возможность сохранения тех платежей, которые совершал клиент, например, если клиент, при переводе денежных средств, вводил реквизиты какой ни будь организации, то другой клиент, делая перевод в ту же организацию, может эти же реквизиты взять из внутренней базы данных;
- используются онлайн-чаты;
- большое распространение сервисов переводов с карты на карту;
- упрощается интерфейс интернет-банкинга и мобильного банкинга.

В рамках выполнения перечня поручений Президента Российской Федерации от 21.10.2017 № Пр-2132 Минфином России совместно с Банком России и иными заинтересованными государственными органами и организациями подготовлен и внесен в Государственную Думу Федерального Собрания Российской Федерации проект федерального закона № 419059-7 «О цифровых финансовых активах», который предусматривает определение статуса цифровых технологий, применяемых в финансовой сфере, и используемых в этой сфере понятий (в том числе таких как «криптовалюта», «токен», «смарт-контракт») с учетом рисков, связанных с оборотом криптовалют на территории Российской Федерации. Банк России продолжает работу по исследованию и анализу инновационных технологий на финансовом рынке.

В декабре 2017 года на официальном сайте Банка России опубликованы доклады для общественных консультаций «Развитие технологии распределенных реестров» и «Развитие открытых интерфейсов

(Open API) на финансовом рынке». Федеральный закон от 31.12.2017 № 482-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» предусматривает возможность проведения банками удаленной идентификации клиентов – физических лиц в целях дистанционного получения финансовых услуг с использованием биометрических персональных данных (изображение лица и голос) посредством Единой системы идентификации и аутентификации и Единой биометрической системы. Внедрение механизма удаленной идентификации обеспечит возможность предоставления банковских услуг физическому лицу без личного присутствия и будет содействовать повышению финансовой доступности для всех категорий граждан, в том числе проживающих в удаленных регионах и людей с ограниченными возможностями, снижению стоимости предоставления финансовых услуг и повышению конкуренции на финансовом рынке. Реализация механизма удаленной идентификации является одной из ключевых задач для перевода финансовых услуг в цифровую среду. В настоящее время разрабатывается технологическая инфраструктура для реализации указанного механизма, а также осуществляется доработка информационных систем кредитных организаций и их подготовка к сбору биометрических персональных данных. Внедрение технологии запланировано на июль 2018 года.

Таким образом, перспективы развития дистанционных каналов банковского доставки банковских услуг обусловлены демографическими изменениями, происходящими в стране и стремительным развитием телекоммуникационных систем. В этом секторе прогнозируется активная роль правительства в регулировании финансового сектора, организации систем социальных гарантий и обеспечении или поощрении распространения дешевых банковских счетов и финансовой инфраструктуры.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Использование дистанционных каналов доставки банковских услуг позволяет банкам использовать различные каналы взаимодействия с клиентами и предоставлять им не только традиционные банковские услуги, которые они могут получить в любом территориальном отделении банка, но и новые банковские продукты, которые могут в большей степени удовлетворить потребность клиента.

Основная цель дистанционных каналов доставки банковских услуг – обеспечить возможность контролировать свои счета и проводить необходимые платежи в любое удобное время и в любом удобном месте, без посещения отделения.

В зависимости от выбранной технологии связи клиентом банка принято выделять следующие виды дистанционные каналы доставки банковских услуг: ПК-банкинг (PC-banking) «Клиент-Банк», Интернет-банкинг (Internet-banking), Телефонный банкинг (Phone-banking), Мобильный банкинг (Mobile-banking), Банковское обслуживание через банкоматы (ATM-banking) и терминалы самообслуживания. В каждом из них есть достоинства и недостатки. Каждый канал доставки банковских услуг обладает особенностью. Основными сдерживающими факторами развития дистанционных каналов доставки банковских услуг в России являются недостаточно широкое распространение интернета, невысокая степень доверия к электронным каналам в части их надежности, а также, что важно, низкая востребованность банковских услуг населением.

Современные системы дистанционного банковского обслуживания в России позволяют значительно увеличивать доступность банковских услуг, вовлекать в банковскую сферу большее количество населения. Развитие современных информационных технологий, систем телекоммуникаций, сетей мобильной связи и глобальной сети Интернет приводит, с одной стороны, к

удешевлению доступа к глобальным информационным ресурсам и увеличению их доступности, а с другой стороны, создает новые возможности для продвижения банковских услуг путем внедрения новых технологий.

Ключевыми факторами, способными повлиять на направление развития дистанционного банковского обслуживания, являются следующие тенденции: рост числа клиентов; клиент выбирает наиболее удобный сервис; банковские карты перестанут быть массовым явлением; персонализация данных.

Оценка практики реализации банковских услуг посредством дистанционных каналов в Банке ВТБ (ПАО) показала, использование дистанционных каналов доставки банковских услуг физическим лицам предоставлял ВТБ 24 (ПАО), для юридических лиц ВТБ. Для физических лиц дистанционные каналы доставки банковских услуг за исследуемый период развивал Банк ВТБ24. В 2017 году количество активных клиентов системы ДБО ВТБ24 –Онлайн выросло в 2 раза – до 1,7 млн человек, а общее количество клиентов ВТБ – Онлайн- на 3,2 млн – до 7,2 млн. человек. Увеличилось пользователей Мобильного приложения в 3 раза. SMS пользователей на 0,5%.

С 1 января 2018 года Банк ВТБ (ПАО) предоставляет оптимизированные с Банком ВТБ24 банковские услуги. Создан Интернет - банк для физических и юридических лиц. Вход через личный кабинет.

Банковские услуги, предоставляемые физическим лицам Банком ВТБ (ПАО) в 2018 году через Интернет – банкинг: стандартные банковские услуги; SMS–оповещение, Смарт SMS; ВТБ – Онлайн, Мобильное приложение; Переводы, оплата услуг, др. операции. Возможности ВТБ - Онлайн для физических лиц ВТБ (ПАО) в 2018 году: типы переводов, типы платежей, банковские продукты.

Каналы продвижения банковских услуг для юридических лиц (малый бизнес, средний бизнес, крупный бизнес) Банком ВТБ (ПАО) в 2018 году: Интернет Банк – Клиент, ВТБ Бизнес Онлайн, Мобильный клиент,

Электронный документооборот В2В, Интеграционный банк-клиент, Документы по подключению и обслуживанию.

Практические рекомендации по повышению эффективности использованию удаленных каналов в ВТБ:

1. Работать с клиентами по направлениям: предупредительных мероприятий по минимизации мошенничества, повышать доверие клиентов через популяризацию и образовательные программы банков для действующих и потенциальных клиентов; повышать уровень финансовой и технической грамотности клиента; развивать коммуникационную инфраструктуру в регионах;

2. Банку ВТБ (ПАО) и в дальнейшем необходимо вести мероприятия по совершенствованию системы каналов продвижения дистанционных банковских услуг в направлениях: дальнейшая автоматизация бизнес-процессов обслуживания клиентов; использование IT-аутсорсинга; активное продвижение систем дистанционного банковского обслуживания на рынок; повышение качества и безопасности дистанционного банковского обслуживания.

Перспективным направлением считают Интернет – банкинг. На сегодняшний момент банки расширяют возможности доступа клиентов к «Интернет-банкингу» через мобильные телефоны и коммуникаторы.

Таким образом, проведенное исследование показало, что применение дистанционных банковских каналов доставки банковских услуг Банка ВТБ (ПАО) является средством модернизации, и позволяет вести бизнес на совершенно ином, современном уровне. Все выше названные мероприятия для клиентов и самого банка повысят эффективность использования удаленных каналов в Банке ВТБ (ПАО).

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: федер. закон от 2 декабря 1990 г. № 395-1 (ред. от 28.01.2018 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5842/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5842/)

2. О национальной платежной системе [Электронный ресурс]: федер. закон от 27 июля 2011 г. № 161-ФЗ (ред. от 18.07.2017 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_115625/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/)

3. О персональных данных [Электронный ресурс]: федер. закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ (ред. 29.07.2017 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_61801/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61801/)

4. О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма [Электронный ресурс]: федер. закон от 07 августа 2001 г. № 115-ФЗ (ред. от 23.04.2018 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_32834/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_32834/)

5. О правилах осуществления перевода денежных средств [Электронный ресурс]: положение утв. Банком России 19 июня 2012 г. № 383-П (ред. от 05.07.2017 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_131829/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_131829/)

6. О требованиях к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств и о порядке осуществления Банком России контроля за соблюдением требований к обеспечению защиты информации при осуществлении переводов денежных средств [Электронный ресурс]: положение утв. Банком России 9 июня 2012 г. № 382-П (ред. от

14.08.2014 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_131473/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_131473/)

7. О рекомендациях по организации применения средств защиты от вредоносного кода при осуществлении банковской деятельности [Электронный ресурс]: письмо Банка России от 24.03.2014 г. № 49-Т (ред. от 14 августа 2014 г.) // «Консультант Плюс»: справочная правовая система. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_161127/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_161127/)

8. О рисках при дистанционном банковском обслуживании [Электронный ресурс]: письмо Банка России от 07.12.2007 г. № 197-Т // «Консультант Плюс»: справочная правовая система. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_73368/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_73368/)

9. О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт [Электронный ресурс]: Федер. закон от 22.05.2015. № 54-ФЗ (ред. от 08.03.2015) // Консультант Плюс: справ. правовая система. Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_200743/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_200743/)

10. Агибалов, А.В. Дистанционное банковское обслуживание на современном этапе развития инновационных технологий [Текст] / А. В. Агибалов, А.А. Парфенова // Финансовый вестник. – 2015. – №. 1. – С. 85.

11. Астахов, А. А. Дистанционное банковское обслуживание в России [Текст] / А.А. Астахов, А.А. Мельникова // Инструменты и механизмы современного инновационного развития: сборник статей Международной научно- практической конференции (25 марта 2016 г., г. Томск). В 3 ч. Ч.1 / - Уфа: АЭТЕРНА, 2016. – С.78-79.

12. Батаев, А.В. Оценка безопасности дистанционного банковского обслуживания в России [Текст] // Молодой ученый. — 2017. — №10. — С. 195-198. — URL <https://moluch.ru/archive/144/40377/>

13. Белоглазова, Г.Н. Банковское дело: розничный бизнес [Текст] / Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая. – М.: КНОРУС, 2016. – 414 с.

14. Бизнес-энциклопедия «Платежные карты» / А. С. Воронин [и др.];



под ред. А. С. Воронина. – 2-е изд. – М.: КНОРУС, 2014. – 452 с.

15. Боровкова, В.А. Банки и банковское дело: учебник для бакалавров [Текст] / В.А. Боровкова, А.И. Балабанов. – 3-е изд. перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2014. – 623 с.

16. Валенцева, Н.И. Банковская система в современной экономике: учебное пособие [Текст] / Н. И. Валенцева; под ред. О. И. Лаврушина. – М.: Юрайт, 2012. – 375 с.

17. Вилисова, М.Л. Развитие Интернет - банкинга в России [Текст] / М.Л. Вилисова, А.О. Ступин / Достижения и проблемы современной науки. Сборник статей Международной научно - практической конференции. - 2015. - С. 37 – 40.

18. Глушкова, Н.Б. Банковское дело [Текст] / Н.Б. Глушкова. – М.: КНОРУС, 2015. – 432 с.

19. Жилиев А. Н. Некоторые вопросы использования облачных технологий в российских и зарубежных банках [Электронный ресурс] / А. Н. Жилиев // Деньги и кредит, – 2016. – № 1. – Электрон. версия печат. публ. – Доступ из электр. версии журнала «Деньги и кредит». <http://doc.knigi-h.ru/22ekonomika/151281-1-nekotorie-voprosi-ispolzovaniya-oblachnih-tehnologiy-rossiyskih-zarubezhnih-bankah-zhilyaev-menedzher-vzaimodeystv.php>

20. Забродская, К.А. Основы развития дистанционного банковского обслуживания [Текст] / К. А. Забродская // Финансы, – 2012. – № 7. – С. 59-64.

21. Зайцева, Т. В. Перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в России [Текст] / Т.В. Зайцева, А.Ю. Козлова / Прорывные научные исследования как двигатель науки. – 2017. – С. 87-90.

22. Ивлиев, М.И. Векторы развития дистанционного банковского обслуживания в современной России [Текст] / М.И Ивлиев, Н.В. Коротаева / Социально-экономические явления и процессы. 2016. №10. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/vektory-razvitiya-distantsionnogo-bankovskogo-obsluzhivaniya-v-sovremennoy-rossii>

23. Коробова, Г.Г. Банковское дело: учебник для магистров [Текст] / Г.Г. Коробова. – 2-е изд. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 592 с.
24. Коробов, Ю. И. Банковские операции: учебник [Текст] / Ю. И. Коробов. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 448 с.
25. Криворучко, С.В. Национальная платежная система: структура, технологии, регулирование. Международный опыт, российская практика [Текст] / С. В. Криворучко, В. А. Лопатин. – М.: КНОРУС, 2013. – 632 с.
26. Кудряшов, В.С. Перспективы развития Интернет-банкинга как услуги коммерческого банка [Электронный ресурс] / В.С. Кудряшов, Е.Ю. Птицын / Juvenis scientia. 2017. №6. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/perspektivy-razvitiya-internet-bankinga-kak-uslugi-kommercheskogo-banka>
27. Лаврушин, О.И. Банковское дело: учебник для бакалавров [Текст] / О. И. Лаврушин, Валенцева Н. И. – 11-е изд. пер. и доп. – М.: КНОРУС, 2014. – 800 с.
28. Ломакин, Н.И., Факторы, определяющие развитие интернет-банкинга [Текст] / Н.И. Ломакин, Я.А. Попова / СИСП. 2015. №1. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/factory-opredelyayuschie-razvitie-internet-bankinga-2>
29. Лыткина, А. Ю. Интернет-банкинг и мобильный-банкинг как форма дистанционного банковского обслуживания [Текст] / А.Ю. Лыткина, К. И. Пастухова / Science time. – 2015. – №. 12 (24).
30. Малышева, В.В. Оптимизация отделений банков в структуре развития дистанционного банковского обслуживания [Электронный ресурс] / В.В Малышева // Молодой ученый, – 2016. – №11. - Режим доступа: <http://journalpro.ru/articles/optimizatsiya-otdeleniy-bankov-v-strukture-razvitiya-distantionnogo-bankovskogo-obsluzhivaniya/>
31. Никитенко, А.И. Современное состояние банковского кредитования в России [Текст] / А.И. Никитенко, М.Л. Вилисова // В МИРЕ НАУКИ И ИННОВАЦИЙ сборник статей международной научно - практической

конференции: в 8 частях. - 2016. - С. 194 - 199.

32. Радюкова, Я.Ю. Ключевые проблемы при внедрении новых банковских технологий и безналичных расчетов в российском банковском секторе [Текст] / Я.Ю. Радюкова, Е.А. Малышкина, М.А. Федорова, А.П. Савинкова / Global Science and Innovation: materials of the VI International Scientific Conference, Chicago, November 18-19th, 2015. Publishing office Accent Graphics communications. Chicago. USA, 2015. - С.46-49

33. Ревенко, П.В. Дистанционное банковское обслуживание: Интернет создает нового клиента и дополнительные риски / П.В. Ревенко, А.А. Бердюгин // Финансы и кредит. – 2014. – №. 7 (583).- С. 58-61

34. Решетникова, Е.А. Рынок дистанционного банковского обслуживания физических лиц в России / Е.А. Решетникова // Ответственный редактор. – 2015. – С. 84.

35. Саакова, Ю.В. Клиентоориентированная стратегия в структуре современного банковского сектора [Текст] / Ю.В. Саакова // МИР (Модернизация. Инновации. Развитие). –2015. - С.45-55

36. Сиротенко, Ю.А. Особенности продвижения банковских продуктов и услуг в современной экономике [Текст] / Ю.А. Сиротенко, Петренко А.С. // «Интернаука»: научный журнал – № 6(10). Часть 1. – М., Изд. «Интернаука», 2017. – С. 89-91

37. Степанов, А.И. Продвижение продуктов дистанционного банковского обслуживания [Текст] // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы V Междунар. науч. конф. (г. Москва, июнь 2017 г.). — М.: Буки-Веди, 2017. — С. 87-90. —Режим доступа: <https://moluch.ru/conf/econ/archive/222/12546/>

38. Черкашнев, Р.Ю. Использование современных информационных технологий в дистанционном обслуживании клиентов коммерческого банка [Текст] / Р.Ю. Черкашнев // Социально-экономические явления и процессы. 2014. №10. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ispolzovanie-sovremennyh-informatsionnyh-tehnologiy-v-distantsionnom-obsluzhivanii-klientov->

kommercheskogo-banka

39. Шарафутдинова, Н.С. Анализ тенденций популяризации дистанционных каналов обслуживания клиентов в российском банковском сектор [Текст] / Н.С. Шарафутдинова, С.В. Кузьмин / Актуальные проблемы: экономики и менеджмента, - 2015. - №1.- С. 80-84

40. Решетникова, Е.А. Рынок дистанционного банковского обслуживания физических лиц в России [Текст] / Е.А. Решетникова // Современный взгляд на будущее науки: сборник статей Международная научно – практическая конференция г. Челябинск). В 2 ч. Ч.1 - Уфа: РИО МЦИИ ОМЕГА САЙНС, 2015. – С. 84-86.

41. Аудиторское заключение независимого аудитора о годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности Банка ВТБ (публичное акционерное общество) за 2017 год [Электронный ресурс] // Официальный сайт Банка ВТБ (ПАО) – URL: <https://www.vtb.ru/akcionery-i-investory/finansovaya-informaciya/raskrytie-finansovoj-otchetnosti-po-rsbu/>

42. Аудиторское заключение независимого аудитора о годовой бухгалтерской (финансовой) отчетности Банка ВТБ (публичное акционерное общество) за 2016 год [Электронный ресурс] // Официальный сайт Банка ВТБ (ПАО)– URL: <https://www.vtb.ru/akcionery-i-investory/finansovaya-informaciya/raskrytie-finansovoj-otchetnosti-po-rsbu/>

43. Годовой отчет Банка России за 2017 год [Электронный ресурс] // М., 2018. URL: [https://arb.ru/upload/iblock/cc1/ar\\_2017.pdf](https://arb.ru/upload/iblock/cc1/ar_2017.pdf)

44. Годовой отчет 2017 Банка ВТБ [Электронный ресурс] Официальный сайт Банка ВТБ (ПАО) URL: [http://ar2017.vtb.ru/rr\\_ru.html](http://ar2017.vtb.ru/rr_ru.html)

45. Крупный бизнес. Расчеты. Дистанционные каналы [Электронный ресурс] Официальный сайт Банка ВТБ (ПАО) URL: <https://www.vtb.ru/krupnyj-biznes/raschety/>

46. Малый бизнес. Расчеты. Дистанционные каналы [Электронный ресурс] Официальный сайт Банка ВТБ (ПАО) URL: <https://www.vtb.ru/malyj-biznes/>

47. Официальный сайт Банка ВТБ (ПАО) [Электронный ресурс] // Он–лайн – сервисы URL: <https://www.vtb.ru/personal/online-servisy/>

48. Проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания банка [Электронный ресурс] // Аналитический портал – URL: [https://vuzlit.ru/7936/problems\\_perspektivy\\_razvitiya\\_distantionnogo\\_bankovskogo\\_obslyzhvaniya\\_banka](https://vuzlit.ru/7936/problems_perspektivy_razvitiya_distantionnogo_bankovskogo_obslyzhvaniya_banka)

49. Справочник. Банковский словарь [Электронный ресурс] // М., 2018. URL: [http://www.prostobankir.com.ua/spravochniki/bankiru\\_na\\_zametku/bankovskiy\\_slovar/imprinter](http://www.prostobankir.com.ua/spravochniki/bankiru_na_zametku/bankovskiy_slovar/imprinter)

50. Средний бизнес. Расчеты. Дистанционные каналы [Электронный ресурс] Официальный сайт Банка ВТБ (ПАО) URL: <https://www.vtb.ru/srednij-biznes/raschety/>

## ПРИЛОЖЕНИЯ