

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

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ
Кафедра финансов, инвестиций и инноваций

ЭЛЕКТРОННЫЕ НОВАЦИИ В БАНКОВСКОМ БИЗНЕСЕ

Выпускная квалификационная работа студентки

очной формы обучения
направления подготовки **38.03.01 Экономика** профиль «**Финансы и кредит**»
4 курса группы 06001303
Курбатовой Марины Васильевны

Научный руководитель
проф. кафедры финансов,
инвестиций и инноваций
Флигинских Т.Н.

БЕЛГОРОД 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ НОВАЦИЙ В БАНКОВСКОМ БИЗНЕСЕ	6
1.1. Понятие и сущность электронных банковских услуг	Error! Bookmark not defined.
1.2. Предпосылки развития электронных новаций в банковском бизнесе	100
1.3. Интернет-банкинг как электронная новация в банковском бизнесе ...	144
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ЭЛЕКТРОННЫХ НОВАЦИЙ В БАНКОВСКОМ БИЗНЕСЕ НА ПРИМЕРЕ ПАО СБЕРБАНК.....	255
2.1. Организационно-экономическая характеристика ПАО Сбербанк	255
2.2. Анализ финансового состояния ПАО Сбербанк	300
2.3. Оценка степени использования электронных новаций в деятельности ПАО Сбербанк.....	366
2.4. Направления совершенствования электронных новаций ПАО Сбербанк	400
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	455
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	48
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	544

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Модернизация банковского сектора неразрывно связана с внедрением банковских новаций. Само понятие новаций имеет множество значений. В российском законодательстве прописано, что новации – введенный в употребление новый или значительно улучшенный продукт (товар, услуга) или процесс, новый метод продаж или новый организационный метод в деловой практике, организации рабочих мест или во внешних связях. Использование банкоматов и электронных терминалов, расчеты банковскими картами за товары и услуги сегодня являются обычным делом. Привычка «подержать в руках» свою зарплату постепенно уходит в прошлое: во многих организациях заработную плату получают на банковские карты в рамках зарплатных проектов. Нас уже трудно удивить наличием электронных терминалов в магазинах розничной торговли, на автозаправках, кинотеатрах и даже вызывает некоторое раздражение, если их нет. При этом природа банковских продуктов не изменилась (также осуществляются расчеты, предоставляются кредиты, совершаются другие операции), меняются и совершенствуются лишь технологии их предоставления, уровень гибкости, оперативности и удобства при этом повышается.

Электронные банковские новации способны стать толчком в дальнейшем развитии банковского сектора России. Новации для банков в современных условиях выступают одним из единственных способов отличия от конкурентов на рынке. Их внедрение должно быть направлено на увеличение клиентской базы банков. Банкам следует использовать технологии для формирования более тесных отношений с клиентами.

Степень разработанности темы исследования. Теоретические аспекты становления и развития электронных банковских услуг и электронных новаций в банковском бизнесе отражены в научных трудах таких ученых, как З.Р. Абдеева, П.И. Баширова, А.А. Кастюрина, К.

Болецкая, О.А. Гаврилова, Т.В. Нестеренко, А.И. Гризова, Е.В. Емелина, А.В. Поначугин, А. Жоробекова, Т.Н. Минина, Д.А. Рабаданова, С.С. Рагимова и др.

Практическая значимость результатов исследования заключается в том, что положения и выводы, изложенные в работе, могут быть реализованы ПАО Сбербанк в процессе совершенствования электронного банковского обслуживания клиентов и повышения эффективности данного вида деятельности. Материалы исследования также могут быть использованы в учебном процессе при чтении курсов, посвященных банковскому делу, практике применения электронных новаций в банковском бизнесе.

Цель исследования: на основании анализа современных электронных банковских новаций и актуального состояния электронных новаций ПАО Сбербанк выявить направления развития и перспективы совершенствования электронных новаций в деятельности ПАО Сбербанк.

Задачи исследования:

1. Рассмотреть понятие и сущность электронных банковских услуг.
2. Выявить предпосылки развития электронных новаций в банковском бизнесе.
3. Изучить интернет-банкинг как электронную новацию в банковском бизнесе
4. Дать организационно-экономическую характеристику ПАО Сбербанк.
5. Провести анализ финансового состояния ПАО Сбербанк.
6. Сделать оценку степени использования электронных новаций в деятельности ПАО Сбербанк.
7. Определить направления совершенствования электронных новаций ПАО Сбербанк.

Объект исследования: банковский бизнес.

Предмет исследования: электронные новации в банковском бизнесе.

Теоретической и методологической основой исследования послужили труды отечественных ученых, статьи научных конференций по изучаемой тематике, нормативно-правовая база деятельности банка, а также материалы периодических изданий. При выполнении выпускной квалификационной работы были использованы **методы** сравнения, наблюдения, системного и логико-смыслового анализа. Анализ практических данных осуществлялся с помощью выборки, группировок, обобщения, а также графических методов.

Информационной базой исследования явились документы, регламентирующие деятельность банка, статистические отчеты руководства Сбербанка, финансовая отчетность банка.

Структура исследования представлена введением, основной частью, состоящей из двух глав, заключения, списка литературы, включающего 51 источник, трех приложений. Работа содержит 5 таблиц, 5 рисунков, изложена на 57 страницах печатного текста.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ НОВАЦИЙ В БАНКОВСКОМ БИЗНЕСЕ

1.1. Понятие и сущность электронных банковских услуг

Электронные банковские услуги – это новый технологический способ производства банковских продуктов, удовлетворяющих потребности клиентов с помощью электронных банковских технологий.

Правовые аспекты электронных банковских услуг, под которыми понимается совокупность технологических процедур и договорных условий, обеспечивающих совершение электронным способом банковских операций и иных сделок, определены ст. 5 ФЗ «О банках и банковской деятельности». Говоря о совершении банковских сделок, имеют в виду, как стадию заключения договора, так и его исполнение.

Электронные услуги выступают в качестве безналичных расчетов. Сущность безналичных расчетов и порядок производства раскрывается в гл. 45, 46 ГК РФ, а также большом количестве подзаконных нормативных актов Центрального Банка России (ЦБР), к компетенции которого ст. 80 ФЗ о «ЦБР» отнесено установление правил и форм безналичных расчетов.

В п.3 ст. 861 ГК РФ отражено, что безналичные расчеты производятся через банки, иные кредитные организации, в которых открыты соответствующие счета.

В ст. 5 ФЗ «О банках и банковской деятельности» в пп. 3,4 рассмотрены банковским операциям, для осуществления которых необходима соответствующая лицензия.

В настоящее время законодательство РФ затрагивает использование электронной цифровой подписи (ст. 160 ГК РФ и ст. 5 ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации»), в том числе в электронных средствах платежа (ст. 847 ГК РФ).

Установлены общие требования к защите информации (Глава 5 ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации»), в том числе распределение рисков, связанных с использованием несертифицированных информационных систем (ст. 22).

Если для совершения финансовых операций используются услуги Интернет и сервис-провайдеров, то следует учитывать требования ФЗ «О связи», который регулирует их деятельность в части сохранения тайны связи и оснований ответственности.

В части порядка использования средств защиты информации действуют нормы ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 4 мая 2011 г. № 99 – ФЗ (ст. 17), а также ряд правовых актов Президента и Правительства РФ.

Может быть другое толкование, так под электронными банковскими услугами понимают совокупность технологических процедур и договорных условий, обеспечивающих создание на основе действий банка трансформацию банковских продуктов, удовлетворяющих потребности клиентов дистанционным способом.

Виды электронных банковских услуг можно представить следующими:

- осуществление транзакций с использованием банковских пластиковых карт;
- осуществление бизнес-процессов с использованием специальных локальных компьютерных сетей (межбанковские электронные расчеты), глобальной компьютерной сети Интернет (Интернет - Банк - Клиент).

Электронные банковские услуги отличаются от традиционных банковских услуг не по полезности, а по технологии удовлетворения потребностей клиента. Поэтому наряду с обладанием традиционных признаков банковских услуг (непостоянство качества услуг, договорный характер банковского обслуживания, связь банковского обслуживания с деньгами, протяженность обслуживания во времени, вторичность удовлетворяемых банковскими услугами потребностей), им присущи

определенные особенности, такие как абстрактность, общедоступность, обезличенность, экстерриториальность, интерактивность обслуживания, множественность каналов доступа. Рассмотрим эти особенности электронных банковских услуг.

1. Электронные банковские услуги неосвязаемы: их нельзя ощутить материально, увидеть и оценить до момента оказания услуги.

2. Электронные банковские услуги подразумевают наличие как минимум одного посредника, но взаимодействие с ним контрагенты (или только один из них) осуществляют удаленно с использованием каналов связи, т.е. абстрактно. Клиент, получая электронную банковскую услугу, может не представлять, сколько посредников задействовано и ее предлагает.

3. Электронный способ совершения сделок с учетом специфической среды, не возможной без применения информационных технологий.

Электронные банковские услуги по сравнению с традиционными услугами имеют существенные преимущества:

- а) удобство для клиентов;
- б) привлечение большего числа потребителей на рынке через разные сети телекоммуникаций, возможность круглосуточного предоставления услуг;
- г) возможность быстрой диверсификации предоставляемых услуг в условиях изменяющейся рыночной среды;
- д) возможность в режиме реального времени выбрать оптимальный вид услуги из предполагаемого спектра банковских продуктов.

Банковский бизнес включает розничные и оптовые электронные банковские услуги, отличающиеся высокой обезличенностью.

Розничные услуги удовлетворяют потребности индивидуальных потребителей, а оптовые – корпоративных клиентов.

К розничным электронным банковским услугам относятся основные услуги на базе банковских пластиковых карт, удовлетворяющие потребности в ликвидности через банкоматы с использованием электронных расчетов, а

также сопутствующие услуги запрос выписки, загрузка информации о транзакциях, предоставление и оплата счетов, прием заявки на кредит и др.

К оптовым электронным банковским услугам относятся межбанковские электронные расчеты, локальные специальные и глобальные компьютерные сети, позволяющие клиенту управлять ликвидностью, осуществлять денежные переводы, оплачивать транзакции и т.п.

В электронных банковских услугах можно выделить три основные направления развития:

1. Система «Клиент – банк»;
2. Мобильный банкинг (WAP – банкинг);
3. Интернет – банкинг.

В процессе своего развития банковские услуги прошли путь от простейших до расширенных услуг, наделенных дополнительными сопутствующими услугами. Мы наблюдаем переход от простых услуг в комплексные, единичных услуг в возобновляемые контакты с банком. Прогресс в информационных технологиях открывает перед банками принципиально новые возможности. Так, передача данных перестала зависеть от расстояния и может оплачиваться по единому тарифу – фактор расстояния уже не оказывает большого влияния на затраты и цены.

Появились различные варианты автоматизированного обезличенного обслуживания клиентов не требующие их личного присутствия в отделении банка, с помощью применения ПИН – кодов, ЭЦП. Все шире стало распространяться remote banking – осуществление банковских операций на расстоянии, без привязки к месту нахождения и времени работы банковского учреждения.

Важным направлением обслуживания клиентов банков с использованием новейшей электронной техники является предоставление им электронных услуг в магазинах.

Специфика электронных банковских услуг требует от потребителей экономической культуры, вызывает необходимость разъяснения содержания

услуги клиенту, усиливает значение фактора доверия клиентов к банковскому сектору экономики. Электронные банковские услуги основаны на формировании партнерских отношений с клиентом, оказания ему всесторонней помощи, выражающейся в полезном эффекте.

Перечень доступных электронных услуг, предлагаемых различными банками, неодинаков. Фактически во всех банках клиенту предоставляется возможность проверять состояние текущего счета, осуществлять денежные переводы, получать (заказывать) электронные счета на оплату. Более сложные системы позволяют клиентам составить заявку на получение кредита (ссуды), загрузить информацию по своим счетам на собственный компьютер, торговать ценными бумагами компаний или доверительных фондов.

1.2. Предпосылки развития электронных новаций в банковском бизнесе

Общеизвестно, что изменения на начальном этапе развития в информационной и технической системе начинают отсчет с появлением первых компьютеров в 50-х годах прошлого столетия, когда весь мир получил возможность, за счет глобальной компьютеризации, накапливать, обрабатывать и передавать информацию, закодированную в цифровом формате. С тех пор идет непрерывное развитие IT технологий, которое позволяет работать с массивами данных мирового масштаба, которые накапливаются и обрабатываются за беспрецедентно короткие сроки

Колоссальное развитие IT технологий позволяет любому клиенту банка осуществить перевод денежных средств в любую точку мира за считанные минуты, сотруднику отдела продаж осуществить поиск в массиве данных необходимой информации о клиенте в кратчайшие сроки и банкам, хранить сотни миллиардов долларов в безналичной форме.

На сегодняшний день невозможно представить жизнь без информационных технологий, которые предоставляют возможность

экономическим агентам эффективно использовать информацию, как фактор производства, увеличивая свою производительность. Сегодня в мире существуют такие банковские учреждения, которые не имеют офисов и сотрудников, но при этом они обслуживают огромное количество клиентов в онлайн-режиме, имеют минимальные издержки и хорошую доходность.

Но до того, как банки начали развиваться посредством коммуникационных технологий, они прошли эволюционное развитие, начиная от «ростовщической» деятельности до нынешнего уровня высокотехнологичных банковских услуг.

В классической теории принято выделять три основных фактора производства: земля, труд, капитал. В постиндустриальном обществе ввиду особого отношения к человеческим ресурсам и признания их ценности возникает четвертый фактор производства – предпринимательская способность. Действительно, интеллектуальный вклад управленца способен увеличить прибыльность предприятия за счет умелой реорганизации процессов деятельности. Очевидно, что способность человека управлять во многом зависит от его умений и знаний в профессиональной области, области менеджмента, и, что не маловажно для бизнеса, знаний в сфере психологии.

Сегодняшний мир характеризуется постепенным переходом от производства материальных единиц к благам, имеющим абстрактный характер и основанных на знаниях. Они не осязаемы, однако имеют информационную, интеллектуальную составляющую и в новых условиях начинают приобретать все большую ценность.

За последние десятилетия человечество накопило большое количество информации и создало возможности для ее обработки. Таким образом, в результате экономической деятельности с помощью информационных технологий, призванных хранить, передавать и обрабатывать информацию может создаваться добавленная стоимость. Соответственно можно сделать вывод о том, что сегодня, используя информацию в качестве фактора

производства, есть возможность получать прибыль, выполняя с ней вышеуказанные действия.

Современное западное постиндустриальное общество постепенно начинает придерживаться концепции, заключающейся в том, что производство высокотехнологичной продукции и знаний является основным источником экономического роста. Страны, разделяющие и внедряющие вышеуказанные ценности, называют информационными обществами (обществами знаний, интеллектуальными обществами).

Необходимо отметить, что на сегодняшнем этапе лишь ограниченное число стран уже построили информационное общество и, таким образом, являются технологическими донорами остального мира. В связи с чрезвычайно быстрым развитием мировой экономики перестает быть актуальным тот факт, что лишь США, Япония и часть стран Европейского Союза являются информационными обществами.

Важно отметить, что банки всегда были теми организациями финансового сектора, которые в первую очередь применяли новейшие технологии на практике, совершенствуя тем самым свои услуги. В течение долгого времени банки применяют информационно-коммуникационные технологии в своей деятельности с целью предоставления высококачественных товаров и услуг. Банки используют ИКТ не только для построения сети электронного банкинга, что стало актуальным лишь в последнее время, но и для организации деятельности самой компании: программное обеспечение для оптимизации банковских процессов, внутренние сети, телефонные линии. Однако тенденции в развитии ИКТ и сети Интернет все больше изменяют вектор развития мировой банковской системы в сторону электронного банкинга.

Банки используют различные наименования при определении систем online banking – PC banking, home banking, electronic banking, Internet banking. Независимо от названия все эти системы имеют очевидные преимущества перед традиционными банковскими методами.

Перечень доступных электронных услуг, предлагаемых различными банками, неодинаков. Фактически во всех банках клиенту предоставляется возможность проверять состояние текущего счета, осуществлять денежные переводы, получать (заказывать) электронные счета на оплату. Более сложные системы позволяют клиентам составить заявку на получение кредита (ссуды), загрузить информацию по своим счетам на собственный компьютер, торговать ценными бумагами компаний или доверительных фондов.

Влияние макро и микро факторов на процесс трансформации традиционной банковской услуги, позволяет большинство этапов коммерческого цикла расчетов перевести в электронную форму.

Традиционные формы расчетов представляет первый уровень схемы.

На втором уровне схемы представлены системы, полностью или частично автоматизирующие каждое из направлений традиционных расчетов, появившиеся еще до широкого распространения Интернет. Так, чековые расчеты являются банковской технологией расчетов банковскими картами, осуществляемыми в рамках карточных платежных систем. Расчеты, основанные на управлении банковским счетом, служат банковской технологией систем класса «Банк-Клиент» и систем теле-банкинга.

Развитие телекоммуникаций, базовых телефонных функций и одновременно усовершенствование телефонных станций и стандартов дает толчок к развитию теле-банкинга.

Рост интереса участников расчетов к Интернет-технологиям ведения бизнеса привел к модификации таких форм расчетов, как «Банк-Клиент», расчеты банковскими пластиковыми картами для использования их в Интернет-среде.

Локальные компьютерные сети напоминают этап модернизации традиционной услуги с помощью автоматизированных и полуавтоматизированных систем, а глобальная компьютерная сеть Интернет позволяет отобразить на развитие автоматизированных систем в среде

Интернет. Мы наблюдаем переход от простых услуг в комплексные, единичных услуг в возобновляемые контакты с банком. Прогресс в информационных технологиях открывает перед банками принципиально новые возможности. Так, передача данных перестала зависеть от расстояния и может оплачиваться по единому тарифу – фактор расстояния уже не оказывает большого влияния на затраты и цены. Появились различные варианты автоматизированного обезличенного обслуживания клиентов не требующие их личного присутствия в отделении банка, с помощью применения ПИН – кодов, ЭЦП. Все шире стало распространяться remote banking – осуществление банковских операций на расстоянии, без привязки к месту нахождения и времени работы банковского учреждения.

1.3. Интернет-банкинг как электронная новация в банковском бизнесе

Преимуществами системы электронного банкинга для потребителей являются снижение затрат времени, экономия денежных средств, не только затрачиваемых на дорогу, но и на комиссии по банковским операциям. Применение электронного банкинга выгодно и самим кредитным учреждениям, ибо позволяет сократить количество обслуживающего персонала, уменьшить затраты на зарплату, капитальное строительство, аренду зданий и помещений. Это позволяет банкам также охватить дополнительный сегмент потребителей, с некрупными капиталами, неудобных в территориальном обслуживании, т.е. не слишком выгодных в аспекте традиционных банковских технологий.

Вместе с тем, в рассматриваемой сфере появляется и ряд специфических проблем. В частности, проблемы, связанные с обеспечением безопасности и конфиденциальности банковских операций, высокими первоначальными вложениями капитала в информационные технологии и оборудование, правовой неурегулированностью ряда возникающих ситуаций.

Одной из последних проблем можно назвать, например, возможные санкции со стороны международных платежных систем VISA и MasterCard.

Перспективы развития электронных банковских услуг заложены, по нашему мнению, прежде всего, в их указанных преимуществах, а также в том, что качество этих услуг быстро прогрессирует. Система электронного банкинга начала разрабатываться в Нью-Йорке в 1981г. Тогда вкладчики могли лишь проверять свои счета, подключаясь к компьютеру банка через проводной телефон.

Следующая волна электронного банкинга началась в середине 90-х, когда по мере развития Интернета и электронных технологий банки начинали вводить системы, которые позволяли вкладчикам получать информацию о своих счетах через Интернет. В 1994 г. услуга перевода денежных средств со счетов была введена Стэнфордским федеральным кредитным союзом (США), а уже в 1995г. был официально создан первый виртуальный банк – Security First Network Bank, не имеющий ни одного физического офиса для работы с клиентами.

В Россию система электронного банкинга пришла только в 1998 году, когда внедрили Автобанк («Уралсиб») систему «Банк - Клиент», которая не имела разновидностей. Этот банк первым в России предложил своим клиентам доступ к собственному счету через Интернет. До 2003 года услуга электронного банкинга развивалась очень медленно: пользователей данной услугой насчитывалось примерно 50 тыс. человек. Затем произошли «скачки»: вначале в количестве банков, предлагающих такие услуги, затем в доле платежей физических лиц, совершенных через системы интернет-банкинга и, наконец, в качественном разнообразии услуг: так, возможность выставления счета клиенту со стороны поставщика услуг в 2015 году была внедрена уже более чем в трети провайдеров систем.

В современных условиях доля систем активно растет, они предлагают пользователю выбрать, забронировать и оплатить авиа- и ж/д билеты, совершить покупки в интернет-магазинах, оплатить услуги провайдеров

контента (аудио, видео, ПО и т.д.). Наиболее популярная система интернет-банкинга в России – Сбербанк Онлайн. Три четверти всех пользователей Интернета используют данный сервис. Второе и третье место по популярности занимают, соответственно, системы «Альфа-Клик» от Альфа-Банка и ВТБ24, уступая аудитории Сбербанка Онлайн в пять раз.

Можно предположить, что в ближайшие годы темпы роста российского рынка электронных банковских услуг сохранят высокие позиции. В перспективе, например, широкое распространение в России технологии бесконтактной оплаты NFC, которую пока внедрили лишь немногие банки. Однако и здесь возникают проблемы, в частности, безопасности. Соответственно, банки должны своевременно предупреждать клиентов о возможных рисках, и, например, до решения проблемы не рекомендовать клиентам держать на счете, привязанном к NFC-метке, большие суммы денег.

Интернет-банкинг – полнофункциональный комплекс финансовых услуг, которые оказываются банком на платформе виртуальной реальности, основанные на прототипах физических продуктов. То есть, в интернете банк имеет возможность оказывать те же услуги, которые предоставляет в своих отделениях. Электронные банковские услуги, или электронный банкинг (е-банкинг) не является дополнительным направлением банковской деятельности, как и не является финансовым инструментом – это новый способ осуществления банковских услуг с помощью электронных сетей.

Базельский комитет по банковскому надзору дает следующее определение: e-banking, включает предоставление незначительных по объёму и розничных банковских продуктов, а также услуг через электронные каналы банка, весомых по объёму электронных платежей и других оптовых «банковских услуг электронным способом» [33, стр. 020].

Плюсом онлайн услуг банка: возможность круглосуточного доступа к своим счетам и отсутствие затрат пользователя на приобретение и установку

какого-либо специального программного обеспечение, можно воспользоваться обычным браузер.

Интернет-банкинг также предполагает использование разнообразных финансовых услуг юридическими лицами. Основным пользователем являются предприятия с географически развитой сетью филиалов.

Схема интернет-банкинга представлена на рис. 1.1 [27, стр. 121].

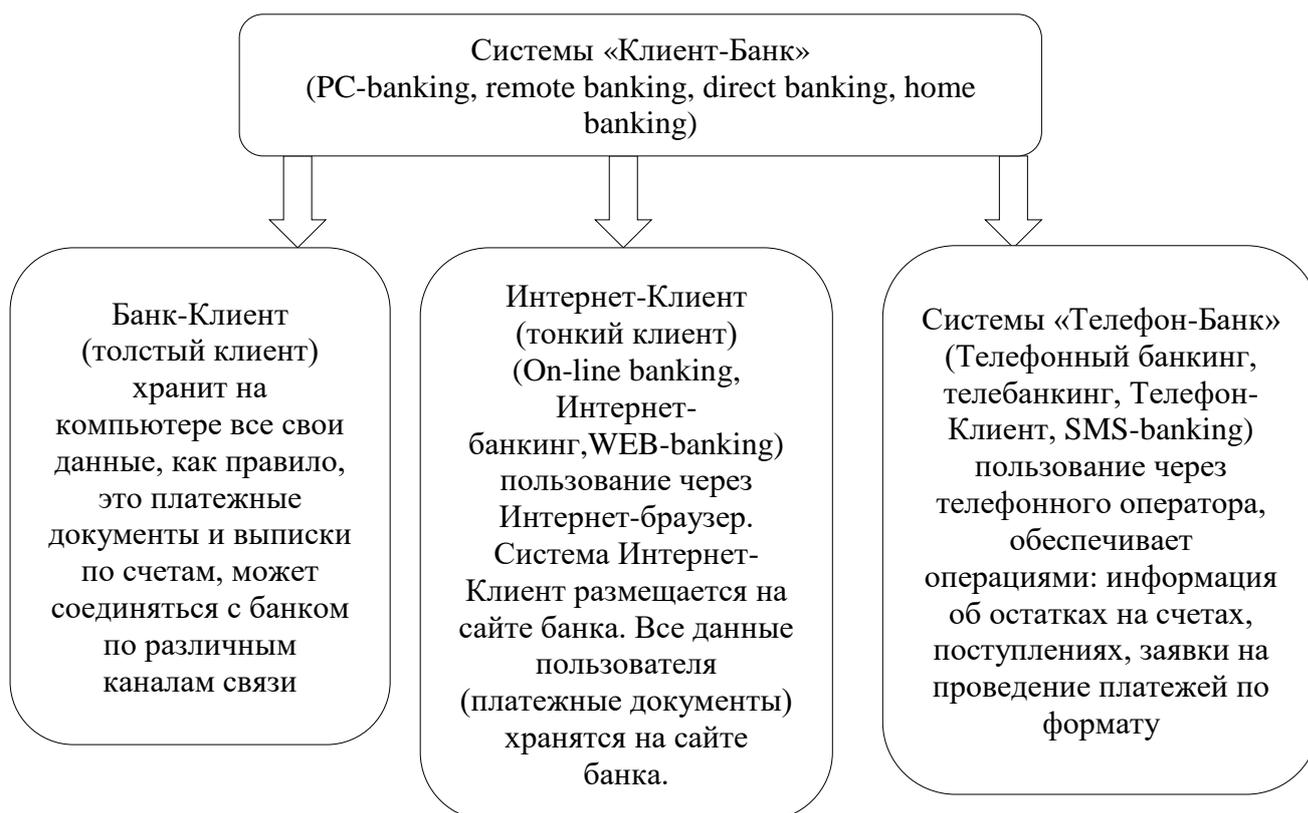


Рис. 1.1. Схема интернет-банкинга

В России наиболее технологически отработанной и востребованной считается услуга удаленного расчетного обслуживания: ведение рублевых счетов и совершение по ним операций.

Как правило, пользователем электронного банка выступает финансовый директор компании, а банк оказывает услуги, составляющие технологию финансового менеджмента клиента, такие как управление активами, инвестиционное кредитование, гарантии, консалтинг и т.д. На

сегодняшний день многие европейские банки уже предоставляют через интернет такой вид услуг, как страхование депозитов и получение кредита.

Для банка использование системы интернет-банкинга выражается в сокращении издержек на обслуживание клиентов и на административные расходы. Согласно статистическим исследованиям: стоимость одной операции (транзакции) в филиале банка – 1,2 доллара, через банкомат – 54 цента, через телефон – 26 центов, а через Интернет – всего 12 центов [31, стр. 125].

К тому же развитие виртуального круглосуточного обслуживания вместо «реальной» филиальной сети – явное преимущество для банка. Таким образом, банка может проводить более гибкую тарифную политику по отношению к предприятиям, расширять объем и качество предоставляемых им дополнительных услуг.

У системы «Клиент-Банк» наряду с очевидными преимуществами, такими как: выбор банка, не завися от территориального признака, оперативное справочное информирование о банке и услугах, комфортность составления платежных документов, стандартизированные формы снижают вероятность ошибок в оформлении, существуют и дополнительные риски, привнесенные этим новшеством в банковский бизнес [32, стр. 186].

На этот фактор оказали влияние: расширение основной совокупности операционного риска в условиях развития программного обеспечения; быстрый рост числа киберпреступлений в данной сфере (незаконный перевод денежных средств, использование «личных кабинетов» иными лицами); использование системы интернет-банкинга в схемах, направленных обход законодательства, избегание налогообложения, нарушения прав пользователей; недостаточная квалифицированность работников коммерческих банков в отношении обеспечения информационной безопасности и управления возникающими в связи с этим рисками в условиях оказания электронных услуг [22, стр. 193].

Тем не менее, ведется разработка по минимизации перечисленных выше рисков, путем модернизирования программного обеспечения, введения дополнительных уровней защиты, повышения квалификации сотрудников и проведения более тщательной работой над разработкой интернет-каналов банка и их репутацией.

Например, Альфа-Клик – интернет-банк Альфа-Банка является достаточно защищенной системой, имеет SSL протокол, обеспечивающий установление безопасного соединения клиента и сервера, при входе на сайт. Кроме того, авторизация привязана к номеру владельца, одноразовые пароли, услуга «альфа-ключ» и детальная информация о личном обеспечении собственной безопасности помогают снизить риск киберпреступления. Помимо защищенности услуги, «Альфа-Клик» предоставляет широкий профиль операций: предоставляет следующие услуги:

- осуществление переводов, валютные операции;
- оплата мобильного счета и других услуг в этой сфере;
- погашение платы за коммунальные услуги;
- виртуальная карта MasterCard Virtual для безопасных онлайн покупок на сайтах;
- уплата штрафов, налогов и услуг государственных учреждений;
- выставление счетов с помощью системы «Вебмани»;
- выставление счетов через ROBOKASSA;
- погашение кредитов.

Таким образом, системы интернет-банкинга автоматизируют прохождение платежей в режиме реального времени и повышают долю безналичных расчетов в денежном обороте, при этом уменьшая часть наличных платежей и всевозможных денежных суррогатов, что в свою очередь способствует увеличению налогооблагаемой базы.

Если для управления банковским счетом, получения информационных услуг от банка используется мобильное устройство (мобильный телефон,

планшетный компьютер), то операция доступа обозначается термином «М-банкинг» (mobile banking, m-banking).

Одним из способов реализации телефонного банкинга является SMS-банкинг, при котором информационное обслуживание и возможности управления своими счетами клиент осуществляет при помощи отправки SMS-сообщений и получения необходимых сведений по запрашиваемой информации.

Другой вид «М-банкинга» – это «WAP-банкинг» (Wireless Application Protocol), который представляет собой доступ с мобильного телефона к информации о текущих остатках на банковских счетах, совершенных операциях, а также к справочной банковской информации (реквизиты банка, текущие курсы обмена валют, контактные телефоны банковских служб и т.д.).

На сегодняшний день банком создана эффективная система отношений с клиентами, которая объединяет как вполне традиционную инфраструктуру (отделения, торгово-сервисные компании-акцептанты банковских карточек, банкоматы), так и электронные каналы доставки услуг (интернет, мобильная коммерция, интерактивное телевидение). Широкий набор этих каналов связи с потребителями способен обеспечить банкам устойчивость бизнеса и стабильность клиентской базы.

Сайты банков становятся все более совершенными с технической стороны и уровень конкуренции между ними возрастает. Необходимо повышение качества за счет CRM-системы – прикладного программного обеспечения для организаций, предназначенного для улучшения обслуживания клиентов через сохранения истории взаимодействия и необходимых сведений о посетителях, установления и улучшения бизнес-процессов и их последующего анализа.

При выборе системы интернет-банкинга важно убедиться, что банк, услугами которого собираются воспользоваться, реально существует и его

финансовое положение не вызывает сомнений. Следует также принимать во внимание:

- универсальность системы;
- удобный интерфейс сайта;
- уровень защиты информации;
- уровень технической поддержки системы;
- доступность системы по стоимости обслуживания;
- возможность использования М-банкинга [6, стр. 29].

К тому же важным аспектом является наличие служб, к которым можно обратиться с претензиями если банковские серверы по каким-то причинам выйдут из строя.

В современной банковской системе для финансовых институтов Интернет является не только дополнительным каналом различных продаж, но и воспринимается как инструмент системы, который повлиял на всю структуру и методы ведения современного финансового дела.

При такой динамике, возможной конечной целью большинства финансовых компаний может стать – создание универсальной среды управления финансами, доступной пользователю в любом месте, в любое удобное для него время.

Можно сказать, что современные достижения в области информационных и коммуникационных технологий на основе использования глобальной сети Интернет, а также возможностей операторов сотовой связи создали все условия для внедрения технологии электронного банкинга и его успешного развития в сети коммерческих банков, сделав доступным для потребителей.

Таким образом, интернет-банкинг активно развивается и становится неотъемлемой частью обслуживания в коммерческих банках России и не только. Дистанционное банковское обслуживание позволяет сократить расходы банка, расширить сеть продаж и повысить имидж кредитных организаций в глазах потенциальных клиентов. В качестве направлений

развития системы можно считать рост ее функциональности и упрощения для клиента. Поэтому можно утверждать, что дистанционное обслуживание должно перерасти в категорию стандартных услуг для большинства банков, когда основными требованиями клиентов стали удобство, мобильность и оперативность.

Привлекательность для клиентов Интернет-банкинга состоит в том, что позволяет клиенту, не выходя из дома получать банковские услуги, предоставляемые в офисах банка, за исключением операций с наличными деньгами.

Использование систем Интернет-банкинга дает преимущества клиенту: во-первых, экономить время, так как посещать банк лично нет необходимости; во-вторых, клиент имеет возможность управлять своими финансовыми средствами и лучше их контролировать 24 часа в сутки, а также мгновенно реагировать на изменения ситуации на финансовых рынках. Например, закрыть вклады в банке, купить или продать валюту, и т. п. Кроме того, системы Интернет-банкинга незаменимы для отслеживания операций с пластиковыми картами. Любое списание средств с карточного счета сразу же отражается в выписках по счетам, подготавливаемых системами, что также способствует повышению контроля клиента за своими операциями.

Однако существуют так же и проблемы в реализации систем Интернет-банкинга:

- 1) вопросы безопасности при организации Интернет-сервиса банками;
- 2) недостаточность имеющейся правовой базы;
- 3) отсутствие массового потребления банковских услуг вообще и онлайн-услуг в особенности.

Организация безопасности – главная проблема. Связанные с ней вопросы – одни из самых болезненных при разработке систем онлайн-сервиса и принятии решения о начале коммерческой эксплуатации. Часто эта проблема мешает развивать Интернет-услуги. Но эта проблема решаема, и нужно только трезво оценивать и учитывать риски, связанные с ней.

В России практически отсутствует опыт регулирования правовых отношений в области электронной коммерции в сфере банковских услуг. Однако нормы действующего законодательства все же позволяют построить правильные договорные отношения между продавцом и потребителем Интернет-услуг.

Еще одна очень важная проблема связана с отсутствием в России культуры потребления банковских услуг. Решение этой проблемы может занять десяток лет. Однако, темпы освоения обществом новых технологий растут с появлением все новых разработок. Это должно обнадеживать. И банки, которые сегодня развивают Интернет-банкинг, распространяя новые высокотехнологичные услуги, могут оказаться более востребованными, чем продвижение традиционных услуг.

В любом случае инициатива находится в руках банков, как поставщиков услуг, а не потребителей. Это касается и проблемы формирования массовой культуры потребления банковских Интернет-услуг, и развития рынка вообще. Вывод очевиден. Чем больше в российском Интернете будет хороших и удобных банковских услуг, тем быстрее станет расти и аудитория потребителей этих услуг.

Подводя итог рассмотрению теоретических аспектов изучения электронных новаций в банковском бизнесе, необходимо сделать ряд следующих выводов.

1. Понятие «Банковская инновация» можно определить как результат инновационной деятельности коммерческого банка, который представляет собой внедренное новшество (новый или модернизированный банковский продукт или технология бизнес – процессов в банке), способствующее более полному удовлетворению потребностей клиентов и качественному улучшению показателя эффективности в деятельности банка. Понятие «банковская новация» является элементом общего понятия «банковская инновация». Новация – это новшество, доведенное до уровня практического применения, например, научное открытие, изобретение, ноу-хау и др.

инновации в банковском секторе способны стать мощным толчком в будущем развитии банковского сектора России. Инновации – это один из способов отличия от конкурентов на рынке.

2. Электронные банковские услуги – это новый технологический способ производства банковских продуктов, удовлетворяющих потребности клиентов с помощью электронных банковских технологий. Под электронными банковскими услугами понимают совокупность технологических процедур и договорных условий, обеспечивающих создание на основе действий банка трансформацию банковских продуктов, удовлетворяющих потребности клиентов дистанционным способом.

3. Интернет-банкинг – полнофункциональный комплекс финансовых услуг, которые оказываются банком на платформе виртуальной реальности, основанные на прототипах физических продуктов. То есть, в интернете банк имеет возможность оказывать те же услуги, которые предоставляет в своих отделениях. Электронные банковские услуги, или электронный банкинг (е-банкинг) не является дополнительным направлением банковской деятельности, как и не является финансовым инструментом – это новый способ осуществления банковских услуг с помощью электронных сетей.

ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ЭЛЕКТРОННЫХ НОВАЦИЙ В БАНКОВСКОМ БИЗНЕСЕ НА ПРИМЕРЕ ПАО СБЕРБАНК

2.1. Организационно-экономическая характеристика ПАО Сбербанк

Публичное акционерное общество «Сбербанк России» является кредитной организацией. Учредителем Банка является Центральный Банк Российской Федерации. ПАО Сбербанк – юридическое лицо, имеет филиалы и обособленные подразделения.

Банк входит в банковскую систему Российской Федерации и в своей деятельности руководствуется федеральными законами, иными нормативными правовыми актами, в том числе нормативными актами Банка России, а также Уставом (Приложение 1).

Полное фирменное наименование Банка: Публичное акционерное общество «Сбербанк России».

Сокращенное фирменное наименование Банка: ПАО Сбербанк.

Адрес местонахождения ПАО Сбербанк: Российская Федерация, 117997, г. Москва, ул. Вавилова, д. 19.

Банк осуществляет следующие банковские операции:

- привлечение денежных средств физических и юридических лиц (до востребования и на определенный срок);
- размещение указанных выше привлеченных средств от своего имени и за свой счет;
- открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
- переводы денежных средств по поручению физических и юридических лиц, в том числе банков-корреспондентов, по их банковским счетам;
- инкассацию денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;

- куплю-продажу иностранной валюты в наличной и безналичной формах;
- привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов;
- выдачу банковских гарантий;
- переводы денежных средств без открытия банковских счетов, в том числе электронных денежных средств (за исключением почтовых переводов).

Управление Сбербанком России основывается на принципе корпоративности в соответствии с Кодексом корпоративного управления, утвержденным годовым Общим собранием акционеров Банка. Органами управления Банка являются:

1. Общее собрание акционеров – высший руководящий орган Сбербанка России. На Общем собрании акционеров принимаются решения по основным вопросам деятельности Банка.

2. Наблюдательный совет. Наблюдательный совет Банка состоит из 17 директоров, среди которых 11 представителей Банка России, 2 представителя Сбербанка России и 4 независимых директора.

3. Правление Банка. Правление Банка состоит из 13 членов. Возглавляет Правление Банка Президент, Председатель Правления Банка.

Все органы управления Банком формируются на основании Устава Банка и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Организационная структура управления ПАО Сбербанк представлена на рис. 2.1.

В 2015 году была проведена серьезная реорганизация Сбербанка на всех уровнях, что стало возможным благодаря централизации многих поддерживающих функций. В региональной сети сокращены универсальные офисы, которые обслуживали и физических, и юридических лиц, сокращен один уровень управления – ОСБ, ликвидированы два территориальных банка и их отделения присоединены к другим регионам, после чего количество территориальных банков сократилось с 16 до 14. Проведена реформа

внутренней структуры Банка с выделением новых организационных блоков «Технологии» и «Сервисы» для построения операционных процессов по принципу Единой Сервисной Организации. Эти изменения призваны сделать Сбербанк организацией, которая максимально быстро и эффективно реагирует на любые изменения внешней и внутренней среды.



Рис. 2.1. Организационная структура управления ПАО Сбербанк

В 2016 году Банк продолжал модернизацию в филиальной сети: организовано 581 подразделение, прекращено функционирование 1227 офисов банковского обслуживания. При этом городские офисы закрывались из-за несоответствия текущего местонахождения установленным критериям геомаркетинга либо из-за неудовлетворительного состояния помещений. Сельские офисы закрывались в силу объективных причин, например, неудовлетворительного состояния помещения и отсутствия альтернативных вариантов в конкретном населенном пункте.

В 2016 году в рамках проекта «Новая модель управления региональной сетью» по оптимизации уровней управления региональной сетью упразднены отделения как управленческое звено. Для выполнения бизнес-функций организованы 53 отделения, не имеющие статус филиала, в городах с высоким потенциалом. Для реализации бизнес-моделей по обслуживанию

клиентов в 2016 году проведена специализация 953 универсальных дополнительных офисов в офисы по обслуживанию физических лиц и офисы по обслуживанию юридических лиц.

Дочерние банки Сбербанка России работают в Казахстане, в Украине и в Белоруссии.

ПАО Сбербанк является крупнейшим банком Российской Федерации и СНГ. Его активы составляют более четверти банковской системы страны (27%), а доля в совокупном банковском капитале находится на уровне 26%. По данным журнала The Banker, ПАО Сбербанк занимает 43 место по размеру основного капитала (капитала 1-го уровня) среди крупнейших банков мира.

Основанный в 1841 г. Сбербанк России в настоящее время – это современный универсальный банк, удовлетворяющий потребности различных групп клиентов в широком спектре банковских услуг. Сбербанк занимает крупнейшую долю на рынке вкладов и является основным кредитором российской экономики. Структура акционеров ПАО Сбербанк представлена на рис. 2.2.

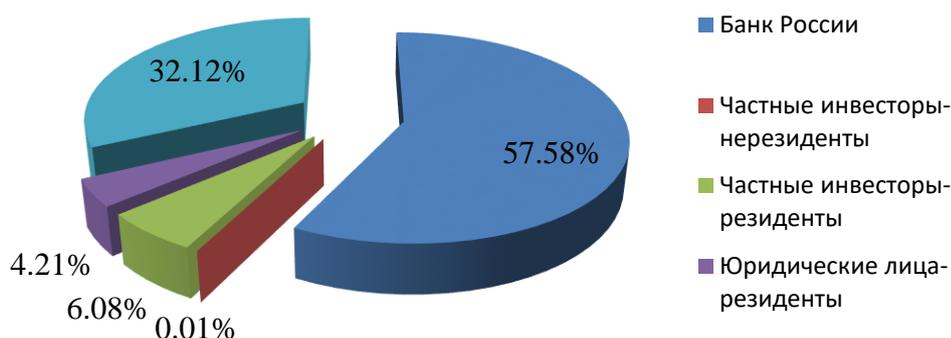


Рис. 2.2. Структура акционеров ПАО Сбербанк

Учредитель и основной акционер Банка – Центральный банк Российской Федерации (Банк России). По состоянию на 1 января 2017 г., ему принадлежит 60,3% голосующих акций и 57,6% в уставном капитале Банка. Остальными акционерами Сбербанка России являются более 263 тысяч юридических и физических лиц. Высокая доля иностранных инвесторов в

структуре капитала Сбербанка России (более 32%) свидетельствует о его высокой инвестиционной привлекательности.

Управление финансами ПАО Сбербанк имеет свои особенности. На рис. 2.3 представлена принципиальная схема управления финансами Банка.



Рис. 2.3. Принцип формирования структуры управления финансами ПАО Сбербанк

Основной целью банка является извлечение прибыли и повышение благосостояния его акционеров.

Основные направления преобразований, происходящих в настоящее время в ПАО Сбербанк:

- максимальная ориентация на клиента и превращение ПАО Сбербанк в «сервисную» компанию по обслуживанию индивидуальных и корпоративных клиентов;

- технологическое обновление Банка и «индустриализация» систем и процессов;
- существенное повышение операционной эффективности Банка на основе самых современных технологий, методов управления, оптимизации и рационализации деятельности по всем направлениям за счет внедрения Производственной Системы ПАО Сбербанк на базе Lean;
- развитие операций на международных рынках, в странах СНГ.

Сбербанк является участником ведущих российских и международных организаций, что позволяет ему взаимодействовать с деловым сообществом по вопросам развития российского банковского сектора, улучшению инвестиционного климата, развитию предпринимательства, укреплению международных экономических связей и т.д.

2.2. Анализ финансового состояния ПАО Сбербанк

Анализ финансовых результатов ПАО Сбербанк начнем с анализа динамики и структуры доходов. В структуре доходов, используя отчетность ПАО Сбербанк (Приложения 2 и 3), выделяем чистые процентные доходы, чистые процентные доходы после создания резервов, операционные доходы (табл. 2.1).

Анализ данных, представленных в табл. 2.1, позволил сделать вывод, что ПАО Сбербанк осуществляет стабильную деятельность. Общая величина доходов банка растет год от года.

Как видно из табл. 2.1, в 2015 г. по сравнению с 2014 г. наблюдалось снижение доходов ПАО Сбербанк. Так, чистые процентные доходы снизились в 2015 г на 22,1%, чистые процентные доходы после создания резервов уменьшились на 3,1%. Общие доходы Банка снизились на 6,19%. При этом в 2015 г. наблюдался рост операционных доходов на 1,63%.

Анализ динамики доходов ПАО Сбербанк в 2014-2016 гг.

Показатели	2014	2015	2016	Динамика, %	
				2015/2014	2016/2014
Чистые процентные доходы, млрд. руб.	658,3	512,8	1020,4	- 22,1	98,99
Чистые процентные доходы после создания резервов, млрд. руб.	1019,7	988,0	1362,8	- 3,1	37,94
Операционные доходы, млрд. руб.	939,3	954,6	1355,1	1,63	41,95
Всего доходов, млрд. руб.	2617,3	2455,4	3738,3	- 6,19	52,25

Однако в 2016 г. все доходы Банка увеличились: чистые процентные доходы выросли на 98,99% по сравнению с 2015 г., чистые процентные доходы после создания резервов увеличились на 37,94%. Операционные доходы выросли на 41,95%. Общий рост доходов составил 52,25%.

Графически динамика доходов ПАО Сбербанк представлена на рис. 2.4.

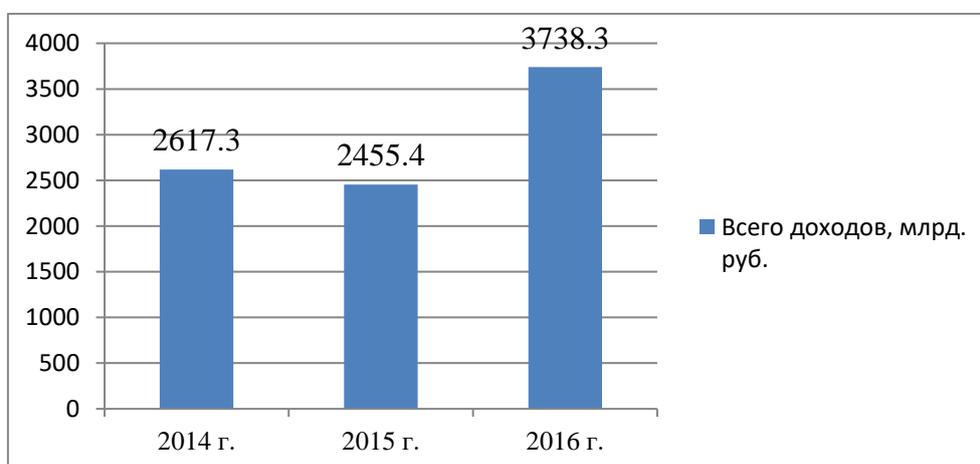


Рис. 2.4. Динамика доходов ПАО Сбербанк в 2014-2016 гг.

Структура доходов Банка представлена в табл. 2.2.

Структура доходов ПАО Сбербанк в 2014-2016 гг.

Показатели	2014		2015		2016	
	млрд. руб.	%	млрд. руб.	%	млрд. руб.	%
Чистые процентные доходы, млрд. руб.	658,3	25,2	512,8	20,9	1020,4	27,3
Чистые процентные доходы после создания резервов, млрд. руб.	1019,7	38,9	988,0	40,2	1362,8	36,4
Операционные доходы, млрд. руб.	939,3	35,9	954,6	38,9	1355,1	36,3
Всего доходов, млрд. руб.	2617,3	100,0	2455,4	100,0	3738,3	100,0

Наглядно изменение структуры доходов ПАО Сбербанк в 2014-2016 гг. представлено на рис. 2.5.

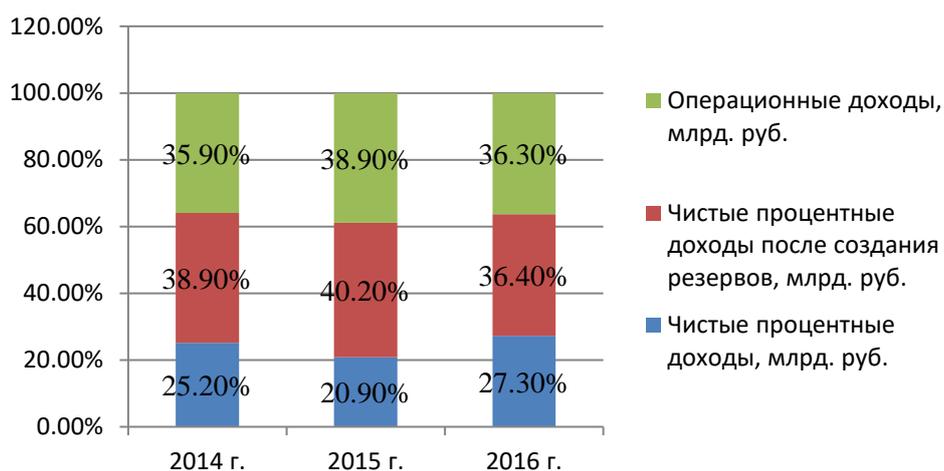


Рис. 2.5. Структура доходов ПАО Сбербанк в 2014-2016 гг.

Как видно, структура доходов Банка изменилась незначительно – наибольшую долю составляют операционные доходы и чистые процентные доходы после создания резервов.

Проведем анализ динамики основных экономических индикаторов работы ПАО Сбербанк за 2014-2016 гг. Результаты анализа отражены в табл. 2.3.

Таблица 2.3

Динамика основных экономических индикаторов работы ПАО Сбербанк за
2014-2016 гг.

Показатели, млрд. руб.	2014 год	2015 год	2016 год	Отклонение (+,-)		Темп прироста, %
				2015 г. от 2014 г.	2016 г. от 2015 г.	2016 г. от 2014 г.
Активы, всего	25200,8	27334,7	25368,5	2133,9	- 1966,2	0,66
Обязательства, всего	23180,7	24959,7	22546,9	1779	- 2412,8	- 2,73
Собственный капитал	2020,1	2375,0	2821,6	354,9	446,6	39,68
Процентные доходы	1837,9	2279,6	2399,0	441,7	119,4	30,53
Процентные расходы	785,1	1253,2	986,9	468,1	- 266,3	25,7
Операционные доходы	939,3	954,6	1355,1	15,3	400,5	44,27
Операционные расходы	565,1	623,4	677,6	58,3	54,2	19,9
Операционная прибыль	374,2	331,2	677,5	- 43	346,3	81,05
Прибыль за год	290,3	222,9	541,9	- 67,4	319	86,67

Как видно из табл. 2.3, в исследуемый период с 2014 по 2016 гг. наблюдался стабильный рост представленных показателей, за исключением такой позиции, как обязательства – данный показатель в 2016 г. по сравнению с 2014 г. уменьшился на 2,73%.

Все остальные представленные в табл. 2.3 показатели экономической деятельности ПАО Сбербанк в 2016 г. по сравнению с 2014 г. демонстрировали значительный рост. Активы Банка выросли на 0,66%. Собственный капитал Сбербанка увеличился на 39,68%, процентные доходы увеличились на 30,53%. Процентные расходы также увеличились на 25,7%. Операционные доходы увеличились на 44,27%, рост операционных расходов составил 19,9%.

Операционная прибыль ПАО Сбербанк в 2016 г. по сравнению с 2014 г. выросла на 81,05%, чистая прибыль увеличилась на 86,67%.

В соответствии с формулами (2.1) и (2.2) рассчитаем прибыльность и рентабельность финансовых услуг ПАО Сбербанк.

Прибыльность банковской услуги (Пу) рассчитывается следующим образом:

$$P_y = D - P \quad (2.1)$$

где Д – доходы от оказания банковских услуг;

Р – расходы от оказания банковских услуг.

Общий уровень рентабельности позволяет оценить общую прибыльность банка, а также прибыль, приходящуюся на 1 руб. дохода (доля прибыли в доходах):

$$R_{\text{общ}} = \frac{\text{прибыль}}{\text{доходы банка}} \times 100\% \quad (2.2)$$

Результаты расчетов представим в табл. 2.4.

Таблица 2.4

Оценка показателей финансовых услуг ПАО Сбербанк

Показатели	2013 год	2014 год	2015 год
1. Доходы от оказания банковских услуг			
1.1. Корпоративные и инвестиционные банковские операции, млрд. руб.	118,26	151,34	190,54
1.2. Розничные банковские операции, млрд. руб.	83,95	121,25	152,07
1.3. Казначейские операции, млрд. руб.	103,3	192,67	231,79
1.4. Итого, млрд. руб.	305,51	465,26	574,42

Продолжение табл. 2.4

2. Расходы от оказания банковских услуг			
2.1. Корпоративные и инвестиционные банковские операции, млрд. руб.	97,86	175,30	166,40
2.2. Розничные банковские операции, млрд. руб.	81,89	104,58	145,58
2.3. Казначейские операции, млрд. руб.	101,16	141,99	204,76
2.4. Итого, млрд. руб.	280,92	421,88	516,75
3. Прибыльность банковских услуг			
3.1. Корпоративные и инвестиционные банковские операции, млрд. руб.	20,40	(23,97)	24,14
3.2. Розничные банковские операции, млрд. руб.	2,05	16,67	6,49
3.3. Казначейские операции, млрд. руб.	2,14	50,68	27,03
3.4. Итого, млрд. руб.	24,59	43,38	57,67
3. Общий уровень рентабельности услуг, Робщ, %	8,05	9,32	10,04

Проведя анализ данных табл. 2.4, можно сделать вывод о том, что за исследуемый период времени с 2014 по 2016 гг. все показатели финансовых услуг ПАО Сбербанк были высокими.

При этом доходы от финансовых услуг Банка по сегментам превышали расходы, за исключением сегмента корпоративных и инвестиционных банковских операций в 2015 г. – убыток по данному сегменту составил 23,97 млрд. руб. В 2016 г. данный сегмент финансовых услуг ПАО Сбербанк сработал прибыльно и получил прибыль в размере 24,14 млрд. руб.

В целом, можно сделать вывод о высокой эффективности финансовых услуг банка – их общая рентабельность в 2014 г. составила 8,05%, в 2015 г. – 9,32%, и в 2016 г. – 10,04%, что является высокими показателями для банковского сектора.

Таким образом, итоги финансовой деятельности ПАО Сбербанк в 2016 году вновь показали, что наличие продуманной стратегии развития и

ежедневная работа по ее внедрению, особое внимание к корпоративной культуре и грамотное управление кредитными рисками позволяют добиться высоких результатов даже в непростой экономической ситуации. В 2016 году прибыль российской банковской системы значительно сократилась, но это не коснулось Сбербанка – его прибыль составила порядка 30% от совокупной прибыли российского банковского сектора. Это очень серьезное достижение, которое, несомненно, связано с выбором правильной стратегии развития Банка и ее четкой реализацией. 2016 год был своего рода индикатором сильных и слабых сторон большинства российских компаний. Для Сбербанка он стал еще одним успешным периодом активного развития, когда конкурентные преимущества, развиваемые в течение долгого времени, снова позволили ему добиться высоких результатов как в работе с компаниями, так и с частными лицами. В глазах потенциальных и текущих клиентов он является надежным партнером, который постоянно идет вперед, развиваясь для того, чтобы его услуги были удобными и востребованными, сервисы – современными, а сотрудники – настоящими профессионалами.

2.3. Оценка степени использования электронных новаций в деятельности

ПАО Сбербанк

Ярким примером электронных новаций в банковском бизнесе является система электронного обслуживания «Сбербанк онлайн». Эта система интернет-обслуживания клиентов Сбербанка. Она позволяет осуществлять управление счетами, оплату кредитов Сбербанка, а так же сторонних банков, открывать счета, как под проценты, так и для хранения денег, осуществлять переводы в пользу физических и юридических лиц в любых регионах.

Для того чтобы подключить данную услугу, необходимо открыть банковскую карту, взять чек на устройствах самообслуживания с идентификатором пользователя и паролем, либо провести самостоятельную регистрацию на компьютере с помощью карты и телефона. Через Сбербанк

онлайн так же можно подключать услуги, которые позволяют оплачивать коммунальные платежи, переводы с карты на карту и оплату сотовых телефонов в автоматическом режиме. Для этих подключений необходимо лишь заполнить форму на подключение автоплатежей по квитанциям.

На сегодняшний день Банк внедрил такую услугу, как «Мобильное приложение». Это приложение является привязкой к системе «Сбербанк онлайн». Оно выполняет те же функции, только устанавливается на мобильных телефонах с версией Android, iPad и планшетных ПК. Отличается это приложение от обычного «Сбербанк онлайн» только тем, что его нужно устанавливать и к нему в подарок идет бесплатная антивирусная программа, которая в любую минуту может защитить счета от несанкционированного взлома мошенниками.

Мобильное приложение Сбербанк Онлайн для iPhone заняло первое место в рейтинге функциональности банковских мобильных приложений от компании UsabilityLab. В 2016 г. компания UsabilityLab впервые провела исследование функциональности iOS-приложений 16 крупнейших российских банков. Результаты были представлены 25 мая на конференции «Банковские программы лояльности: интеграция в ДБО, кобренды, персонализация». В рамках исследования эксперты UsabilityLab определили, какие функции есть в мобильных приложениях банков и насколько та или иная возможность востребована клиентами. Для этого провели опрос 2100 пользователей банковских приложений.

Так же Сбербанк осуществляет услугу «Мобильный банк». Конечно она не такая многофункциональна, как система «сбербанк онлайн», но и с ее помощью можно делать переводы с карты на карту, получать смс оповещения по операциям с картой, оплачивать мобильный телефон.

Обслуживание через средства связи хороша тем, что не требует похода в банк, а значит экономит время, совершение операций обходится значительно дешевле, чем в самом банке (платежи в адрес организаций, с

которыми у Сбербанка нет договора на прием платежей, обойдутся в 1%, а не 3% от суммы).

Конечно, есть и свои минусы, как у системы «Сбербанк онлайн», так и у «Мобильного банка», в основном из-за мошеннических операций.

Система «Сбербанк онлайн» в развернутом варианте разрешает покупателю:

- знакомиться с банковскими правилами;
- получать справочную информацию (перечень производимых банком операций, курсы денежных единиц и т.д.);
- получать сведения о состоянии собственного счета в форме надлежащих выписок;
- транслировать в банк платежные поручения;
- получать электронные копии платежных документов о зачислении средств в пользу клиента;
- перекидываться с банком электронными текстовыми сообщениями и экономической информацией;
- зачислять денежные средства на счет (если это допускается) и перечислять их со счета (оплата продуктов и предложений, выполнение налоговых и других неотъемлемых платежей);
- перечислять средства с 1-го счета на другой счет;
- заказать чековую книгу и доклад о перемещении средств на счете за конкретный этап времени;
- приобретать и реализовывать ценные бумаги.

Мобильное приложение интернет-банка Сбербанк Онлайн для iPhone заняло первое место в юзабилити-рейтинге мобильных приложений банков от компании UsabilityLab. Общий балл приложения Сбербанка составил 91 из 100 возможных. Рейтинг создан на основе ежегодного сравнительного анализа мобильных банковских приложений от UsabilityLab. В исследовании использован метод юзабилити-тестирования: пользователями были

рассмотрены такие операции, как вход в приложение, просмотр истории операций, перевод между своими счетами, поиск ближайшего банкомата и др.

Рассмотрим статистику подключения клиентов к электронным банковским услугам за 2013–2016 гг. В данный период количество подключенных клиентов возросло. Статистические данные подключений, предоставленные ПАО Сбербанк, представлены в табл. 2.5.

Таблица 2.5

Количество подключений к системе «Сбербанк онлайн»

Наименование услуги	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.
Сбербанк онлайн	3,42 млн. чел.	4,29 млн. чел.	6 млн. чел.	29 млн. чел.
Мобильное приложение интернет-банка Сбербанк Онлайн	65,7 тыс. чел.	73 тыс. чел.	81,2 тыс. чел.	95,6 тыс. чел.
Мобильный банк	65,25 млн. чел.	80,65 млн. чел.	92,46 млн. чел.	98,46 млн. чел.
Автоплатеж	68,7 тыс. чел.	71,2 тыс. чел.	75,3 тыс. чел.	78,6 тыс. чел.

Количество подключений к системе «Сбербанк онлайн» росло с каждым годом очень быстро, и в период времени с 2013 года по 2016 год достигло 29 миллиона человек.

Результаты проведенного исследования показывают, что в настоящее время ПАО Сбербанк стремится активно развивать возможности уже внедренных им систем электронного обслуживания, такие как: «Сбербанк онлайн», «мобильный банк», «мобильное приложение», «автоперевод», «автоплатеж», за счет максимального рассмотрения перечня компаний, в пользу которых возможно произвести платежи. Одним из главных условий развития электронных новаций ПАО Сбербанк является то, чтобы клиент начал пользоваться новыми возможностями. Это обеспечивает клиенту максимальные комфортные условия при оплате с помощью электронного банковского обслуживания различных квитанций. Для этого улучшается и

упрощается интерфейс системы удаленного обслуживания, добавляются шаблоны для каждого вида платежа, а также подключаются автоплатежи, которые позволяют автоматически оплачивать квитанции.

Наступает время активного использования финансовых услуг с использованием удаленных каналов обслуживания. Специалистов ожидает рост популярности мобильных каналов электронного банковского обслуживания. Прогнозируется в ближайшее время все больший интерес к системе «Сбербанк онлайн». Система «Сбербанк онлайн» уже в настоящий момент позволяет управлять: счетами, кредитами, депозитами, пластиковыми картами, совершать любые платежи с любого компьютера.

В заключении отметим, что в 2016 г. консалтинговая и аудиторская компания Deloitte определила самые инновационные российские банки. Первое место по итогам исследования занял Сбербанк. Для исследования эксперты выбрали 11 наиболее значимых инноваций. В их числе – биометрическая идентификация, цифровой кошелек, бесконтактные технологии, анализ больших данных. За наличие оригинального решения присуждалось два балла, за решение, у которого есть аналоги, – один. В итоге Сбербанк набрал 18 баллов. По оценке Deloitte, 8 инноваций Сбербанка не имеют аналогов на рынке.

2.4. Направления совершенствования электронных новаций ПАО Сбербанк

Элементы предсказательной аналитики, искусственного интеллекта, сокращения сроков вывода продуктов на рынок, инвестиции в цифровые технологии выводят бизнес Сбербанка на передовые позиции. Число активных клиентов, которые владеют картами Сбербанка, достигло 120 млн, по всей стране установлено 86 тыс. банкоматов – это самая большая сеть банкоматов в мире, приложением «Сбербанк-Онлайн» пользуются 29 млн человек, число пользователей растет на 600–800 тыс. в месяц.

Несмотря на достижения ПАО Сбербанк в области электронных банковских новаций, в условиях конкуренции и большого количества инновационных технологий банк уже сегодня задумывается о том, что необходимо сделать, чтобы в будущем он смог соответствовать жестким условиям рынка и возрастающим требованиям клиентов. «Банк будущего» – это высокотехнологичное предприятие, использующее целый комплекс современных технологий для оптимизации работы, предоставления дополнительных сервисов клиентам и получения прибыли.

Банковская деятельность – одна из самых консервативных, однако внести в нее радикальные изменения способны технические новации. Высокие технологии изменяют содержание операций банка и позволяют добиваться конкурентного преимущества на рынке. Исходя из этого, очевидно, Г. Греф предположил, что Сбербанк введет в течение 2–3 лет новую систему идентификации клиентов с целью отказа банка от выпуска и использования платежных карт и изменения потребности клиентов в банковских платежных картах.

Решения, которые предлагает Г. Греф: идентификация по голосу и внешности (voice recognition и image recognition) – нигде широко не применяются, то же самое касается и других видов биометрии – распознавания личности по ладони или отпечаткам пальцев.

До настоящего времени в России функционировали только пилотные проекты. Так, в отдельных регионах держатели социальных карт ПАО Сбербанк могли оплачивать товары и услуги, сканируя отпечатки пальцев.

Г. Греф также отмечает, что новая методика работы с клиентами затронет отделения Сбербанка за рубежом, но там могут возникнуть противоречия с международным правом.

Интересной выглядит и идея сделать упор на идентификацию голоса и внешности, учитывая, что в мире наибольшее распространение получают технологии, связанные с распознаванием отпечатков пальцев, и не в

последнюю очередь это связано с применением подобных технологий в смартфонах и других гаджетах. Именно аутентификация посредством отпечатка является наиболее распространенной и в общем объеме биометрическая аутентификация занимает 48,8% от всех операций с биометрией, тогда как голосовое сканирование – 4,3 %, сканирование лица – 15,4 %, а сканирование ладони – 10,4 %.

Несмотря на неопределенность относительно того, как биометрический рынок будет развиваться в ближайшие годы, можно, по нашему мнению, ожидать позитивных изменений. Например, прогнозируется, что к 2020 г. биометрия будет использоваться для аутентификации почти 65% сделок мобильной коммерции через приложения, загруженные самими потребителями.

Также в деятельности ПАО Сбербанк планируется использование инновационной технологии бесконтактных банковских платежей.

Бесконтактные платежи определяют, как новацию, имеющую более выраженную потребительскую ценность, – карты с поддержкой NFC, технологии бесконтактных платежей, продвигаемой под брендами MasterCard Pay Pass и Visa Pay Wave. В настоящее время Apple Pay и Samsung Pay также предлагают эти виды платежей.

На данный момент всего несколько банков России реализовали функционал бесконтактной оплаты покупок по телефону с помощью технологии HCE (Host Card Emulation). Распространение решений с возможностью бесконтактной оплаты неизбежно: оплата проезда в общественном транспорте, пропуск на работу, в школу или институт. Тенденция развития мобильных платежных сервисов будет только способствовать распространению технологии.

Тем не менее, для продвижения бесконтактных платежей должна быть сначала разработана нормативная база, хотя бы на уровне нормативных актов Центрального Банка Российской Федерации.

Как уже говорилось выше, особенность бесконтактных платежей состоит в совершении очень простых действий при осуществлении транзакции. Это является как преимуществом, так и недостатком для безопасности пользователя. Описаны случаи, когда злоумышленники ходили в общественном транспорте со считывающим модулем в руках, эмулирующим работу POS-терминала. Прислоняя его к карманам пассажиров, они считывали данные с Pay Wave-карт жертв и тем самым проводили платеж.

Таким образом, следует констатировать, что в отношении данных инструментов расчетов следует определить их реальное юридическое содержание и законодательно урегулировать правила проведения операций с использованием бесконтактных платежей.

В результате анализа электронных новаций в банковском бизнесе на примере ПАО Сбербанк сделан ряд следующих выводов.

1. ПАО Сбербанк является крупнейшим банком Российской Федерации и СНГ. Его активы составляют более четверти банковской системы страны (27%), а доля в совокупном банковском капитале находится на уровне 26%. По данным журнала The Banker, ПАО Сбербанк занимает 43 место по размеру основного капитала (капитала 1-го уровня) среди крупнейших банков мира. Итоги финансовой деятельности ПАО Сбербанк в 2016 году вновь показали, что наличие продуманной стратегии развития и ежедневная работа по ее внедрению, особое внимание к корпоративной культуре и грамотное управление кредитными рисками позволяют добиться высоких результатов даже в непростой экономической ситуации. В 2016 году прибыль российской банковской системы значительно сократилась, но это не коснулось Сбербанка – его прибыль составила порядка 30% от совокупной прибыли российского банковского сектора. Это очень серьезное достижение, которое, несомненно, связано с выбором правильной стратегии развития Банка и ее четкой реализацией.

2. Результаты проведенного исследования показывали, что в настоящее время ПАО Сбербанк стремится активно развивать возможности уже внедренных им систем электронного обслуживания, такие как: «Сбербанк онлайн», «мобильный банк», «мобильное приложение», «автоперевод», «автоплатеж», за счет максимального рассмотрения перечня компаний, в пользу которых возможно произвести платежи. Прогнозируется в ближайшее время все больший интерес к системе «Сбербанк онлайн». Система «Сбербанк онлайн» уже в настоящий момент позволяет управлять: счетами, кредитами, депозитами, пластиковыми картами, совершать любые платежи с любого компьютера. Мобильное приложение интернет-банка Сбербанк Онлайн для iPhone заняло первое место в юзабилити-рейтинге мобильных приложений банков от компании UsabilityLab. Общий балл приложения Сбербанка составил 91 из 100 возможных. По оценке Deloitte, 8 инноваций Сбербанка не имеют аналогов на рынке. В 2016 г. консалтинговая и аудиторская компания Deloitte определила самые инновационные российские банки. Первое место по итогам исследования занял Сбербанк.

3. Несмотря на достижения ПАО Сбербанк в области электронных банковских новаций, в условиях конкуренции и большого количества инновационных технологий банк уже сегодня задумывается о том, что необходимо сделать, чтобы в будущем он смог соответствовать жестким условиям рынка и возрастающим требованиям клиентов. Решения, которые предлагает Г. Греф: идентификация по голосу и внешности (voice recognition и image recognition) – нигде широко не применяются, то же самое касается и других видов биометрии – распознавания личности по ладони или отпечаткам пальцев. Также в деятельности ПАО Сбербанк планируется использование инновационной технологии бесконтактных банковских платежей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Понятие «Банковская инновация» можно определить как результат инновационной деятельности коммерческого банка, который представляет собой внедренное новшество (новый или модернизированный банковский продукт или технология бизнес – процессов в банке), способствующее более полному удовлетворению потребностей клиентов и качественному улучшению показателя эффективности в деятельности банка. Понятие «банковская новация» является элементом общего понятия «банковская инновация». Новация – это новшество, доведенное до уровня практического применения, например, научное открытие, изобретение, ноу-хау и др. инновации в банковском секторе способны стать мощным толчком в будущем развитии банковского сектора России. Инновации – это один из способов отличия от конкурентов на рынке.

Электронные банковские услуги – это новый технологический способ производства банковских продуктов, удовлетворяющих потребности клиентов с помощью электронных банковских технологий. Под электронными банковскими услугами понимают совокупность технологических процедур и договорных условий, обеспечивающих создание на основе действий банка трансформацию банковских продуктов, удовлетворяющих потребности клиентов дистанционным способом.

Интернет-банкинг – полнофункциональный комплекс финансовых услуг, которые оказываются банком на платформе виртуальной реальности, основанные на прототипах физических продуктов. То есть, в интернете банк имеет возможность оказывать те же услуги, которые предоставляет в своих отделениях. Электронные банковские услуги, или электронный банкинг (е-банкинг) не является дополнительным направлением банковской деятельности, как и не является финансовым инструментом – это новый способ осуществления банковских услуг с помощью электронных сетей.

ПАО Сбербанк является крупнейшим банком Российской Федерации и СНГ. Его активы составляют более четверти банковской системы страны (27%), а доля в совокупном банковском капитале находится на уровне 26%. По данным журнала The Banker, ПАО «Сбербанк России» занимает 43 место по размеру основного капитала (капитала 1-го уровня) среди крупнейших банков мира. Итоги финансовой деятельности ПАО «Сбербанк России» в 2016 году вновь показали, что наличие продуманной стратегии развития и ежедневная работа по ее внедрению, особое внимание к корпоративной культуре и грамотное управление кредитными рисками позволяют добиться высоких результатов даже в непростой экономической ситуации. В 2016 году прибыль российской банковской системы значительно сократилась, но это не коснулось Сбербанка – его прибыль составила порядка 30% от совокупной прибыли российского банковского сектора. Это очень серьезное достижение, которое, несомненно, связано с выбором правильной стратегии развития Банка и ее четкой реализацией.

Результаты проведенного исследования показывали, что в настоящее время ПАО Сбербанк стремится активно развивать возможности уже внедренных им систем электронного обслуживания, такие как: «Сбербанк онлайн», «мобильный банк», «мобильное приложение», «автоперевод», «автоплатеж», за счет максимального рассмотрения перечня компаний, в пользу которых возможно произвести платежи. Прогнозируется в ближайшее время все больший интерес к системе «Сбербанк онлайн». Система «Сбербанк онлайн» уже в настоящий момент позволяет управлять: счетами, кредитами, депозитами, пластиковыми картами, совершать любые платежи с любого компьютера. Мобильное приложение интернет-банка Сбербанк Онлайн для iPhone заняло первое место в юзабилити-рейтинге мобильных приложений банков от компании UsabilityLab. Общий балл приложения Сбербанка составил 91 из 100 возможных. По оценке Deloitte, 8 инноваций Сбербанка не имеют аналогов на рынке. В 2016 г. консалтинговая и

аудиторская компания Deloitte определила самые инновационные российские банки. Первое место по итогам исследования занял Сбербанк.

Несмотря на достижения ПАО Сбербанк в области электронных банковских новаций, в условиях конкуренции и большого количества инновационных технологий банк уже сегодня задумывается о том, что необходимо сделать, чтобы в будущем он смог соответствовать жестким условиям рынка и возрастающим требованиям клиентов. Решения, которые предлагает Г. Греф: идентификация по голосу и внешности (voice recognition и image recognition) – нигде широко не применяются, то же самое касается и других видов биометрии – распознавания личности по ладони или отпечаткам пальцев. Также в деятельности ПАО Сбербанк планируется использование инновационной технологии бесконтактных банковских платежей.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Конституция Российской Федерации [Текст] : офиц. текст. – М. : Юристъ, 2005. – 63 с.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации [Текст] : офиц. текст (ред. от 28.03.2017) // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.
3. О банках и банковской деятельности [Текст] : федер. закон от 02.12.1990 г. № 395-1 (ред. от 03.07.2016) // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 6. – Ст. 492.
4. Об информации, информационных технологиях и о защите информации [Текст] : федер. закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 2006. – № 31. – Ст. 3448.
5. Абдеева, З.Р. Электронные новации платежных систем посредством банковских карт и электронных денег [Текст] / З.Р. Абдеева // Российское предпринимательство. – 2014. – № 24 (270). – С. 109-114.
6. Аллагулов, Р.Х. О некоторых аспектах развития рынка электронных банковских услуг в РФ [Текст] / Р.Х. Аллагулов, Г.М. Гильфанова // В сборнике : Современное общество: наука, техника, образование материалы Всероссийской научной конференции с международным участием в 4-х томах. – 2016. – С. 27-31.
7. Банковское дело [Текст] : учебник / Под ред. О.И. Лаврушина. – М.: Финансы и статистика, 2015. – 672 с.
8. Баканов, М. И. Теория экономического анализа [Текст] : учеб. пособие / М.И. Баканов, А.Д. Шеремет. – М. : Финансы и статистика, 2015. – 284 с.
9. Бакунова, Т.В. Сравнительный анализ методических подходов к оценке экономического положения кредитных организаций [Текст] / Т.В. Бакунова, Е.А. Трофимова // Вестник УрФУ. Серия: Экономика и управление. – 2016. – Т. 15. № 2. – С. 239-256.

10. Батракова, Л.Г. Экономический анализ деятельности коммерческого банка [Текст] : учебник / Л.Г. Батракова. – М. : Логос, 2012. – 368 с.
11. Баширова, П.И. Электронный банкинг в России и перспективы его развития [Текст] / П.И. Баширова, А.А. Кастюрина // Вестник магистратуры. – 2013. – № 12-1. – С. 86-88.
12. Болецкая, К. Интернет-банкинг как часть розничного бизнеса [Текст] / К. Болецкая // Банковское обозрение. – 2014. – № 10. – С. 34-40.
13. Гаврилова, О.А. Интернет-банкинг как инновационный вид сетевых финансовых отношений [Текст] / О.А. Гаврилова, Т.В. Нестеренко // Вестник Волгоградского государственного университета. – 2014. – № 4. – С. 11-18.
14. Гараев, З.Ф. Электронные банковские услуги как инновации в сфере банковского обслуживания [Текст] / З.Ф. Гараев // Инфраструктурные отрасли экономики: проблемы и перспективы развития. – 2013. – № 1. – С. 78-81.
15. Гризова, А.И. Новые платежные технологии [Текст] / А.И. Гризова. – М. : Рекон, 2012. – 260 с.
16. Гришина, Е.А. Биометрические технологии в российских банках: мечты или реальность [Текст] / Е.А. Гришина // Наука и общество. – 2015. – № 3. – С. 17–21.
17. Гужина, Г.Н. Электронные услуги коммерческого банка как банковские инновации для частных клиентов [Текст] / Г.Н. Гужина, Е.Ю. Баранова // В сборнике: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ НАУКИ В РОССИИ И МИРЕ сборник статей международной научно-практической конференции: в 7 частях. – 2016. – С. 120-123.
18. Елкин, И. Оплата с помощью смартфона [Текст] / И. Елкин // Банковское обозрение. Приложение «BEST PRACTICE». – 2015. – № 3. – С. 36-39.

19. Емелина, Е.В. Внедрение электронных денег в России [Текст] / Е.В. Емелина, А.В. Поначугин // Экономика и предпринимательство. – 2017. – № 2-1 (79-1). – С. 746-749.
20. Ерохина, М.Г. Использование бесконтактных платежей в денежных расчетах [Текст] / М.Г. Ерохина // WORLD SCIENCE: PROBLEMS AND INNOVATIONS сборник статей победителей VI международной научно-практической конференции: в 2 частях. – 2016. – С. 211-213.
21. Жарковская, Е.П. Финансовый анализ деятельности коммерческого банка [Текст] : учебник / Е.П. Жарковская. – М. : Омега-Л, 2015. – 384 с.
22. Жоробекова, А. Формирование электронных платежных систем как основы создания инновационных банковских продуктов и услуг [Текст] / А. Жоробекова // Alato Academic Studies. – 2016. – № 3. – С. 189-194.
23. Калятин, В.О. Право в сфере Интернета [Текст] / В.О. Калятин. – М. : Норма, 2014. – 480 с.
24. Кириченко, Л.П. Система интернет-банкинга в России [Текст] / Л.П. Кириченко, О.А. Булавенко // Фундаментальные исследования. – 2013. – № 11. – С. 91-95.
25. Колобова, Э.И. Современные методы оценки состояния ресурсной базы коммерческого банка [Текст] / Э.И. Колобова, А.М. Руденко // Вестник алтайской науки. – 2015. – № 2. – С. 176-180
26. Корчин, О.П. Инновационный менеджмент [Текст] : учебное пособие / О.П. Корчин, И.В. Макарова, А.Б. Юрасов ; под ред. В.Д. Грибова. – М. : РУСАЙНС, 2016. – 270 с.
27. Логуненков, С.Г. Инновационные технологии в розничных платежах: интернет и мобильный банкинг, электронные деньги [Текст] / С.Г. Логуненков // Известия Санкт-Петербургского университета экономики и финансов. – 2015. – № 2. – С. 120-122.
28. Локтионова, Ю.Н. Перспективы развития IT-технологий как инновационных форм сервиса в сфере банковского обслуживания [Текст] /

Ю.Н. Локтионова, К.К. Ходокова // Новая наука : финансово-экономические основы. – 2017. – № 2. – С. 132-136.

29. Макаров, А.Д. Управление инновациями и инновационными технологиями в банковском менеджменте [Текст] / А.Д. Макаров, А.Ю. Ломакин // Ученые записки Санкт-Петербургского университета технологий управления и экономики. – 2014. – № 4 (48). – С. 38-46.

30. Минина, Т.Н. Электронные банковские услуги [Текст] / Т.Н. Минина // Банковские услуги. – 2012. – № 7. – С.13-18.

31. Михайлова, Н.С. Роль электронных денег в современной экономике [Текст] / Н.С. Михайлова, А.С. Овчинников // Новая наука : Стратегии и векторы развития. – 2016. – № 4-1 (76). – С. 124-128.

32. Моисеева, А.В. Развитие системы электронных денег как фактор обеспечения устойчивого экономического роста [Текст] / А.В. Моисеева // Контентус. – 2016. – № 1 (42). – С. 185-194.

33. Никулина, О.В. Развитие инновационных технологий в банковской деятельности [Текст] / О.В. Никулина // Экономика: теория и практика. – 2013. – № 4 (32). – С. 020-026.

34. Новожилова, Т.Н. Создание национальной системы платежных карт и проблемы экономической безопасности [Текст] / Т.Н. Новожилова, А.С. Савин // В сборнике: Ученые записки Нижний Новгород, 2016. – С. 139-144.

35. Орлова, Н.К. Электронные деньги в системе денежного обращения государства [Текст] / Н.К. Орлова, М.В. Всяких // Инновационная наука. – 2015. – Т. 1. № 6 (6). – С. 59-63.

36. ПАО «Сбербанк России». Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sberbank.ru/ru/person>

37. Рабаданова, Д.А. Анализ экономической категории «банковская инновация» [Текст] / Д.А. Рабаданова, С.С. Рагимова // Экономика и предпринимательство. – 2015. – № 3 (56). – С. 841-844.

38. Рубинштейн, Т.Б. Развитие банковской системы и инновационные банковские продукты (пластиковые карты) [Текст] / Т.Б. Рубинштейн, О.В. Мирошкина. – М. : Гелиос АРВ, 2012. – 390 с.
39. Рудакова, О.С. Банковские электронные услуги [Текст] : учебное пособие / О.С. Рудакова. – М. : ИНФРА- М, 2012. – 400 с.
40. Садриев, Р.Ф. Современный рынок электронных банковских услуг [Текст] / Р.Ф. Садриев // Заметки ученого. – 2016. – № 3 (9). – С. 84-87.
41. Салова, М.А. Инновационная деятельность в банковской сфере [Текст] / М.А. Салова, Ю.М. Складорова // Young Science. – 2015. – № 5 (10). – С. 81-85.
42. Сбербанк – самый клиентоцентричный банк России [Текст] // Деньги и кредит. К 175-летию Сбербанка России. – 2016. – № 11. – С. 8-11.
43. Секерин, В.Д. Банковские инновации: содержание и специфические особенности [Текст] / В.Д. Секерин, А.Е. Горохова // Экономика и предпринимательство. – 2016. – № 10-2 (75-2). – С. 685-687.
44. Соснина, Н.Г. Факторы успешного развития электронных банковских услуг [Текст] / Н.Г. Соснина, А.А. Полякова // В сборнике: Фундаментальные и прикладные научные исследования: актуальные вопросы, достижения и инновации сборник статей победителей II Международной научно-практической конференции. – 2016. – С. 394-396.
45. Стародубцева, Е.Б. Основы банковского дела [Текст] / Е.Б. Стародубцева. – М. : Инфра-М, 2013. – 340 с.
46. Тавасиев, А.М. Банковское дело [Текст] / А.М. Тавасиев. – М. : Финансы и статистика, 2014. – 221 с.
47. Тедеев, А.А. Электронные банковские услуги [Текст] : учебное пособие / А.А. Тедеев. – М. : Изд-во Эксмо, 2012. – 272 с.
48. Третьякова, В.А. Особенности предоставления онлайн услуг коммерческими банками [Текст] / В.А. Третьякова, В.И. Щербакова // Управление. Бизнес. Власть. – 2016. – № 1 (10). – С. 80-83.

49. Турлий, С.И. Инновационные технологии в секторе банковских услуг [Текст] / С.И. Турлий // Электронный научный журнал. – 2016. – № 11-2 (14). – С. 213-215.

50. Шакер, И.Е. Использование биометрической аутентификации и перспективы ее применения в банковской системе России [Текст] / И.Е. Шакер // Экономика. Налоги. Право. – 2016. – Т. 9. № 5. – С. 83-89.

51. Юденко, Ю.Н. Интернет-технологии в банковском бизнесе: Перспективы и риски [Текст] : учебно-практическое пособие / Ю.Н. Юденко. – М. : КНОРУС, 2014. – 320 с.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

Запись о государственной регистрации кредитной организации внесена в Единый государственный реестр юридических лиц 16 августа 2002 года, основной государственный регистрационный № 1027700132195

СОГЛАСОВАНО



Заместитель Председателя
Центрального банка Российской Федерации

(наименование должности)

М.И. СУХОВ

(подпись)

(инициалы, фамилия)

16 июля 2015 года

М.П. Банка России

УСТАВ

Публичного акционерного общества
«Сбербанк России»

ПАО Сбербанк



Утвержден
годовым Общим собранием акционеров
протокол № 28
от 03 июня 2015 года

г. Москва
2015 год

Глава 1. Общие положения

1.1. Публичное акционерное общество «Сбербанк России», именуемое в дальнейшем «Банк», является кредитной организацией.

Банк создан с наименованиями «Акционерный коммерческий Сберегательный банк РСФСР», «Сбербанк РСФСР», в соответствии с решением Общего собрания акционеров от 22 марта 1991 года (протокол № 1).

В соответствии с решением Общего собрания акционеров от 20 мая 1992 года (протокол № 2) наименования Банка изменены на «Акционерный коммерческий Сберегательный банк Российской Федерации», «Сбербанк России».

В соответствии с решением Общего собрания акционеров от 23 мая 1996 года (протокол № 8) наименование Банка изменено на «Акционерный коммерческий Сберегательный банк Российской Федерации (открытое акционерное общество)», «Сбербанк России».

В соответствии с решением Общего собрания акционеров от 21 июня 2002 года (протокол № 14) сокращенное наименование Банка изменено на «Сбербанк России ОАО».

В соответствии с решением Общего собрания акционеров от 04 июня 2010 года (протокол № 23) наименования Банка изменены на Открытое акционерное общество «Сбербанк России», ОАО «Сбербанк России».

В соответствии с решением Общего собрания акционеров от 29 мая 2015 года (протокол №28) наименования Банка изменены на Публичное акционерное общество «Сбербанк России», ПАО Сбербанк.

Учредителем Банка является Центральный банк Российской Федерации, именуемый в дальнейшем Банк России.

1.2. Полное фирменное наименование Банка: Публичное акционерное общество «Сбербанк России».

Сокращенное фирменное наименование Банка: ПАО Сбербанк.

На английском языке: полное фирменное наименование Банка: Sberbank of Russia, сокращенное фирменное наименование Банка: Sberbank.

1.3. Банк имеет круглую печать со своим полным фирменным наименованием на русском языке и указанием на место нахождения, штампы, бланки со своим наименованием, а также зарегистрированный в установленном порядке товарный знак и другие средства визуальной идентификации.

1.4. Банк имеет исключительное право использования своего фирменного наименования, товарного знака, эмблемы (логотипа).

1.5. Банк входит в банковскую систему Российской Федерации и в своей деятельности руководствуется федеральными законами, иными нормативными правовыми актами, в том числе нормативными актами Банка России, а также настоящим Уставом.

1.6. Банк является юридическим лицом, имеет филиалы и другие обособленные подразделения.

Банк имеет обособленное имущество и отвечает им по своим обязательствам, может иметь гражданские права и нести гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных законом.

1.7. Банк является коммерческой организацией, основной целью которой является получение прибыли при осуществлении деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе при осуществлении банковских операций.

1.8. Банковские операции Банк осуществляет на основании соответствующих лицензий, выдаваемых Банком России в порядке, установленном федеральным законом.

Отдельные виды деятельности, в случаях предусмотренных федеральными законами, Банк вправе осуществлять на основании соответствующих лицензий.

1.9. Органами управления Банка являются: Общее собрание акционеров, Наблюдательный совет Банка, коллегиальный исполнительный орган – Правление Банка, единоличный исполнительный орган – Президент, Председатель Правления Банка.

1.10. Акционерами Банка могут быть юридические и физические лица, в том числе иностранные, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.11. Акционеры Банка не отвечают по обязательствам Банка и несут риск убытков, связанных с его деятельностью, в пределах стоимости принадлежащих им акций.

Банк не отвечает по обязательствам своих акционеров.

1.12. Банк несет ответственность по своим обязательствам всем принадлежащим ему имуществом.

1.13. Банк не отвечает по обязательствам государства и его органов. Возврат вкладов физических лиц в Банке обеспечивается в порядке, предусмотренном федеральными законами.

Банк вправе осуществлять иные сделки в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.3. Все банковские операции и сделки осуществляются в рублях и в иностранной валюте в соответствии с федеральными законами.

Банк осуществляет валютный контроль за операциями клиентов – физических и юридических лиц.

2.4. Банк вправе осуществлять выпуск, покупку, продажу, учет, хранение и иные операции с ценными бумагами, выполняющими функции платежного документа, с ценными бумагами, подтверждающими привлечение денежных средств во вклады и на банковские счета, с иными ценными бумагами.

2.5. Банк имеет право осуществлять профессиональную деятельность на рынке ценных бумаг в соответствии с федеральными законами, в том числе брокерскую, дилерскую, депозитарную.

2.6. В пределах своей компетенции Банк обеспечивает защиту сведений, составляющих государственную тайну.

Глава 3. Уставный капитал

3.1. Уставный капитал Банка сформирован в сумме 67 760 844 000 рублей. Уставный капитал Банка равен общей сумме номинальной стоимости акций Банка, приобретенных акционерами.

3.2. Банком размещено 21 586 948 000 обыкновенных акций номинальной стоимостью 3 рубля и 1 000 000 000 привилегированных акций номинальной стоимостью 3 рубля.

3.3. Уставный капитал определяет минимальный размер имущества Банка, гарантирующего интересы его кредиторов.

3.4. Номинальная стоимость размещенных привилегированных акций не должна превышать 25% от уставного капитала Банка, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

3.5. Банк вправе размещать обыкновенные акции дополнительно к размещенным акциям (объявленные акции).

Предельное количество объявленных обыкновенных акций составляет 15 000 000 000 штук номинальной стоимостью 3 рубля.

3.6. Уставный капитал Банка может быть увеличен в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и настоящим Уставом, путем:

- 1) увеличения номинальной стоимости акций Банка за счет имущества Банка;
- 2) размещения дополнительных акций посредством распределения их среди акционеров за счет имущества Банка;
- 3) размещения дополнительных акций по открытой подписке;
- 4) размещения дополнительных акций по закрытой подписке.

3.7. Дополнительные акции могут быть размещены Банком только в пределах количества объявленных акций, установленных настоящим Уставом.

3.8. Уставный капитал Банка может быть уменьшен в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации и настоящим Уставом, путем:

- 1) уменьшения номинальной стоимости размещенных акций;
- 2) приобретения Банком части акций в целях сокращения их общего количества;
- 3) путем погашения приобретенных или выкупленных Банком акций.

3.9. В случае, если величина собственных средств (капитала) Банка по итогам отчетного месяца оказывается меньше размера его уставного капитала, Банк обязан привести в соответствие размер уставного капитала и величину собственных средств (капитала).

3.10. Не менее 50% голосующих акций плюс одна голосующая акция Банка (контрольный пакет) принадлежит Банку России.

Уменьшение или отчуждение доли участия Банка России в уставном капитале Банка, не приводящие к сокращению доли его участия до уровня менее 50 процентов плюс одна голосующая акция, осуществляются Банком России по согласованию с Правительством Российской Федерации.

Уменьшение или отчуждение доли участия Банка России в уставном капитале Банка, приводящие к сокращению доли его участия до уровня менее 50 процентов плюс одна голосующая акция, осуществляются на основании федерального закона.

7) структурное подразделение (ответственный сотрудник) по противодействию легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма;

8) контролер профессионального участника рынка ценных бумаг;

9) иные подразделения и сотрудники Банка, осуществляющие внутренний контроль в соответствии с полномочиями, определяемыми внутренними документами Банка.

Полномочия органов внутреннего контроля, порядок их образования и функционирования определяются федеральными законами, иными нормативными правовыми актами, в том числе нормативными актами Банка России, настоящим Уставом, внутренними документами Банка, принимаемыми в установленном в Банке порядке.

16.3. Служба внутреннего аудита – совокупность структурных подразделений Банка (Управление внутреннего аудита центрального аппарата Банка и соответствующие подразделения Службы внутреннего аудита в филиалах), осуществляющих свою деятельность в соответствии требованиями законодательства и Положением о Службе внутреннего аудита Банка.

16.4. Служба внутреннего контроля - совокупность структурных подразделений и работников Банка, осуществляющих деятельность в соответствии с требованиями законодательства и Положением о Службе внутреннего контроля.

16.5. Надзор и контроль за деятельностью Банка осуществляется Банком России и органами, уполномоченными федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

Глава 17. Реорганизация и ликвидация Банка

17.1. Основания, порядок, формы реорганизации Банка определяются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

17.2. Основания и порядок ликвидации Банка устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Президент, Председатель Правления



Г.О. Греф
Г.О. Греф

**Аудиторское заключение о консолидированной финансовой отчетности
ПАО Сбербанк и его дочерних организаций**

Содержание	Стр.
Аудиторское заключение независимого аудитора	3
Приложения	
Консолидированный отчет о финансовом положении	7
Консолидированный отчет о прибылях и убытках	8
Консолидированный отчет о совокупном доходе	9
Консолидированный отчет об изменениях в составе собственных средств	10
Консолидированный отчет о движении денежных средств	11
Примечания к консолидированной финансовой отчетности	12



Консолидированный отчет о финансовом положении

<i>(в миллиардах российских рублей)</i>	Прим.	31 декабря 2015 года	31 декабря 2014 года
АКТИВЫ			
Денежные средства и их эквиваленты	7	2 333,6	2 308,8
Обязательные резервы на счетах в центральных банках		387,9	365,7
Финансовые активы, переоцениваемые по справедливой стоимости через счета прибылей и убытков	8	866,8	921,7
Средства в банках	9	750,6	240,8
Кредиты и авансы клиентам	10	18 727,8	17 756,6
Ценные бумаги, заложенные по договорам репо	11	222,0	1 169,3
Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	12	1 874,3	829,7
Инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения	13	477,7	117,9
Отложенный налоговый актив	31	17,3	19,1
Основные средства	14	499,2	496,4
Активы группы выбытия и внеоборотные активы, удерживаемые для продажи	15	212,7	72,0
Прочие финансовые активы	16	664,5	562,9
Прочие нефинансовые активы	16	300,3	339,9
ИТОГО АКТИВОВ		27 334,7	25 200,8
ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
Средства банков	17	1 045,9	3 640,0
Средства физических лиц	18	12 043,7	9 328,4
Средства корпоративных клиентов	18	7 754,6	6 234,5
Выпущенные долговые ценные бумаги	19	1 378,5	1 302,6
Прочие заемные средства	20	398,0	537,2
Финансовые обязательства, переоцениваемые по справедливой стоимости через счета прибылей и убытков, за исключением выпущенных долговых ценных бумаг	21	426,6	769,1
Отложенное налоговое обязательство	31	132,0	45,3
Обязательства группы выбытия	15	185,9	58,2
Прочие финансовые обязательства	22	718,4	444,5
Прочие нефинансовые обязательства	22	69,6	51,4
Субординированные займы	23	806,5	769,5
ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВ		24 959,7	23 180,7
СОБСТВЕННЫЕ СРЕДСТВА			
Уставный капитал	24	87,7	87,7
Собственные акции, выкупленные у акционеров	24	(6,7)	(7,6)
Эмиссионный доход		232,6	232,6
Фонд переоценки офисной недвижимости		69,3	72,3
Фонд переоценки инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи		(45,7)	(171,4)
Фонд накопленных курсовых разниц		101,1	83,2
Изменения в учете обязательств по пенсионным планам с установленными выплатами		(0,7)	—
Нераспределенная прибыль		1 935,2	1 718,8
Итого собственных средств, принадлежащих акционерам Банка		2 372,8	2 015,6
Неконтрольная доля участия		2,2	4,5
ИТОГО СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ		2 375,0	2 020,1
ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ		27 334,7	25 200,8

Утверждено и подписано от имени Правления 14 марта 2016 года.

Г.О. Греф
Президент, Председатель Правления

М.Ю. Лукьянова
Главный бухгалтер



Консолидированный отчет о прибылях и убытках

(в миллиардах российских рублей)	Прим.	За год, закончившийся 31 декабря	
		2015 года	2014 года
Процентные доходы	25	2 279,6	1 837,9
Процентные расходы	25	(1 253,2)	(785,1)
Расходы, непосредственно связанные со страхованием вкладов	25	(38,4)	(33,1)
Чистые процентные доходы		988,0	1 019,7
Чистый расход от создания резерва под обесценение долговых финансовых активов	10,13	(475,2)	(361,4)
Чистые процентные доходы после резерва под обесценение долговых финансовых активов		512,8	658,3
Комиссионные доходы	26	384,1	306,4
Комиссионные расходы	26	(65,1)	(47,2)
Доходы за вычетом расходов / (расходы за вычетом доходов) по операциям с торговыми ценными бумагами		5,8	(7,1)
Доходы за вычетом расходов / (расходы за вычетом доходов) по операциям с ценными бумагами, изменение справедливой стоимости которых отражается через счета прибылей и убытков		12,5	(8,4)
Доходы за вычетом расходов по операциям с инвестиционными ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи		4,8	6,2
Обесценение инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи		(0,1)	(0,8)
Доходы за вычетом расходов по операциям с иностранной валютой, валютными производными инструментами и от переоценки иностранной валюты	27	83,1	8,1
Расходы за вычетом доходов по операциям с драгоценными металлами, производными финансовыми инструментами с драгоценными металлами и от переоценки счетов в драгоценных металлах		(1,0)	(18,8)
Доходы за вычетом расходов по операциям с прочими производными инструментами		8,4	27,0
Обесценение основных средств и нематериальных активов	14,16	(2,8)	(0,3)
Обесценение деловой репутации	16	(6,0)	(1,2)
Расходы от первоначального признания финансовых инструментов и реструктуризации кредитов		(6,2)	—
Чистое создание прочих резервов	16,22	(6,3)	(18,4)
Выручка, полученная от небанковских видов деятельности	28	24,4	27,5
Себестоимость продаж и прочие расходы по небанковским видам деятельности	28	(25,4)	(31,2)
Выручка, полученная от страховой деятельности и деятельности пенсионного фонда	29	216,1	61,7
Расходы, связанные со страховой деятельностью и деятельностью пенсионного фонда	29	(206,9)	(31,0)
Прочие чистые операционные доходы		22,4	8,5
Операционные доходы		954,6	939,3
Операционные расходы	30	(623,4)	(565,1)
Прибыль до налогообложения		331,2	374,2
Расход по налогу на прибыль	31	(108,3)	(83,9)
Прибыль за год		222,9	290,3
Прибыль, приходящаяся на:			
- акционеров Банка		223,3	292,2
- неконтрольную долю участия		(0,4)	(1,9)
Базовая и разведенная прибыль на обыкновенную акцию, приходящаяся на акционеров Банка	32	10,36	13,45
(в российских рублях на акцию)			

Утверждено и подписано от имени Правления 14 марта 2016 года.

Г.О. Греф
Президент, Председатель Правления

М.Ю. Лукьянова
Главный бухгалтер



Консолидированный отчет о совокупном доходе

	За год, закончившийся 31 декабря	
<i>(в миллиардах российских рублей)</i>	2015 года	2014 года
Прибыль за год	222,9	290,3
Прочий совокупный доход:		
<i>Статьи, подлежащие реклассификации в прибыль или убыток в будущем</i>		
Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи:		
- Доходы за вычетом расходов / (расходы за вычетом доходов) от переоценки инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, за вычетом налога	129,4	(169,5)
- Обесценение инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, отнесенное на счета прибылей и убытков, за вычетом налога	0,1	0,6
- Накопленные доходы, отнесенные на счета прибылей и убытков в связи с выбытием инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, за вычетом налога	(3,8)	(3,8)
Влияние пересчета валют	17,9	97,0
Итого прочего совокупного дохода / (убытка), подлежащего реклассификации в прибыль или убыток в будущем, за вычетом налога	143,6	(75,7)
<i>Статьи, не подлежащие реклассификации в прибыль или убыток в будущем</i>		
Изменения в учете обязательств по пенсионным планам с установленными выплатами, за вычетом налога	(0,7)	—
Итого прочего совокупного убытка, не подлежащего реклассификации в прибыль или убыток в будущем, за вычетом налога	(0,7)	—
Итого прочего совокупного дохода / (убытка)	142,9	(75,7)
Совокупный доход за год	365,8	214,6
Совокупный доход за год, приходящийся на:		
- акционеров Банка	366,2	216,4
- неконтрольную долю участия	(0,4)	(1,8)

Консолидированная финансовая отчетность
Публичное акционерное общество
«Сбербанк России» и его дочерние организации
за 2016 год
с аудиторским заключением независимого аудитора



Консолидированный отчет о финансовом положении

<i>(в миллиардах российских рублей)</i>	Прим.	31 декабря 2016 года	31 декабря 2015 года
АКТИВЫ			
Денежные средства и их эквиваленты	7	2 560,8	2 333,6
Обязательные резервы на счетах в центральных банках		402,0	387,9
Финансовые активы, переоцениваемые по справедливой стоимости через счета прибылей и убытков	8	605,5	866,8
Средства в банках	9	965,4	750,6
Кредиты и авансы клиентам	10	17 361,3	18 727,8
Ценные бумаги, заложенные по договорам репо	11	113,9	222,0
Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи	12	1 658,9	1 874,3
Инвестиционные ценные бумаги, удерживаемые до погашения	13	545,8	477,7
Отложенный налоговый актив	31	13,9	17,3
Основные средства	14	482,9	499,2
Активы групп выбытия и внеоборотные активы, удерживаемые для продажи	15	5,8	212,7
Прочие финансовые активы	16	314,5	671,0
Прочие нефинансовые активы	16	337,8	293,8
ИТОГО АКТИВОВ		25 368,5	27 334,7
ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
Средства банков	17	561,9	1 045,9
Средства физических лиц	18	12 449,6	12 043,7
Средства корпоративных клиентов	18	6 235,2	7 754,6
Выпущенные долговые ценные бумаги	19	1 161,0	1 378,5
Прочие заемные средства	20	261,4	398,0
Финансовые обязательства, переоцениваемые по справедливой стоимости через счета прибылей и убытков, за исключением выпущенных долговых ценных бумаг	21	212,9	426,6
Отложенное налоговое обязательство	31	55,1	132,0
Обязательства групп выбытия	15	0,8	185,9
Резервы по страховой деятельности и деятельности пенсионного фонда	22	479,2	323,6
Прочие финансовые обязательства	22	312,6	397,6
Прочие нефинансовые обязательства	22	77,3	66,8
Субординированные займы	23	739,9	806,5
ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВ		22 546,9	24 959,7
СОБСТВЕННЫЕ СРЕДСТВА			
Уставный капитал	24	87,7	87,7
Собственные акции, выкупленные у акционеров	24	(7,9)	(6,7)
Эмиссионный доход		232,6	232,6
Фонд переоценки офисной недвижимости		66,9	69,3
Фонд переоценки инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи		24,0	(45,7)
Фонд накопленных курсовых разниц		(19,8)	101,1
Изменения в учете обязательств по пенсионным планам с установленными выплатами		(1,1)	(0,7)
Нераспределенная прибыль		2 435,7	1 935,2
Итого собственных средств, принадлежащих акционерам Банка		2 818,1	2 372,8
Неконтрольная доля участия		3,5	2,2
ИТОГО СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ		2 821,6	2 375,0
ИТОГО ОБЯЗАТЕЛЬСТВ И СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ		25 368,5	27 334,7

Утверждено и подписано от имени Правления 1 марта 2017 года.

Г.О. Греф
Президент, Председатель Правления

А.Е. Миненко
И.о. Главного бухгалтера



Консолидированный отчет о прибылях и убытках

		За год, закончившийся 31 декабря	
(в миллиардах российских рублей)	Прим.	2016 года	2015 года
Процентные доходы	25	2 399,0	2 279,6
Процентные расходы	25	(986,9)	(1 253,2)
Расходы, непосредственно связанные со страхованием вкладов	25	(49,3)	(38,4)
Чистые процентные доходы		1 362,8	988,0
Чистый расход от создания резерва под обесценение долговых финансовых активов	9,10,13	(342,4)	(475,2)
Чистые процентные доходы после резерва под обесценение долговых финансовых активов		1 020,4	512,8
Комиссионные доходы	26	436,3	384,1
Комиссионные расходы	26	(87,2)	(65,1)
Доходы за вычетом расходов по операциям с торговыми ценными бумагами		7,4	5,8
Доходы за вычетом расходов по операциям с ценными бумагами, отнесенными в категорию переоцениваемых по справедливой стоимости через счета прибылей и убытков		6,0	12,5
Доходы за вычетом расходов по операциям с инвестиционными ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи		11,1	4,8
Обесценение инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи		(0,5)	(0,1)
(Расходы за вычетом доходов) / доходы за вычетом расходов по операциям с иностранной валютой, валютными производными финансовыми инструментами и от переоценки иностранной валюты	27	(53,4)	83,1
Доходы за вычетом расходов / (расходы за вычетом доходов) по операциям с драгоценными металлами, производными финансовыми инструментами с драгоценными металлами и от переоценки счетов в драгоценных металлах		6,5	(1,0)
Доходы за вычетом расходов по операциям с прочими производными финансовыми инструментами		0,7	8,4
Отрицательная переоценка офисной недвижимости	14	(25,0)	—
Обесценение основных средств и нематериальных активов	14,16	(0,3)	(2,8)
Обесценение деловой репутации	16	(0,3)	(6,0)
Расходы от первоначального признания финансовых инструментов и реструктуризации кредитов		(0,1)	(6,2)
Чистое создание прочих резервов	16,22	(19,4)	(6,3)
Выручка, полученная от непрофильных видов деятельности	28	30,8	24,4
Себестоимость продаж и прочие расходы по непрофильным видам деятельности	28	(27,1)	(25,4)
Нетто-премии от страховой деятельности и деятельности пенсионного фонда	29	192,8	223,3
Выплаты нетто, заявленные убытки, изменение обязательств по договорам страхования и пенсионным договорам и акquisиционные расходы от страховой деятельности и деятельности пенсионного фонда	29	(177,8)	(214,1)
Прочие чистые операционные доходы		34,2	22,4
Операционные доходы		1 355,1	954,6
Операционные расходы	30	(677,6)	(623,4)
Прибыль до налогообложения		677,5	331,2
Расход по налогу на прибыль	31	(135,6)	(108,3)
Прибыль за год		541,9	222,9
Прибыль, приходившаяся на:			
- акционеров Банка		540,5	223,3
- неконтрольную долю участия		1,4	(0,4)
Базовая и разведенная прибыль на обыкновенную акцию, приходившаяся на акционеров Банка	32	25,00	10,36
(в российских рублях на акцию)			

Утверждено и подписано от имени Правления 1 марта 2017 года.

Г.О. Греф
Президент, Председатель Правления

А.Е. Миненко
И.о. Главного бухгалтера



Консолидированный отчет о совокупном доходе

	За год, закончившийся 31 декабря	
<i>(в миллиардах российских рублей)</i>	2016 года	2015 года
Прибыль за год	541,9	222,9
Прочий совокупный доход:		
<i>Статьи, подлежащие реклассификации в прибыль или убыток в будущем</i>		
Инвестиционные ценные бумаги, имеющиеся в наличии для продажи:		
- Доходы за вычетом расходов от переоценки инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, за вычетом налога	78,2	129,4
- Обесценение инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, отнесенное на счета прибылей и убытков, за вычетом налога	0,4	0,1
- Накопленные доходы, перенесенные в консолидированный отчет о прибылях и убытках в связи с выбытием инвестиционных ценных бумаг, имеющихся в наличии для продажи, за вычетом налога	(8,9)	(3,8)
Влияние пересчета в валюту представления отчетности	(121,0)	17,9
Итого прочего совокупного (убытка) / дохода, подлежащего реклассификации в прибыль или убыток в будущем, за вычетом налога	(51,3)	143,6
<i>Статьи, не подлежащие реклассификации в прибыль или убыток в будущем</i>		
Переоценка офисной недвижимости, за вычетом налога	2,2	—
Изменения в учете обязательств по пенсионным планам с установленными выплатами	(0,4)	(0,7)
Итого прочего совокупного дохода / (убытка), не подлежащего реклассификации в прибыль или убыток в будущем, за вычетом налога	1,8	(0,7)
Итого прочего совокупного (убытка) / дохода	(49,5)	142,9
Совокупный доход за год	492,4	365,8
Совокупный доход за год, приходящийся на:		
- акционеров Банка	491,1	366,2
- неконтрольную долю участия	1,3	(0,4)