

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра «Финансы и кредит»

АВТОРЕФЕРАТ

на выпускную квалификационную работу (магистерскую работу)

по направлению 38.04.01 Экономика

профиль «Финансовое планирование»

студентки 3 курса экономического факультета

Андреевой Варвары Михайловны

**Тема работы: «БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТА С
ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»**

Научный руководитель:

профессор кафедры математической

экономики, д. э. н., профессор

_____ В.А. Балаш

Зав. кафедрой «Финансы и кредит»,

к.э.н., доцент

_____ О. С. Балаш

Саратов 2020

Актуальность темы. Научно-технический прогресс развивается с невероятной скоростью: новые технологии проникают во все сферы жизни. Экономика страны ощущает внедрение новейших технологий не меньше других сфер, поскольку данная область нуждается в такого рода реформировании из-за необходимости наиболее быстрого удовлетворения как своих собственных, внутренних, нужд, так и нужд участников любого рода экономических отношений.

Поскольку на современном этапе огромную роль играет качество и скорость совершения различного плана операций в экономическом пространстве, постольку применение новейших технологий в своей деятельности любого хозяйствующего субъекта просто необходимо для поддержания своей конкурентоспособности. Это непосредственно касается и банковской системы в целом. В процессе функционирования банковской системы на современном этапе существует множество операций, совершение которых напрямую зависит от степени использования результатов научно-технического прогресса. И от скорости совершения таких операций и, несомненно, их качества зависит уровень конкурентоспособности коммерческого банка. Высокое качество обслуживания клиентов – залог повышенного спроса с их стороны на продукты и услуги банка.

Доведение продуктов и услуг до потребителя является одной из важнейших задач коммерческого банка, которую должна решать маркетинговая политика банка. От результата решения данной задачи непосредственно зависит успешность функционирования коммерческого банка. Вопрос о доставке продукта или услуги до клиента решается при помощи так называемых «систем доставки». Данные системы варьируются в большом диапазоне, поэтому перед специалистами в области маркетинга стоит важная цель – выбрать ту систему, которая наиболее полно

удовлетворит потребности клиента, что и приведет деятельность банка к лучшим результатам.¹

В современных условиях для сохранения своих позиций на рынке банковских услуг коммерческие банки вынуждены формировать и предоставлять новые услуги, продукты, различные льготы, премии, бонусы или так называемые «скидки» своим клиентам. Всё это также должно сопровождаться качественной и эффективной рекламой нового перечня продуктов и услуг банка.

В настоящее время перед банками стоит несколько основных задач:

- Увеличение спектра банковских продуктов и услуг с целью наращивания клиентской базы;
- Использование новейших технологий и результатов научно-технического прогресса;
- Повышение квалификации банковских сотрудников для использований в работе новейшего оборудования и технологий.

Поэтому внедрение и использование новых технологий, технологических разработок при доведении новых банковских продуктов и услуг до клиентуры при помощи дистанционного банковского обслуживания является очень важным аспектом деятельности коммерческих банков. Развитие системы дистанционного обслуживания клиентов является одним из значимых аспектов в процессе функционирования коммерческого банка. От того, насколько грамотно и эффективно банк будет использовать возможности дистанционного обслуживания своих клиентов благодаря новым технологиям, напрямую зависит конкурентоспособность банка на рынке, что и обуславливает актуальность темы представленной работы.

Целью магистерской диссертации является изучение системы дистанционного банковского обслуживания и определение путей

¹ Банковское дело: Учебник - 2-е изд., перераб. и доп. под ред. О.И. Лаврушина. - М.: Финансы и статистика, 2009 г.

совершенствования и перспектив развития дистанционного обслуживания клиентов в России.

Для достижения данной цели необходимо выполнить ряд поставленных **задач**:

- Изучить понятие, сущность и причины распространения дистанционного банковского обслуживания;
- Определить состав и возможности банковских услуг, предоставляемых дистанционно;
- Рассмотреть нормативно-правовое регулирование дистанционного банковского обслуживания в России и за рубежом;
- Дать общую характеристику современного этапа развития дистанционного банковского обслуживания клиентов в российских коммерческих банках;
- Изучить организацию дистанционного обслуживания в российских коммерческих банках клиентов - юридических лиц;
- Проанализировать организацию дистанционного обслуживания физических лиц в российских коммерческих банках;
- Изучить новые технологии дистанционного банковского обслуживания клиентов ПАО «Сбербанк»;
- Проанализировать направления совершенствования организации дистанционного обслуживания клиентов ПАО «Сбербанк»;
- Изучить возможности снижения рисков дистанционного обслуживания клиентов ПАО «Сбербанк».

Объектом исследования является дистанционное банковское обслуживание. **Предмет** исследования – организация дистанционного обслуживания клиентов ПАО «Сбербанк».

Степень разработанности. Теоретической основой исследования послужили работы таких исследователей и авторов литературы по соответствующему направлению, как: Абрамова М.А., Лаврушин О.И.,

Неточеева Н.Н., Окулов В.Л., Рогов А.Д., Рудакова О.С., Салин В. Н., Турбанов А., Тютюнник А.П.

Нормативно-правовую базу выпускной квалификационной работы составили: федеральное законодательство, нормативные акты Банка России и Правительства Российской Федерации.

Информационная база исследования: статистические материалы, отчеты, доклады, обзоры различных организаций, периодические издания, Интернет-ресурсы.

Методологической базой исследования явились диалектический, аналитический, логический методы исследования, а также статистический, математический и другие методы анализа. Особенности поставленных задач и исследуемого объекта обозначили необходимость использования соответствующего инструментария: общих методов научного познания, включающих методы теоретического и эмпирического исследования.

Научная новизна исследования в целом состоит в постановке, теоретическом обосновании и изучении комплекса практических вопросов, касающихся дистанционного банковского обслуживания.

Наиболее значимыми из полученных результатов исследования являются:

- уточнение понятия, сущности и причине распространения дистанционного банковского обслуживания;
- более подробное рассмотрение состава и возможностей банковских услуг, которые предоставляются дистанционно;
- детальное изучение нормативно-правового регулирования дистанционного банковского обслуживания в России;
- глубокое изучение современного этапа развития дистанционного банковского обслуживания клиентов в российских коммерческих банках как юридических, так и физических лиц;
- изучение новых технологий дистанционного банковского обслуживания, выявление путей совершенствования данного направления;

- анализ возможных путей снижения рисков при дистанционном банковском обслуживании клиентов.

Практическая значимость исследования. Проведенное исследование предлагает решение ряда задач в области дистанционного банковского обслуживания клиентов. Результаты, полученные в процессе данного исследования, предоставляют возможность использовать теоретические выводы и практические рекомендации в деятельности коммерческих банков в части дистанционного банковского обслуживания своих клиентов.

Структура выпускной квалификационной работы. Магистерская диссертация состоит из введения, трёх глав, заключения и списка использованных источников.

Во введении обоснована актуальность, цель и задачи, а также новизна и практическая значимость исследования.

В первой главе «Научные основы дистанционного банковского обслуживания физических лиц» определены научные основы дистанционного банковского обслуживания, в частности, понятие, сущность и причины распространения дистанционного обслуживания, состав и возможности банковских услуг, предоставляемых дистанционно, нормативно-правовое регулирование данной сферы банковской деятельности.

Во второй главе «Практика дистанционного банковского обслуживания клиентов в РФ» проанализирована действующая практика дистанционного банковского обслуживания в РФ, характеристика современного этапа развития дистанционного банковского обслуживания клиентов в российских коммерческих банках, в частности, определены основные моменты дистанционного обслуживания клиентов, как юридических так и физических лиц на примере ПАО «Сбербанк», характеристика и стратегия развития дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО Сбербанк.

В третьей главе «Пути совершенствования и перспективы развития дистанционного обслуживания клиентов в России» рассмотрены пути

совершенствования и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания клиентов в России, новые технологии в развитии дистанционного банковского обслуживания, совершенствование организации дистанционного обслуживания клиентов ПАО «Сбербанк», снижение рисков дистанционного обслуживания клиентов.

В заключении подведены итоги и сформулированы выводы по результатам проведенного исследования.

По результатам проведенного исследования можно сделать следующие выводы.

Дистанционное банковское обслуживание представляет собой процесс предоставления возможности клиентам осуществлять банковские операции без личного присутствия в отделении банка с применением разнообразных каналов телекоммуникации.

Сущность дистанционного банковского обслуживания заключается в самообслуживании клиентов.

Можно утверждать, что система дистанционного банковского обслуживания, является весьма актуальной в современной жизни, а ее внедрение в деятельность коммерческого банка предоставляет значительные преимущества, как клиентам, так и самим банковским учреждениям. С помощью такого инновационного продукта, как система дистанционного банковского обслуживания, в значительной степени повышается конкурентоспособность банка.

Для создания более эффективной системы ДБО, не имеющей законодательного ограничения развития в России, необходимо разработать терминологический аппарат и дать определения основным элементам дистанционного банковского обслуживания и закрепить их на уровне нормативно-правовых документов, а также урегулировать вопросы взаимоотношений банков с клиентами и внутреннюю организацию работы банка с системами ДБО.

В ближайшем будущем, взаимодействие банка с клиентами должно стать многоформатным, разносторонним, где успешность банковского бизнеса будет заключаться в предоставлении самых разнообразных услуг для клиентов посредством различных каналов обслуживания.

Можно определить следующие тенденции развития современного дистанционного банковского обслуживания:

- растет число мобильных приложений для разных мобильных платформ, появляются мобильные решения для юридических лиц;
- более чем в 2 раза, по сравнению с прошлым годом, выросло предложение дополнительных сервисов в рамках ДБО для юридических лиц (электронный документооборот, электронная бухгалтерия, доступ к государственным и муниципальным услугам, сдача отчетности в ФНС России, ПФР, Росстат);
- растет и расширяется предложение дополнительных сервисов в рамках ДБО для физических лиц;
- большинство (72%) банков используют в целях противодействия мошенничеству Antifraud-системы.

В современных условиях фактор времени и его затрат для людей играет важную роль. Клиенты банков не желают тратить свое время на непосредственное посещение банков, длинные очереди и тому подобное. В связи с этим банки используют системы дистанционного банковского обслуживания своих клиентов.

ПАО Сбербанк стремится выйти на новый уровень конкурентоспособности и технологичности, при этом оставаясь лучшим банком для населения и бизнеса, продолжая устойчиво развиваться и создавать стоимость для акционеров, общества и государства. В 2017 году Сбербанк принял Стратегию развития до 2020. Своими ключевыми стратегическими приоритетами Сбербанк видит дальнейшее улучшение клиентского опыта, технологическое лидерство и развитие экосистемы для удовлетворения большинства потребностей своих клиентов через

предложение нефинансовых услуг и в том числе, развитие дистанционных банковских услуг

Активными клиентами Сбербанка является 60% населения Российской Федерации. На долю Сбербанка приходится 46,1% вкладов населения, 40,5% кредитов физическим лицам и 32,4% кредитов юридическим лицам.

В связи с этим на дистанционное обслуживание в ПАО Сбербанк претендует большая часть населения России, по сравнению с другими ТОП 50 банков

В 2017 году Сбербанк утвердил новую Стратегию развития на период 2017–2020 годов. Главная цель новой Стратегии 2020 – выход на новый уровень конкурентоспособности, дающий возможность конкурировать с глобальными технологическими компаниями, оставаясь при этом лучшим банком для населения и бизнеса. Наша ключевая задача – нарастить масштабы бизнеса, повысить прибыльность и эффективность и вместе с тем увеличить гибкость, скорость и клиентоориентированность через внедрение новых технологий и развитие новых навыков сотрудников.

Начиная с 2017г на первое место в развитии Сбербанка выходит:

- Обеспечение надежной и стабильной работы всех информационных систем при росте нагрузки на них
- Доработка и поддержка преемственности ИТ-систем до перехода на новую платформу
- Развитие и наращивание технологической инфраструктуры, развитие центров обработки данных Новая платформа
- Завершение перевода клиентов, продуктов и данных на новую платформу, которая будет реализована на инновационной облачной инфраструктуре, использующей технологии быстрых вычислений «в памяти», и будет обеспечивать высокий уровень надежности и доступности • Внедрение практики и инструментов DevOps для увеличения скорости

создания и обновления сервисов и приложений через эффективное взаимодействие инженеров

Безопасность

- Обеспечение защиты данных клиентов и инвестирование в инструменты мониторинга и защиты всех цифровых каналов, создание центра мониторинга всех операций, обучение наших сотрудников, клиентов и партнеров современным способам предотвращения киберпреступлений

- Создание системы управления регулярно возрастающим объемом данных о клиентах, включая хранение, обработку, поддержание доступности, полноты и актуальности в режиме реального времени

- Инвестирование в искусственный алгоритм и когнитивные вычисления

- Развитие внутренних компетенций по работе с данными

Инновации

- Развитие инновационной инфраструктуры за счет запуска лабораторий по ключевым для нашего бизнеса технологиям

- Проведение прикладных исследований и внедрение новых технологий в наши продукты и услуги, а также постоянный мониторинг новых разработок, создание инкубаторов и акселераторов для апробации новых идей.

С учетом прогнозируемых внешнеэкономических условий Сбербанку необходимо улучшить все показатели финансовой эффективности при последовательном увеличении объема выплачиваемых дивидендов.

Для достижения этих целей, перед Сбербанком были поставлены следующие приоритетные задачи на 2017-2020г

- Устойчивый рост комиссионного дохода

- Снижение расходов на операционную деятельность за счет оптимизации расходов на персонал (повышение производительности труда, автоматизация процессов), недвижимости, устройства самообслуживания

- Рост расходов на внедрение новых ИТ-решений и цифровой бизнес

- Рост доходов и уровня возврата на капитал от международного бизнеса

- Продолжение реализации консервативной политики управления риском и снижение расходов на риск за счет совершенствования системы управления рисками (внедрение продвинутой аналитики в процессы риск-менеджмента, мониторинг риска в реальном времени, поддержание высокого качества портфеля)

- Разработка мер по управлению новыми рисками для банка: риск венчурных инвестиций, риск новой экономики (банка как экосистемы)

На данный момент, ПАО «Сбербанк» имеет множество различных сервисов дистанционного банковского обслуживания как для физических, так и для юридических лиц, что говорит о его повышенной клиентоориентированности. На основе всего вышесказанного можно сформулировать перечень мероприятий, которые способствовали бы активному развитию и распространению банковских он-лайн услуг:

- реализация простых и востребованных функций; возможность персонализации, т.е. настройки конкретной системы клиентом «под себя»;

- свобода получения информации и отсутствие ненужных ограничений (примером может служить ограничение срока получения выписки по счету);

- бесперебойная работа всех сервисов и возможность доступа к ним в режиме 24/7/365;

- использование современных технологий; создание понятного и удобного интерфейса с возможностью без труда найти все необходимые данные и функции;

- формирование системы он-лайн подсказок и обучающих материалов по работе с системами в свободном доступе.

В последнее время в российском сегменте сети Интернет участились сетевые атаки на сайты и серверы кредитных организаций, а также попытки неправомерного получения персональной информации пользователей систем дистанционного банковского обслуживания (пароли, секретные ключи средств шифрования и аналогов собственноручной подписи, ПИН-коды и номера банковских карт, а также персональные данные их владельца).

К сожалению, в настоящее время пока ни одним банком не реализована система ДБО, полностью отвечающая перечисленным рекомендациям, несмотря на перспективность развития данного вида услуг и рост спроса на них.

Основными методами борьбы с рисками при ДБО является улучшение имеющегося законодательства; исключение возможности неправомерного получения персональной информации пользователей систем ДБО; осуществление операции с использованием банкоматов, установленных в безопасных местах; исключение использования банковских карт в организациях торговли и обслуживания, не вызывающих доверия; исключение использования ПИН-кода при заказе товаров либо услуг по телефону/факсу или по сети Интернет; использование услуги SMS-оповещения о проведенных операциях с применением ДБО; выбор наиболее надежного поставщика услуг по установлению и обслуживанию система ДБО; многофакторная проверка пользователей.