

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

**ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕНЕЖНОГО ОБОРОТА В КОММЕРЧЕСКОМ
БАНКЕ**

Выпускная квалификационная работа
обучающегося по направлению подготовки 38.03.01 Экономика
заочной формы обучения, группы 06001351
Сапожниковой Александры Сергеевны

Научный руководитель
доцент Гулько А.А.

БЕЛГОРОД 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| ГЛАВА 1. РОЛЬ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА КАК СУБЪЕКТА СИСТЕМЫ ДЕНЕЖНОГО ОБОРОТА | |
| 1.1. Денежный оборот как базовый элемент национальной денежной системы..... | 7 |
| 1.2. Экономико-правовые основы организации денежного оборота в коммерческом банке..... | 13 |
| 1.3. Банковские платежные инновации с позиций перехода к цифровой экономике..... | 22 |
| ГЛАВА 2. ОЦЕНКА И ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ ДЕНЕЖНОГО ОБОРОТА В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ (НА ПРИМЕРЕ ПАО СБЕРБАНК) | |
| 2.1. Организационно-экономическая характеристика Публичного акционерного общества «Сбербанк России»..... | 30 |
| 2.2. Анализ организации денежного оборота с корпоративными клиентами в Банке..... | 37 |
| 1.3. Оценка уровня организации расчетно-кассового обслуживания розничных клиентов в ПАО Сбербанк..... | 45 |
| 2.4. Повышение качества банковского расчетно-кассового обслуживания в контексте Основных направлений развития финансовых технологий..... | 51 |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ..... | 57 |
| СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ..... | 60 |
| ПРИЛОЖЕНИЯ..... | 69 |

Актуальность темы исследования. Современные деньги представляют собой многоуровневое понятие и играют исключительно важную роль, влияя на различные стадии процесса воспроизводства и формы отношений в обществе.

Развитие рыночных отношений в современном мире характеризуется усилением роли монетарных факторов, которые оказывают влияние на обращение денег и могут, как способствовать росту экономики, так и стать причинами, оказывающими дестабилизирующее влияние на экономическую ситуацию. Возрастают риски осуществления расчетов и платежей с учетом политических факторов, появления все новых мошеннических схем, нарастания кибератак и т.д. В последние годы активное развитие сферы информационно-коммуникационных технологий и внедрение новых цифровых технологий в банковский бизнес привело не только к распространению технологий электронного банкинга, но и дало толчок стремительному росту киберпреступлений в кредитно-финансовой сфере.

Вот почему высокий уровень организации денежного оборота в государстве и ее совершенствование как фактор устойчивого функционирования и системной трансформации экономики является одной из важнейших задач, стоящих перед центральными и национальными банками большинства стран мира.

Поскольку денежный оборот, оказывая влияние на степень организованности экономической системы, способствует обеспечению и поддержанию слаженности ее на необходимом уровне, современные реалии и вызовы сегодняшнего дня требуют перманентности процессов разработки и внедрения инновационных решений в сфере безналичного оборота и наличного денежного обращения.

Коммерческие банки, выполняя расчетно-платежную функцию играют важнейшую роль в платежной системе государства, непосредственно реализуя задачи и процедуры в сфере организации денежного оборота.

Этим и обусловлена актуальность выбора темы данного исследования.

Степень научной разработанности. Вопросы, связанные с исследованием теоретических аспектов платежной системы и организации платежного и денежного оборота нашли отражение во многих трудах отечественных ученых экономистов, таких, как Красавина Л.Н., Лаврушин О.И., Белоглазова Г.Н., Коробов Ю.И., Абрамова М.А., Достов Л.С., Криворучко С.В., Ионов В.М., Гулько А.А. и др.

Вместе с тем, в научной литературе недостаточно освещены проблемы организации платежного и денежного оборота в коммерческих банках в условиях существенной трансформации национальной платежной системы, создания перспективной платежной системы Банка России, изменения сервисов перспективной платежной системы и необходимости своевременной подготовки кредитных организаций к миграции на взаимодействие с новой платежной инфраструктурой.

Актуальность и недостаточная научная разработанность указанных вопросов определили выбор темы, цели и задачи данного исследования.

Целью выпускной квалификационной работы является теоретическое обоснование и определение направлений повышения качества организации денежного оборота в коммерческом банке.

В соответствии с целью исследования были поставлены следующие задачи:

- исследовать экономическую сущность денежного оборота как базового элемента национальной денежной системы;
- изучить экономико-правовые основы организации денежного оборота в отечественных коммерческих банках;
- дать оценку уровню организации денежного оборота в исследуемом банке;
- определить пути повышения качества расчетно-кассового обслуживания в коммерческом банке в контексте Основных направлений развития финансовых технологий.

Объектом исследования является денежный оборот.

Предметом исследования выступает система экономико-финансовых и организационных отношений, возникающих в самом коммерческом банке, а также между банком и другими субъектами денежного оборота.

Работа выполнена на материалах Публичного акционерного общества «Сбербанк России»; охватываемый период исследования - 2015 - 2017 годы.

Теоретической основой для написания работы послужили федеральное законодательство России и нормативно-правовые акты Центрального банка РФ, журнальные статьи, монографии и учебные пособия по исследуемой тематике.

В качестве **информационной базы** использованы материалы Банка России, Ассоциации рынка электронных денег и денежных переводов, Аналитического кредитного рейтингового агентства, статистическая и бухгалтерская отчетность Публичного акционерного общества «Сбербанк России» за исследуемый период.

Методы исследования. С целью решения поставленных задач в процессе выполнения работы применены такие общенаучные и специальные методы и приемы научного познания, как методы теоретического обобщения, аналогии и синтеза, количественного и качественного анализа, экономико-статистического анализа, приемы сравнительного анализа, графической и табличной визуализации теоретического и эмпирического материала.

Практическая значимость выполненного исследования определяется актуальностью поставленных задач и возможностью применения специалистами и руководителями коммерческих банков представленных положений и выводов в процессе организации ими денежного оборота.

Структура работы. Выпускная квалификационная работа состоит из введения, основной части, включающей две главы, заключения и списка литературы, содержащего 68 наименований.

В первой главе работы предметом теоретического исследования выступают денежный оборот как базовый элемент национальной денежной

системы и роль коммерческих банков в его организации в условиях перехода к цифровой экономике.

Во второй главе дана оценка уровня организации денежного оборота в Публичном акционерном обществе «Сбербанк России» и определены пути повышения качества расчетно-кассового обслуживания в коммерческом банке в контексте Основных направлений развития финансовых технологий.

Работа изложена на 69 страницах машинописного текста, содержит расчеты, результаты которых оформлены в таблицах (7 шт.), рисунки и диаграммы (8 шт.). В работе делались ссылки на приложения, количество которых составило 6.

ГЛАВА 1. РОЛЬ КОММЕРЧЕСКОГО БАНКА КАК СУБЪЕКТА СИСТЕМЫ ДЕНЕЖНОГО ОБОРОТА

1.1. Денежный оборот как базовый элемент национальной денежной системы

Современные деньги представляющие собой многогранное и многоуровневое понятие, играют очень значимую роль в экономике государства, постоянно находясь в движении и оказывая влияние на процесс воспроизводства и различные формы отношений в обществе. Они являются базовым и конструирующим элементом денежной системы, поскольку последняя реализуется через организацию денежных отношений в государстве либо в едином экономическом пространстве [35, стр. 93].

В свою очередь денежная система представляет собой один из фундаментальных элементов общей экономической системы, взаимодействующим с иными базирующимися на денежных отношениях функциональными системами - финансовой, платежной, кредитной, валютной. Денежная система страны – исторически сложившаяся и законодательно закреплённая национальная система организации и регулирования системы денежного обращения, в институциональном плане представляющая совокупность институтов, отвечающих за эмиссию денег, организацию и регулирование денежного обращения и его состояние (институты исполнительной власти и центральные банки), а с функциональной точки зрения - механизм выпуска, обращения и изъятия наличных денег из оборота, а также регулирования денежной массы на предмет соответствия ее объема потребностям субъектов экономики [25, 35, 61].

В качестве элемента общей экономической системы денежная система выполняет эмиссионную, регулирующую и контрольную функции, осуществление которых должно способствовать обеспечению устойчивости национальной денежной единицы.

Все проходящие изменения в денежной системе связаны, прежде всего, с модификацией ее базовых элементов, а остальные элементы развиваются уже как ее следствие.

Что касается определения числа и содержания базовых элементов денежной системы, то в научной литературе они неоднозначны, но при этом большинство авторов относит к ним:

- деньги, денежную единицу и ее наименование;
- масштаб цен;
- виды денежных знаков, имеющих законную платежную силу;
- порядок количественного измерения денег, их обеспечения и эмиссии.

К базовым элементам некоторые авторы относят и порядок установления валютного курса и обмена на иностранные валюты; механизм денежно – кредитного регулирования и органы его осуществляющие.

Профессор Абрамова М.А. механизм денежно – кредитного регулирования и органы его осуществляющие, принципы функционирования денежной системы, институты и инфраструктуру денежной системы относит к регулирующему блоку денежной системы, а порядок установления валютного курса и обмена на иностранные валюты – к организационному блоку [25, стр.25].

Денежный оборот, его организация и структура являются элементом базового (фундаментального) блока денежной системы.

Деньги находятся в постоянном движении, осуществляя непрерывный оборот, обслуживая в ходе его многочисленные процессы реализации товаров и услуг, накопления капитала и формирования сбережений, а также используя при осуществлении платежей по разнообразным финансовым операциям.

Непрерывность денежного оборота определяется тремя важными моментами, а именно:

- его «складыванием» из перекрещивающихся и переплетающихся потоков денег между различными его участниками (табл.1.1);
- выполнением деньгами, находящимися в обороте, функций средства обращения и платежа;

- неразрывной взаимосвязью между деньгами в наличной и безналичной форме, определяемой, прежде всего, выполняемыми ими функциями и реальной возможностью превращения (перехода) одной формы денег в другую.

Таблица 1.1

Содержание денежных потоков между участниками денежного оборота

| №№ | Участники денежного оборота | Содержание денежных потоков |
|----|---|---|
| 1. | Хозяйствующие субъекты (предприятия, организации) | Взимаемые платежи за товары и услуги |
| 2. | Банки и хозяйствующие субъекты | Получение и погашение кредитов, инвестирование в ценные бумаги, депозиты и т.д.) |
| 3. | Хозяйствующие субъекты и население | Выдача заработной платы, командировочных и т.д. |
| 4. | Банки и население | Выдача кредитов, оформление вкладов, переводы денежных средств, оплата коммунальных платежей) |
| 5. | Физические лица | Товарные, кредитные и прочие сделки |
| 6. | Юридические и физические лица и финансовые органы | Уплата налогов, сборов |
| 7. | Коммерческие банки | Межбанковские кредиты |
| 8. | Центральный банк и коммерческие банки | Рефинансирование, перечисление средств в обязательные резервы, покупка облигаций ЦБ и др. |

Денежный оборот достаточно емкое и сложное понятие, поскольку наряду с основными сущностными характеристиками денег включает и механизмы и инструменты использования денег в процессе реализации функций денежной системы. При этом его объективной основой является товарное производство.

Сложность конструкции данного понятия и определяет неоднозначный подход авторов к его трактовке.

Денежный оборот рассматривается и как совокупность всех платежей в наличной и безналичной формах, при которых деньги выполняют функции

средства обращения, средства платежа и накопления, за определенный период времени; и как процесс непрерывного движения денежных знаков в наличной и безналичной формах; и как совокупность денежных потоков; и как процесс непрерывного движения денег в наличной и безналичной форме при выполнении ими своих функций, связанных с обслуживанием хозяйственного оборота; и как система движения наличных и безналичных денег во внутреннем экономическом обороте при реализации товаров, услуг и нетоварных платежах и т.п. [47,стр.20].

При всей неоднозначности перечисленных определений их объединяет то, что все они трактуют денежный оборот как движение денег, что является базовым принципом построения анализа денежного оборота и механизма денежного оборота.

Внутреннее единство денег, находящихся в различных формах и выполняющих одновременно в процессе своего постоянного движения рассмотренные функции делают логичным определение денежного оборота как процесса непрерывного кругооборота оборота денег в наличной и безналичной формах, выполняющих функции средства обращения и средства платежа в целях обеспечения непрерывного воспроизводственного процесса [25,35,56,60].

Механизм денежного оборота представляет собой механизм, используемый субъектами системы денежного оборота с целью обеспечения движения денег в рамках системы денежного оборота. При этом совокупность правил, входящих в механизм денежного оборота является регламентом механизма, а совокупность технологий его технической системой [47, стр.22].

Денежный оборот складывается из отдельных каналов движения денег, по каждому из которых они совершают встречное движение.

В зависимости от характера отношений, обслуживаемых деньгами в процессе их кругооборота, структуру денежного оборота можно рассматривать как состоящую из :

- денежно-расчетного оборота – платежей юридических и физических лиц за товары и услуги и по операциям нетоварного характера;

- денежно-кредитного оборота, обслуживающего кредитные отношения в хозяйстве;

- денежно-финансового оборота, обслуживающего финансовые отношения в хозяйстве, то есть отношения, возникающие по поводу формирования и распределения средств бюджетов различного уровня, а также отношения, связанные с покупкой и продажей различных финансовых обязательств.

Функционально в зависимости от сферы обслуживания различных секторов экономики различают денежные обороты:

- сферы материального производства и непроизводственной сферы;

- населения и финансово-кредитной системы.

В зависимости от субъектов, между которыми двигаются деньги, структура денежного оборота представлена:

- оборотом между банками, или межбанковским оборотом;

- оборотом между банками и юридическими и физическими лицами, или банковским оборотом;

- оборотом между юридическими лицами;

- оборотом между юридическими и физическими лицами;

- оборотом между физическими лицами.

Но прежде всего весь денежный оборот, подразделяется на два сегмента, или на два самостоятельных потока - налично-денежный оборот и безналичный денежный оборот, что определяется формой функционирующих в обороте денег. Именно этот критерий классификации денежного оборота денежного оборота преобладающим. Безналичный денежный оборот представлен частью совокупного денежного оборота, осуществляемого с использованием безналичных расчетов путем записей по счетам клиентов в банках и зачетов встречных требований, тогда как в налично-денежном обороте как средства обращения и платежа используются наличные деньги.

Если безналичный денежный оборот обслуживает главным образом сферу экономических отношений между предприятиями, между ними и финансово – кредитной сферой, между самими финансово – кредитными учреждениями, то налично-денежные платежи связаны в большей степени с реализацией доходов населения.

Совокупность платежей в хозяйстве, основанная на использовании денег в качестве средства платежа, представляет собой платежный оборот, включающий все безналичные платежи и часть налично-денежных платежей.

Ученым М.А. Абрамовой платежный оборот рассматривается как в узком смысле так и в широком смысле [25, стр.43]. Существование понятия платежного оборота в широком смысле обусловлено тем, что в современной экономике функция денег как средства платежа является преобладающей по сравнению с функцией средства обращения и, кроме того, эту функцию в хозяйственном обороте могут в определенных масштабах выполнять обращающиеся финансовые инструменты, а потому все чаще используется обобщающий термин «платежное средство» [25,33,35,36]. Все выше изложенное позволяет представить структуру платежного оборота следующим образом (рис.1.1.):



Рис.1.1. Структура платежного оборота

Организация и структура денежного оборота предполагает:

- установление границ обращения наличных денег и денег в безналичной форме;

- популистское строение денежной массы.

Организация денежного оборота базируется на следующих принципах:

- прогнозирования денежного оборота;
- обеспечения единства и централизация управления денежным оборотом;
- экономически обоснованного разграничения сфер функционирования наличного денежного оборота и безналичного денежного оборота;
- устойчивости и эластичности денежного оборота .

Данные принципы вытекают из принципов построения денежной системы, то есть тех правил, руководствуясь которыми можно управлять ею и поддерживать в адекватном функционирующем состоянии (принципа централизованного управления национальной денежной системой; принципа кредитного характера денежной эмиссии; принципа обеспеченности денежных знаков, выпускаемых в оборот; принципа комплексного использования инструментов денежно- кредитного регулирования и др.)

Соблюдение принципов организации денежного оборота позволяет реализовывать его роль в процессе воспроизводства, поддерживая в свою очередь организованность экономической системы на необходимом уровне.

1.2. Экономико-правовые основы организации денежного оборота в коммерческом банке

Исследуя правовые аспекты регулирования денежного оборота, следует учесть, что поскольку исторически платежи рассматривались как органичный элемент иных финансовых услуги, границы платежной деятельности оставались довольно размытыми, то долгое время законодательство фокусировалось на регулировании банков как институциональных единиц.

С постепенным отдалением платежных сервисов от иных типов финансовых услуг, они оказались наиболее восприимчивыми к появлению

новых технологий, в связи с чем европейское законодательство очерчивает периметр их регулирования по функциональному принципу.

Функциональный принцип регулирования влияет и на круг организаций, наделенных правом осуществления платежной деятельности. В Европе установлен довольно широкий перечень субъектов платежного регулирования. Особый интерес при этом представляют платежные институты, к которым предъявляются определенные пруденциальные требования, и которые действуют на основе разрешений или лицензий, не являясь при этом банками. Они могут совмещать платежную деятельность с любой другой и даже предоставлять кредиты за собственный счет в тех случаях, когда они связаны с осуществлением платежей [38, стр.26].

В России, где регулирование по-прежнему сфокусировано на институтах, наоборот, в первую очередь платежную деятельность могут осуществлять кредитные организации в силу их специального статуса (хотя предусмотрена и небанковская модель расчетов – через платежных агентов).

В современной экономике субъекты хозяйственного оборота ежедневно осуществляют огромное количество операций по обмену товаров, услуг и финансовых активов, которые, в свою очередь, опосредуются денежными расчетами. Банки как субъект систему денежного оборота являются посредником в проведении платежей и расчетов, в процессе движения всех денежных потоков. Функция посредничества в проведении наличных и безналичных расчетов между субъектами хозяйственной деятельности является одной из основных для банков, поскольку по сути определяет одну из основных характеристик экономической сущности банка. Ученый Лаврушин О.И., определяя понятие «банк», рассматривает последний в качестве предприятия, осуществляющего регулирование платежного оборота в наличной и безналичной формах [29, 35].

Открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц законодатель относит к одной из трех операций, на которые в совокупности банк как кредитная организация имеет исключительное право осуществления

[3]. Расчетно-кассовое обслуживание (РКО), осуществляемое в банке в рамках организации денежного оборота, в то же время все чаще в современных условиях выступает в качестве отдельного направления банковского бизнеса, предполагающего оказание клиентам целого спектра услуг.

Именно выполнение расчетно-платежной функции, которая принадлежит в условиях современной экономики коммерческим банкам, является определяющим их цели, задачи и процедуры на разных стадиях организации наличного и безналичного денежного оборота.

Организация денежного оборота в коммерческом банке осуществляется в соответствии с едиными правилами и регламентами, которые установлены законодательно [1-4] и закреплены в нормативных актах Центрального банка [11-24]. При этом ключевые понятия закреплены в Гражданском кодексе Российской Федерации (Часть вторая) (определение наличных и безналичных расчетов, форм безналичных расчетов, условий исполнения расчетов, ответственности за неисполнение расчетов, ненадлежащее исполнение расчетов, понятий банковского счета, договора банковского счета, порядка операций по банковскому счету) [1], а на основе их приняты нормативные акты (инструкции, положения Банка России), которые более конкретно регламентируют организацию денежного оборота в банках.

Банк России совместно с Правительством постоянно совершенствует и развивает нормативную базу в области организации денежного оборота, разрабатывает мероприятия в данной сфере с целью повышения эффективности денежной системы, создания рационального механизма денежных расчетов и экономии общественных издержек обращения, адекватных уровню развития экономики, в том числе с учетом повышения значимости перехода ее на «цифровые рельсы»; уровню технической и энергетической вооруженности, развития организованных форм сбережений и безналичных расчетов населения и т.д.

В условиях глобализации финансовых рынков, повышения скорости оборачиваемости денежных средств, все большее значение для современной

экономики получает организация безналичного оборота. Расширение данной сферы денежного оборота обусловили развитие экономики, последствия технологической революции в банковском бизнесе, специализация и кооперирование производства, рост технической и энергетической вооруженности, развитие организованных форм сбережений и расчетов населения в безналичной форме, повышение уровня цен, новые формы хозяйствования, совершенствование структуры платежных систем, развитие их ключевых компонентов, необходимость обеспечения правовых, технологических и финансовых условий их работы и минимизации рисков при расчетах и ряд других факторов.

Однако преимущественное развитие безналичного денежного оборота в сравнении с наличным обращением наряду с объективными причинами стимулируют и намеренно проводимые мероприятия на макроуровне, направленные на создание и развитие рациональной системы денежных расчетов и экономию общественных издержек обращения. Безналичный денежный оборот пронизывает отношения между всеми субъектами рынка, охватывая расчеты между ними, что вызывает осуществление взаимных межбанковских расчетов, осуществляемых на основе корреспондентских отношений с помощью открывающихся на балансе каждого банка корреспондентских счетов.

Организация безналичного оборота базируется на необходимом соблюдении ряда принципов, в частности обязательности :

- держания клиентами свободных денежных средств в банках на расчетных (текущих) счетах и осуществление расчетов только через банки; списания банками средств со счетов предприятий и организаций только на основании их распоряжений и в пределах остатка средств на счете или права на получение банковского кредита;

- обеспечения свободы хозяйствующих субъектов на предмет выбора форм безналичных расчетов (последние закрепляются хозяйственными договорами);

- совершения субъектами хозяйствования платежей в определенные в хозяйственных, кредитных договорах, договорах страхования, коллективных договорах с рабочими и служащими и т. д. сроки;

- зачисления банками денежных средств на счет клиента и перечисления их по его распоряжению не позже дня, следующего за днем поступления соответствующего документа в банк;

- обеспеченности хозяйствующим субъектом платежей средствами на его счете за счет текущих или будущих поступлений на него, а также права на получение банковского кредита [1,27,35].

С переходом к системе рыночных отношений в России произошла существенная перестройка платежных отношений. Изменились формы и методы платежа, были введены в практику адекватные новым экономическим условиям новые платежные инструменты. Принятие в 2011 году Закона «О национальной платежной системе» привело к отождествлению понятий «безналичные расчеты» и «перевод денежных средств» [4]. Поскольку в Положении «О правилах осуществления перевода денежных средств» Банка России при этом основными комплексными характеристиками перевода денежных средств названы принципы их безотзывности, безусловности и окончательности [20], то их следует к выше названным принципам организации безналичного оборота.

Данным Положением несколько изменен ранее действующий в соответствии с утратившим после его принятия силу Положением Банка России № 2-П «перечень» форм безналичных расчетов, и в качестве таковых предусмотрены расчеты: платежными поручениями; по аккредитиву; инкассовыми поручениями; чеками; по прямому дебетованию (в форме перевода денежных средств по требованию получателя средств); в форме перевода электронных денежных средств [20].

Данные формы реализуются с помощью следующих применяемых платежных документов: платежных поручений; платежных требований; инкассовых поручений; ордеров (платежных и банковских).

Как уже отмечалось, проведение банками безналичных расчетов предполагает открытие ими согласно ст. 861 ГК РФ банковских счетов для клиентов [1] на основании заключаемых с ними договоров счета и представления всех документов, подтверждающих наличие у клиента правоспособности (дееспособности) и позволяющих провести его идентификацию. Банковский счет позволяет фиксировать движение денежных средств, что является основой для ведения бухгалтерского учета и отчетности.

Согласно Закону о банках и банковской деятельности, клиенты вправе открывать необходимое им количество расчетных и иных счетов в неограниченном числе банков (кредитных организаций), при этом самостоятельно выбирая те банки, в которых желают открыть счет [3]. Однако клиент не должен иметь заблокированный счет в другом банке.

Инструкция Банка России «Об открытии и закрытии банковских счетов, счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов» предусматривает возможность открытия банками своим клиентам следующих видов счетов в рублях и в иностранных валютах:

- расчетные счета - юридическим лицам, индивидуальным предпринимателям или физическим лицам, занимающимся в установленном законодательно порядке частной практикой, для связанных с предпринимательской деятельностью расчетов и платежей;
- текущие счета - юридическим лицам, которым в соответствии с их учредительными документами не могут быть открыты расчетные счета;
- бюджетные счета - лицам, осуществляющим операции со средствами бюджетов всех уровней бюджетной системы и государственных внебюджетных фондов РФ;
- текущие счета - физическим лицам для совершения не связанных с предпринимательской деятельностью расчетно-платежных операций;
- вкладные и депозитные счета - физическим и юридическим лицам для учета размещаемых в банках денег для получения «процентных» доходов;
- корреспондентские счета и корреспондентские субсчета – соответственно

кредитным организациями их филиалам;

- счета доверительного управления — доверительным управляющим для осуществления связанных с доверительным управлением расчетов и платежей;

- депозитные счета судов, подразделений службы судебных приставов, правоохранительных органов, нотариусов — для зачисления поступающих временное распоряжение денег в процессе осуществления ими деятельности, установленной законодательством РФ;

- специальные банковские счета - юридическим и физическим лицам для ведения операций соответствующего вида в случаях и порядке, установленных национальным законодательством [14].

Основанием для закрытия банковского счета является прекращение договора банковского счета, после чего приходные и расходные операции по нему больше не производятся. В случае, если по истечении 60 дней с даты отправки клиенту банком уведомления на предмет расторжения договора банковского счета клиент не явился за получением остатка денежных средств, денежные средства подлежат перечислению в Банк России – на специальный счет (п.1.2., ст.859 ГК РФ).

Особенности осуществления безналичных расчетов посредством использования платежных карт регламентируются Положением «Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт» [15].

В настоящее время наблюдается тенденция ограничения расчетов наличными деньгами в целях борьбы с различными проявлениями неправомерной и преступной деятельности - за последние пять лет свыше двадцати стран в мире стали проводить политику постепенного сокращения оборота наличных денег в экономике. Между тем в России (как и в современном мире в целом) роль наличных денег продолжает оставаться слишком важной для того, «чтобы искусственно создавать препятствия их использованию с прицелом на «обезналичивание» расчетов [62, стр.11].

Несмотря на интенсивное развитие и активную пропаганду безналичных средств платежа, а в ряде стран – и использование административного воздействия

на финансовую сферу с целью резкого сокращения использования денежной наличности, банкноты и монета остаются наиболее популярным платежным инструментом, в первую очередь – в розничных платежах, что делает совершенствование наличного денежного оборота для устойчивого функционирования экономики является одной из важнейших задач [42, стр. 57].

Поскольку одной из главных функций Центрального банка является выпуск денег в обращение в соответствии с потребностями в них хозяйственного оборота, то организация наличного денежного оборота возложена на Банк России. Законодатель возлагает на него обязанности по прогнозированию и организации производства банкнот и монеты, созданию их резервных фондов; по установлению правил хранения, перевозки и инкассации наличных денег для кредитных организаций; установлению признаков платежеспособности банкнот и монет, а также замене поврежденных банкнот и монет; определению порядка ведения кассовых операций [2].

Банкноты и монета Банка России выполняют роль наличных платежных инструментов, являясь единственным законным средством наличного платежа на территории Российской Федерации. Положение о порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации регламентирует проведение кассовых операций в банках в части: порядка приема и выдачи наличных денег; соблюдения правил правила их инкассации; организации работы при применении программно-технических средств; порядка обработки и упаковки наличных денежных средств; организации работы с сомнительными, неплатежеспособными и имеющими признаки подделки денежными знаками Банка России; порядка завершения рабочего дня, формирования и хранения кассовых документов; правил хранения наличных денежных средств [16].

В коммерческих банках для осуществления проведения операций с наличными денежными знаками имеется операционная касса (приходная, расходная, дневная, вечерняя или единая), осуществляющая операции по приему, пересчету и выдаче поступающей от РКЦ и клиентов денежной наличности. Для нее распорядительным

документом банка устанавливается лимит остатка на конец дня, при этом излишки наличных денег в кассе банка подлежат сдаче в РКЦ и зачислению на открытый в нем корреспондентский счет банка. Лимит рассчитывается с учетом объема проходящих через кассу наличных денег, графика поступления денежной наличности от клиентов, порядка ее обработки и т.д.

Если наличных денег для проведения операций с клиентами у банка недостаточно, он оформляет заявку на подкрепление, которая затем передается в Главное территориальное управление Банка России. При получении соответствующего разрешения на подкрепление наличные денежные средства передаются в кассу банка.

При осуществлении операций с наличностью банки используют автоматические устройства для приема-выдачи денег клиентам, используя кассовые терминалы, автоматические сейфы и приемные устройства, банкоматы, платежные терминалы и другие программно-технические средства.

Лимит остатка наличных денег в своей кассе (максимально допустимую сумму наличных денег в кассе на конец рабочего дня) обязаны устанавливать и все организации и предприниматели. Остатки наличных денег сверх лимита подлежат сдаче в банк и зачисляются на расчетный счет субъекта хозяйствования. Указание Банка России от 11 марта 2014 года № 3210-У предусматривает два способа расчета лимита остатка наличных денег для юридических лиц: с учетом объемов поступлений наличных денег; с учетом объемов выдачи наличных денег [12]).

Помимо этого, те хозяйствующие субъекты, которые работают за наличный расчет обязаны ежедневно (или в другие согласованные с банком сроки) сдавать денежную выручку для ее зачисления на их расчетные счета не позднее утра следующего дня, для обеспечения денежной наличностью банковских операционных касс.

В соответствии с Указанием № 3073-У участникам наличных расчетов установлены два ключевых ограничения: собственно лимит для расчетов наличными деньгами; ограничение по целям расходования наличных денег [11].

Банк России осуществляет проверки соблюдения банками требований к

счетно-сортировальным машинам, применяемым ими для обработки банкнот Банка России, предназначенных для выдачи клиентам. Порядок проведения проверок устанавливается указанием ЦБ РФ от 14 сентября 2014 года № 3338-У [13].

Что касается организации валютных платежей и расчетов по обслуживанию соответствующих операций клиентов в банках, то данный процесс осуществляется в согласно Федеральному закону от 10 декабря 2003 года № 173-ФЗ «О валютном регулировании и валютном контроле, в котором определены характеристики валютных операций и их перечень, закреплены принципы валютного регулирования и валютного контроля, обозначены подлежащие валютному регулированию и валютному контролю операции.

Важным направлением в системе организации денежного оборота в банке и деятельности банковских структурных подразделений является обеспечение соблюдения требований Федерального закона Российской Федерации № 115-ФЗ от 07 августа 2001 г. «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем и финансированию терроризма» и соответствующих нормативно-правовых актов.

1.3. Банковские платежные инновации с позиций перехода к цифровой экономике

Процесс совершенствования законодательства применительно к платежной сфере стимулирует развитие в ней инноваций, но в то же время и появление новых платежных технологий способствует совершенствованию законодательства.

Денежные платежи и переводы являются одним из самых популярных направлений развития сектора финтех-компаний, поскольку данные операции должны проводиться мгновенно и предпочтительно при помощи одного мобильного приложения. Наряду с быстротой проведения самой операции и сокращением издержек важна скорость обработки платежа и, при необходимости, обеспечения возврата денежных средств, а также возможность

использования программы лояльности для клиентов.

Для пользователей онлайн или мобильных платежных систем и переводов ключевыми характеристиками являются безопасность и конфиденциальность операций. Важным направлением развития в данной сфере в связи с этим является использование биометрических данных клиента для его идентификации, поскольку повышает надежность проведения операций.

В условиях жесткой конкуренции на банковском рынке платежных услуг коммерческому банку важно использовать удобные инструменты в целях внедрения новых и улучшения уже существующих банковских продуктов, обладая инновационными технологиями, позволяющими не только сохранить свою конкурентную позицию на рынке, но и укрепить и улучшить ее.

Инновационные расчетные технологии во многом связаны с электронными денежными средствами, что объясняется их «технологичной» востребованностью применительно к средствам и способам оформления переводов денежных средств, а также широким определением электронных средств платежа со стороны законодателя. Законодатель относит к ним все перспективные платежные инструменты, обеспечивая при этом для клиента возможность большой степени информированности об условиях их использования.

Процессы «цифровизации» организации денежного оборота в отечественных банках уже активно осуществляются, что проявляется в развитии новых электронных технологий, сферы информационно-коммуникационных технологий, повышении качества бизнес – процессов и технологических процессов на основе внедрения новых цифровых технологий в банковский бизнес, что повлекло распространение технологий интернет-банкинга, мобильного банкинга и др. Расширяется спектр платежных услуг в банковских подразделениях, внедряются автоматизированные офисы, осуществляется взаимодействие с небанковскими операторами электронных денег в качестве эмитентов prepaid карт, расширяется привлечение банковских платежных агентов для осуществления денежных переводов.

Вместе с тем на этом фоне стали стремительно расти киберпреступления в

кредитно-финансовой сфере, причем их наиболее негативные последствия проявляются во вложении похищенных денежных средств в разработку новых и еще более масштабных преступлений на основе электронных средств платежа и, в частности, технологий в сфере электронного банкинга. При этом прослеживается ориентация киберпреступников на атаки, нацеленные непосредственно на информационную инфраструктуру операторов по переводу денежных средств и операторов услуг платежной инфраструктуры.

Так, только за первое полугодие 2017 года в Российской Федерации число совершаемых с применением современных информационно-коммуникационных технологий преступлений выросло на 26%, составив 40 тыс. ед., ущерб же от киберпреступлений превысил 18 млн. дол. США [38, стр.7].

В отчете «Тенденции высокотехнологичных преступлений за 2017 год» компании Group-IB1, являющейся одной из ведущих международных компаний по предотвращению и расследованию киберпреступлений и мошенничеств с использованием высоких технологий, отмечается рост размера ущерба от хищений в системах интернет-банкинга физических лиц с использованием вредоносных программ за 2017 год в 2,3 раза и 2,2 раза - от хищений в системах мобильного банкинга граждан в России. Объем денежных средств, обналиченных в результате похищения, по сравнению с 2016 годом снизился на 0,4 млрд. руб., но составил 1,3 млрд. руб. (67). С банковских карт россиян в 2017 году хакерами незаконно было снято 961 млн. руб.

Наблюдались атаки вирусов-шифровальщиков, удары по ICO, произошла первая успешная кража денег из российского банка с системой SWIFT.

Самым динамичным и быстро растущим оказался рынок банковских Android-троянов, ущерб от которых в 2017 году России вырос почти в 1,4 раза, составили 13,7 млн. дол. США, перекрыв на 30% ущерб от троянов для персональных компьютеров. Ущерб по России от хищений в интернет-банкинге у юридических лиц за 2017 год оценен компанией Group-IB1 в 10 млн. дол. США.

В сфере организации денежного оборота серьезной угрозой продолжали

оставаться фальшивые деньги (хотя их количество год от года снижается) - на территории России в 2017 году выявлено 24 тыс. фальшивых банкнот разного номинала; появилось много сайтов, предлагающих купить фальшивые банкноты [63].

Вот почему разработка и внедрение банковских инноваций в сфере оказания платежных услуг должны осуществляться с учетом необходимого обеспечения их безопасности платежных услуг, противодействия киберпреступности в финансовой сфере, в том числе легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем с применением электронных средств платежа.

Банковская инновация является по сути продуктом финансового инжиниринга, представляя собой разработку новых инструментов, продуктов, технологий, генерирование новых финансовых решений. Иными словами она представляет собой внедренное новшество, обеспечивающее качественный рост эффективности процессов или продукции, востребованное рынком.

Платежные инновации охватывают определенный круг нововведений, направленных на рост эффективности оказания платежных услуг, включая доступность платежных услуг для экономических субъектов, и, по сути, представляют собой платежные технологии, приводящие к трансформации институционального и/или инфраструктурного характера, на рынке платежных услуг. Они могут инициироваться и органами государственной власти, и участники рынка платежных услуг.

С позиций охвата механизмов стадий денежного оборота содержание платежной инновации как термина рассматривают, как:

- инновации, внедренные в процесс функционирования механизма перевода денежных средств;
- инновации, которые могут внедряться в процессы функционирования всех механизмов стадий денежного оборота, так как все они связаны с оказанием платежных услуг [28, стр.51].

Если за основу взять такие критерии классификации платежных инноваций, как их ориентированность на процесс и ориентированность на продукт, то их

можно классифицировать следующим образом (рис.1.2.).

Платежные инновации можно классифицировать, взяв за основу:

- способы фондирования платежей;
- каналы доступа к платежным услугам;
- устройства доступа;
- технологии доступа;
- сегменты рынка;
- продуктовые группы;
- типы финансового посредничества и т. д.

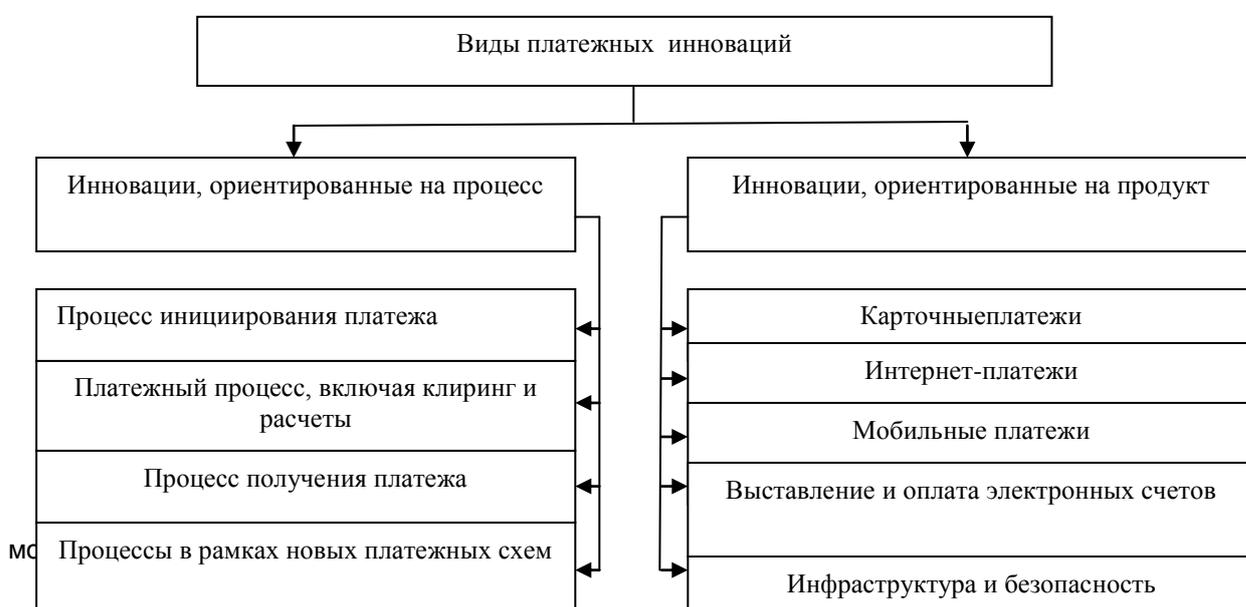


Рис. 1.2. Виды платежных инноваций, исходя из критерия их ориентированности на продукт или процесс

К платежным инновациям относят системы - выставления электронных счетов, анализа и оптимизации платежей, платежей вида peer-to-peer, класса «интернет-банк», системы класса «мобильный банк», оплаты по протоколу NFC (интерфейса беспроводной связи), упрощенного разрешения споров, управления рисками, фрод-мониторинга (мониторинга мошеннических операций); универсальные электронные карты; виртуальные prepaid карты; гибридные платежные инструменты; банковские платежные агенты и субагенты; аутсорсинговые организации и др.

С позиций развития механизма определенных стадий денежного оборота наиболее важными представляются такие платежные инновации, как: системы выставления электронных счетов; виртуальная предоплаченная карта; гибридные платежные инструменты.

Основные характеристики выше отмеченных видов платежных инноваций систематизированы в таблице 1.2:

Таблица 1.2

Характеристика некоторых видов платежных инноваций

| №№ | Вид инновации | Характеристика инновации |
|----|--|---|
| 1. | Системы выставления электронных счетов | Электронные счета на оплату товаров и услуг в соответствии с договорами между продавцами и покупателями, информация о которых хранится в базах данных продавцов, формируются и направляются в адрес покупателей в автоматическом режиме |
| 2. | Виртуальная предоплаченная карта | Предоплаченная карта, у которой отсутствует пластиковый материальный носитель; существует в виде материальных знаков информации о реквизитах карты, представленных в электронном виде, что позволяет облегчить использование остатков электронных денежных средств при их переводах между клиентами разных операторов |
| 3. | Гибридные платежные инструменты | На основе интеграции нескольких платежных инструментов, обеспечивающих доступ к различным остаткам денежных средств на банковских счетах и в виде остатков электронных денежных средств, находящихся в одной или нескольких кредитных организациях, расширена возможность использования денежных средств - автоматическое пополнение одних остатков за счет других, устраняется необходимость проведения операции по управлению остатками в ручном режиме. Гибридные инструменты с участием кредитных карт позволяют обеспечить автоматическое пополнение остатков за счет кредитных ресурсов |

Следует отметить развитие многоканальной системы банковского обслуживания, объединяющей традиционные технологии и новые инструменты: дистанционное обслуживание, использование Интернета, мобильных телефонов и др., условно называемое интернетизацией клиентом банка. Наиболее распространенными являются: классическая система «Клиент - Банк»; интернет - банкинг; mobile - банкинг; SMS - банкинг; mobile - банкинг.

В одних системах Интернет может использоваться только как средство передачи данных (такие системы называют «толстый клиент»), органично дополняя классические системы «клиент-банк» в других - как самостоятельная информационная технология («тонкий клиент»), решающая вопросы коммуникации с банком, что повышает мобильность и оперативность связи, но снижает уровень безопасности.

Дистанционное банковское обслуживание является наиболее дешевым и эффективным средством проникновения на труднодоступные рынки, что объясняется сокращением стоимости одной транзакции при ее совершении через электронные каналы доставки. При этом клиент располагает возможностью обслуживания в любом удаленном от банковского офиса месте, где имеется соответствующий канал связи. При этом Он-лайн системы ДБО характеризуются работой в режиме реального времени, тогда как для Офф-лайн систем предусматривается наличие временного разрыва между приемом поручения (запроса) клиента и его исполнением.

Таким образом, денежный оборот, его организация и структура являются элементом базового (фундаментального) блока денежной системы.

Внутреннее единство денег, находящихся в различных формах и выполняющих одновременно в процессе своего постоянного движения функции средства платежа и обращения делают логичным определение денежного оборота как процесса непрерывного кругооборота оборота денег в наличной и безналичной формах, выполняющих функции средства обращения и средства платежа в целях обеспечения непрерывного воспроизводственного процесса.

Механизм денежного оборота – это механизм, используемый субъектами системы денежного оборота в целях обеспечения движения денег в рамках системы денежного оборота. Совокупность правил, входящих в механизм денежного оборота является регламентом механизма, а совокупность технологий - его технической системой. В современных условиях регламенты и технические системы механизма представляет собой обширные информационные базы данных и сложные комплексы электронного оборудования (компьютеры, терминалы, банкоматы, линии связи и т.

п.), в связи с чем доступ субъектов системы денежного оборота к процедурам регламента и функциям технической системы в отсутствие интерфейса стал практически невозможен.

В Российской Федерации регулирование денежного оборота носит преимущественно институциональный характер, в силу чего платежную деятельность в первую очередь могут осуществлять кредитные организации и, прежде всего коммерческие банки, на которые в платежной системе государства возложено выполнение расчетно-платежной функции, что в свою очередь определяет их задачи и процедуры в организации наличного и безналичного денежного оборотов.

Организация денежного оборота в коммерческом банке осуществляется в соответствии с едиными правилами и регламентами, законодательно установленными и закреплёнными нормативными актами Центрального банка

Современные процессы информатизации экономики, возрастания рисков в платежной сфере, необходимость решения проблемы повышения доступности финансовых услуг требуют активизации процесса разработки и внедрения банковских платежных инноваций. Процесс совершенствования законодательства применительно к платежной сфере стимулирует развитие в ней инноваций, но в то же время и появление новых платежных технологий зачастую опережает процесс законодательного ее регулирования и способствует совершенствованию законодательства. От уровня организации денежного оборота в каждом коммерческом банке во многом зависит эффективность национальной платежной системы и уровень развития денежной системы государства.

ГЛАВА 2. ОЦЕНКА И ПУТИ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОРГАНИЗАЦИИ ДЕНЕЖНОГО ОБОРОТА В КОММЕРЧЕСКОМ БАНКЕ (НА ПРИМЕРЕ ПАО СБЕРБАНК)

2.1. Организационно-экономическая характеристика Публичного акционерного общества «Сбербанк России»

Публичное акционерное общество «Сбербанк России» (ПАО Сбербанк) является головной кредитной организацией банковской Группы Сбербанк, в которую помимо него по состоянию на 1 января 2018 года входило еще 269 участников [65]. В своей деятельности ПАО Сбербанк нацелен на выполнение ключевой задачи, определенной Группой Сбербанк в Стратегии ее развития до 2020 года, а именно – обеспечение наращивания масштабов бизнеса, повышения прибыльности и эффективности с одновременным увеличением гибкости, скорости и клиентоориентированности на базе внедрения новых технологий.

Сбербанк – это самый крупный кредитный институт России и, обладая системной значимостью для отечественной экономики, во многом определяет не только «лицо» национального банковского сектора, но и возможности экономического развития государства в целом. Активы Банка по состоянию на 1 января 2018 года превысили 23 трлн. руб., или 28,9% всех активов банковской системы в целом, а капитал практически достиг 3,7 трлн. руб., составив в капитале банковской системы – 39.9%.

Размер уставного капитала Сбербанка по состоянию на 1 января 2018 года составил 6776844 рубля, при этом 95,6% в нем формировали обыкновенные акции и 4,4% - привилегированные. В 2015- 2017 годах размер уставного капитала не изменялся. Общее количество акционеров исчисляется более, чем 204 тысячами. Их структуру отражает рис.2.1.

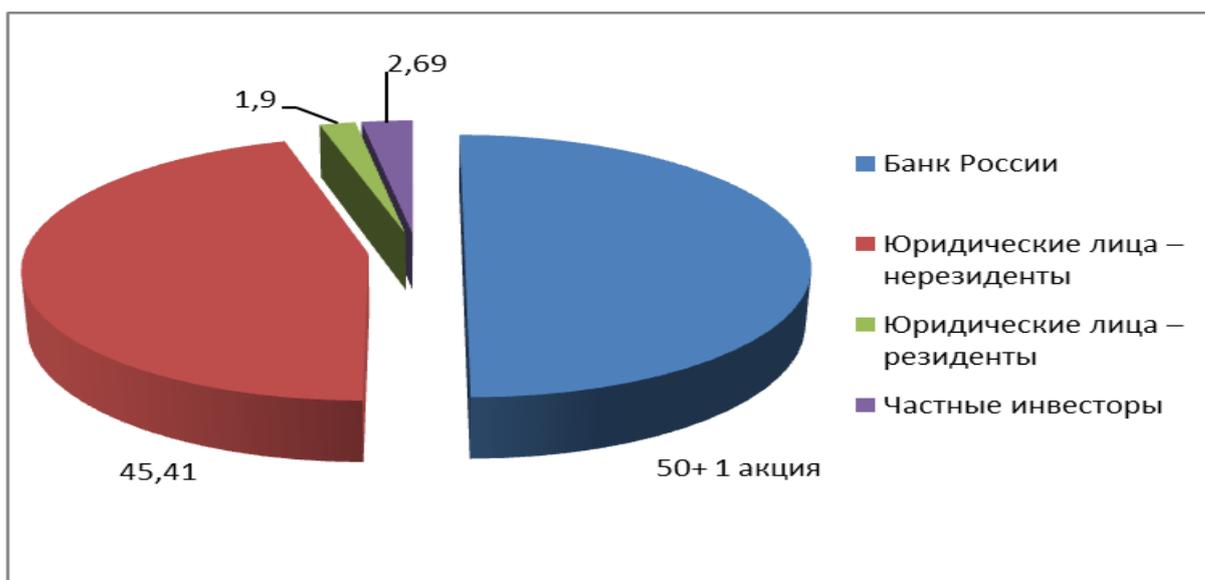


Рис.2.1. Структура акционеров ПАО Сбербанк по состоянию на конец операционного дня 2 мая 2017 года,% [65]

Позиции Сбербанка на финансовом рынке по состоянию на начало года демонстрируют следующие показатели его доли в соответствующих сегментах рынка:

- 32,4% - на рынке кредитования юридических лиц;
- 40,5% - в сегменте кредитования физических лиц;
- 46,1% - на рынке вкладов населения;
- 20,9 % - на рынке привлечения денежных средств юридических лиц (с учетом привлечения денежных средств индивидуальных предпринимателей) [63,65].

По сравнению с аналогичными показателями по итогам 2016 года наиболее значительные изменения отмечаются в секторе кредитования корпоративных клиентов – рост на 0,7%.

Сбербанк обладает уникальной филиальной сетью, в которую по состоянию на 1 апреля 2018 года входило 14428 удаленных структурных подразделений, из них:

- филиалов – 93 единицы, в том числе 92 филиала на территории Российской Федерации; один – в Индии;

- представительств – 2 единицы (оба за рубежом: в Германии и Китае);
- дополнительных офисов – 12902 единицы;
- операционных касс вне кассового узла – 564 единицы;
- операционных касс вне кассового узла – 93 единицы;
- передвижных пунктов кассовых операций - 274 единицы [63].

Филиальную сеть на начало апреля 2018 года формируют 14 территориальных банков (два находятся в стадии реорганизации) и более 16 тыс. подразделений в 83 субъектах Российской Федерации, расположенных на территории 11 часовых поясов, в том числе 78 отделений, 14281 офисов банковского обслуживания (ВСП).

Сбербанк постоянно проводит реорганизационную работу на всех уровнях филиальной сети, ориентируясь на централизацию многих из поддерживающих функций.

Более половины населения России (больше 110 млн. чел.) является клиентами Банка, за рубежом порядка 11 млн. человек пользуются услугами Сбербанка. Банк предлагает широкую линейку продуктов и для розничного потребителя. В первом квартале 2018 года ПАО Сбербанк предоставил частным клиентам 650 млрд. руб. кредитов, увеличив объемы розничного кредитования по сравнению с аналогичным периодом 2017 в 1,8 раза. В результате задолженность на 1 апреля 2018 года по кредитам населению превысила пять трлн. руб.

Что касается корпоративного бизнеса Сбербанка, то его клиентами являются свыше одного миллиона предприятий, или более 22% от всего количества зарегистрированных в России юридических лиц. При этом Банк охватывает все группы корпоративных клиентов.

Кредитование предприятий реального сектора экономики – это важнейшее направление в работе ПАО Сбербанк. Более трети всех кредитов в корпоративном кредитном портфеле приходится на долю малых и средних предприятий, остальную долю формируют ссуды крупнейшего и крупного корпоративного бизнеса.

Важным направлением работы Корпоративного блока Сбербанка является активное участие в программах поддержки малого и среднего предпринимательства, реализуемых государственными институтами. Доля Банка на рынке кредитования с господдержкой малого и среднего предпринимательства (субсидии, гарантии/поручительства) по результатам 2017 года составляет более 30 %. К концу 2017 года задолженность по кредитам малого и среднего предпринимательства достигла 1,3 трлн. руб., превысив докризисный уровень. Портфель кредитов за 2017 год вырос более, чем на 200 млрд. руб., а объем выданных кредитов МСП - на 60 % по сравнению с 2016-годом. За первый квартал 2018 года корпоративным клиентам Банк выдал 3,1 трлн. руб., тем самым увеличив объемы их кредитования по сравнению с аналогичным периодом 2017 года в 1,7 раза.

В 2018 году Сбербанк около 20 млрд. рублей намерен инвестировать в пятьдесят проектов по модернизации инфраструктуры ЖКХ в 33 регионах России, для чего разработаны кредитные «коробочные решения», предусматривающие стандартизацию параметров процесса заемного финансирования концессионных проектов в целях стимулирования притока частных инвестиций в инфраструктуру ЖКХ.

Сбербанк постоянно совершенствует технологии обслуживания корпоративного бизнеса. Так в апреле 2018 года Сбербанк совместно с российским системным интегратором «АйТеко» приняли решение о создании компании, которая будет предоставлять облачные решения для Сбербанка и его партнеров, предлагая рынку мощную и защищенную технологическую платформу для развития бизнеса. Для корпоративных клиентов Банка будет создан маркетплейс облачных решений, предоставляющий возможность как крупным клиентам, так и малому бизнесу, существенно сократив расходы на покупку ИТ-оборудования, гибко и персонально под каждого клиента ускорить процессы масштабирования его сетевой инфраструктуры и формировать сервис компании.

Подразделение Сбербанка SberbankPrivateBanking, занимающееся персональным обслуживанием состоятельных людей с активами 100 млн. рублей и более. В 2018 году SberbankPrivateBanking в третий раз получил награду авторитетного журнала Euromoney, победив в двух номинациях: InvestmentBankingCapabilities («Возможности инвестиционно-банковского обслуживания») и InnovativeTechnology - ClientExperience («Инновационные технологии - опыт работы с клиентами») [65].

В рейтинге «100 надежных российских банков 2018» по версии журнала Forbes Сбербанк занял пятую позицию среди 13 банков группы с надежностью 5, в которую вошли банки с рейтингами BBB- и BB+ (Fitch).

По итогам 2017 года SberbankCIB - корпоративно-инвестиционный бизнес Сбербанка - получил премию GlobalFinanceAwards (учреждена международным финансовым журналом GlobalFinanceMagazine и является одной из наиболее престижных международных премий в банковской и финансовой отраслях) в номинации «Лучший инвестиционный банк» (BestInvestmentBankAward).

В марте 2018 года Сбербанк завершил масштабный проект цифровой трансформации персонала на базе «облачного» решения SAP SuccessFactors в целях обеспечения нового качества процессов управления персоналом в Банке в соответствии с масштабной стратегией трансформации до 2020 года. Ключевыми задачами проекта стали повышение качества набора персонала и обучение новых работников, прозрачное планирование и развитие карьеры для сотрудников, создание новой модели компетенций и выстраивание корпоративной культуры. [65]. Данный проект был реализован совместной командой SAP Консалтинг и Сбербанка в течение одного года.

ПАО Сбербанк – динамично развивающаяся кредитная организация, о чем свидетельствуют рассчитанные на основе бухгалтерской отчетности по РСБУ (Приложения 1,2) показатели деятельности Банка, систематизированные в таблице 2.1.

Таблица 2.1

Основные показатели деятельности ПАО Сбербанк за 2015-2017 годы

| Показатель | На начало года | | | Изменение 2017/2016 | |
|--|----------------|---------|---------|------------------------|---------------|
| | 2016 | 2017 | 2018 | темп прироста, % | откл., +,- |
| 1. Активы и пассивы, млрд. руб. | | | | | |
| 1. 1. Активы-нетто, всего | 22706,9 | 21721,1 | 23158,9 | 6,7 | 1437,8 |
| 1.1.1. Чистая задолженность по ссудам | 16869,8 | 16221,6 | 17466,1 | 7,7 | 1244,5 |
| в %% к активам | 74,4 | 74,5 | 75,4 | x | 0,9 п.п. |
| 1.1.2. Чистые вложения в ценные бумаги (имеющиеся в наличии для перепродажи и удерживаемые до погашения) | 2752,9 | 2725,6 | 3163,3 | 16,1 | 437,7 |
| в %% к активам | 12,1 | 12,5 | 13,7 | x | 1,2 п.п. |
| 1.2. Обязательства-всего | 20378,8 | 18892,2 | 19799,8 | 4,8 | 907,6 |
| в %% к пассивам | 89,9 | 87,1 | 85,5 | x | -1,6 п.п. |
| 1.2.1. Обязательства перед корпоративными и частными клиентами | 17722,4 | 16882,0 | 17742,6 | 3,2 | 860,6 |
| в %% к обязательствам | 86,9 | 89,4 | 89,6 | x | 0,2 п.п. |
| 1.3. Источники собственных средств | 2328,2 | 2828,9 | 3359,1 | 18,7 | 530,2 |
| 1.3.1. Средства акционеров | 67,8 | 67,8 | 67,8 | - | - |
| в %% к источникам | 2,9 | 2,4 | 2,0 | x | -0,4 п.п. |
| 2. Финансовые результаты, млрд. руб. | | | | | |
| 2.1. Чистые процентные доходы | 858,4 | 1201,6 | 1301,8 | 8,3 | 100,2 |
| 2.2. Чистые комиссионные доходы | 265,9 | 316,9 | 363,6 | 14,7 | 46,7 |
| 2.3. Прибыль до налогообложения | 306,9 | 647,9 | 845,9 | 30,5 | 198,0 |
| 2.4. Прибыль после налогообложения (чистая) | 218,4 | 498,3 | 653,6 | 31,2 | 155,3 |
| 3. Капитал | | | | | |
| 3.1. Объем регулятивного капитала, млрд. руб. | 2658,1 | 3124,4 | 3668,1 | 17,4 | 543,7 |
| 3.2. Норматив достаточности общего капитала (Н1.0), % | 11,9 | 13,6 | 14,9 | x | 1,3 п.п. |
| 4. Филиальная сеть, ед. | | | | | |
| 4. 1. Подразделения на территории России | 16493 | 15109 | 14428 | -4,5 | -681 |
| 4.1.1. Количество офисов обслуживания, ед. | 16400 | 15016 | 14281 | -4,9 | -735 |
| в %% к общему числу подразделений, % | 99,4 | 99,4 | 99,0 | x | -0,4 п.п. |
| 4. 2. Средняя численность работников, тыс. чел. | 266,3 | 260 | 249,6 | -4,0 | -10,4 |

Чистые активы Банка выросли за 2017 год на 1,4 трлн. руб.; темп прироста их за исследуемый период составил 2,2%, за отчетный год - 6,7%. Рост их был обеспечен

главным образом динамикой вложений в кредитный бизнес и ценные бумаги, характеризующейся следующими темпами прироста - 7,7% и 16,1% соответственно.

Абсолютный рост чистой ссудной задолженности в сравнении с началом 2017 года превысил 1,2 трлн. руб., вложений в ценные бумаги – 0,4 трлн. руб. Динамику активов Сбербанка определяла динамика ссудной задолженности, поскольку ее доля в них в исследуемом периоде колебалась от 74,4% на начало 2016 года до 75,4% на начало 2018 года (рис. 2.2.).

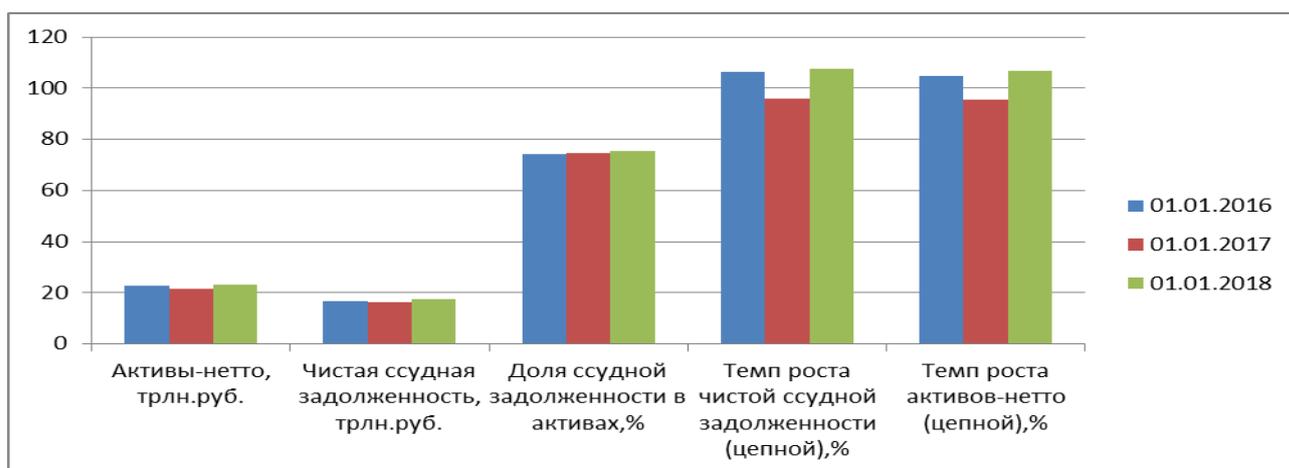


Рис.2.2. Динамика активов ПАО Сбербанк за 2015-2017 годы

Основную долю в ссудах занимают кредиты, предоставленные юридическим лицам, задолженность по которым выросла за отчетный год на 4,4%, - доля в кредитном портфеле на начало 2018 года составила 63,4%. По сравнению с началом 2017 года она несколько снизилась на - 2,2%.

Что касается вложений в ценные бумаги, то основной удельный вес в имеющихся в наличии для перепродажи ценных бумагах занимают вложения в российские государственные облигации – свыше 70% (1,3 трлн. руб. на 1 января 2018 года); в бумагах, удерживаемых до погашения корпоративные облигации –65% (0,4 трлн. руб.)

Привлеченные ресурсы Банка депозитного и недепозитного характера формируют ресурсную базу на 85,5%, хотя отмечается тенденция в исследуемом периоде к снижению данного показателя. В абсолютной сумме за отчетный год

обязательства выросли более, чем на 900 млрд. руб. – 4,8%, но уровня начала периода не достигли (по сравнению с 1 января 2016 года снижение соответственно на 579 млрд. руб. и на 3%).

Источники собственных средств усилили свою роль в формировании ресурсной базы за счет увеличения объемов прибыли, тогда как акционерный капитал оставался неизменным. По сравнению с началом периода источники собственных средств выросли на 44%, за отчетный год – на 18,7%. Рост регулятивного капитала за отчетный период составил почти 38%, за год – более 17%, что способствовало увеличению показателя Н1.0.

Рост прибыли – по сравнению с итогами 2016 года почти на треть – обусловлен значительным увеличением чистого комиссионного дохода и чистого процентного дохода, что в свою очередь объясняется соответственно расширением объемов деятельности с пластиковыми картами, по банкострахованию; снижением процентных ставок привлечения при расширении объемов розничного кредитного портфеля.

Таким образом, Сбербанк продолжает усиливать свои позиции в национальном банковском секторе. Во многом этому способствуют финансовые инновации, внедряемые им в сферу организации денежного оборота, что позволяет увеличивать эффективность и качество расчетного обслуживания клиентов Сбербанка.

2.2. Анализ технологии организации денежного оборота с корпоративными клиентами в Банке

Современное расчетно – кассовое обслуживание в банке представляет собой целый комплекс разнообразных услуг и сервисов, ориентированных на конкретные клиентские группы и основанных на новейших технологиях, способных обеспечить повышение скорости и качества проведения расчетов между субъектами и в конечном итоге способствовать укреплению денежного оборота, развитию денежной и национальной платежной системы страны.

Сбербанк, организуя денежный оборот в соответствии с федеральным законодательством и нормативными документами Банка России, предлагает своим корпоративным и розничным клиентам широкий набор пакетных услуг по расчетно-кассовому обслуживанию по ведению и открытию счетов; осуществлению расчетов и платежей в бюджет; обслуживанию с использованием систем ДБО; предоставлению выписок о текущих операциях по счетам; кассовому обслуживанию; услугам консультационно-информационного характера, инкассации с использованием удаленных каналов - интернет-банка «Сбербанк Онлайн», СМС-сервис «Мобильный банк», устройств самообслуживания (банкоматов, информационные платежных терминалов), точек обслуживания клиентов (офисов обслуживания, прямых продаж, «Сбербанк Первый»).

Расчетно-кассовое обслуживание для юридических лиц осуществляется с использованием возможностей интернет-банка «Сбербанк Бизнес Онлайн», «Бухгалтерии для ИП» (новый автоматизированный сервис, открытый в Сбербанке в ноябре 2017 года, позволяющий оплачивать налоги индивидуальным предпринимателям), управления продажами с сервисом CRM.

При этом к преимуществам Банка следует отнести возможности: резервирования номера счета при его открытии в течение пяти минут; открытия счета в офисе клиента; осуществления платежей 20 часов семь дней в неделю; бесплатного пользования интернетом и мобильным банком; сосредоточения всех необходимых для бизнеса услуг в одном банке; предоставления бонусов на продвижение бизнеса от партнеров Банка в сумме до 120 тыс. руб.

Расчетно-кассовое обслуживание предусматривает оформление договора между банком и юридическим лицом на открытие текущего счета.

Для открытия счета в Банке корпоративный клиент должен предоставить необходимый пакет документов - учредительные документы, выписку из Единого государственного реестра юридических лиц, карточку с образцами подписей и оттиска печати, информационные сведения клиента по форме

Банка, подтверждающие полномочия единоличного исполнительного органа юридического лица документы и др. (перечень документов для корпоративного клиента-резидента и нерезидента приведен в Приложениях 3,4).

Основные этапы открытия расчетного счета в Банке можно представить схематически следующим образом (рис.2.3.):

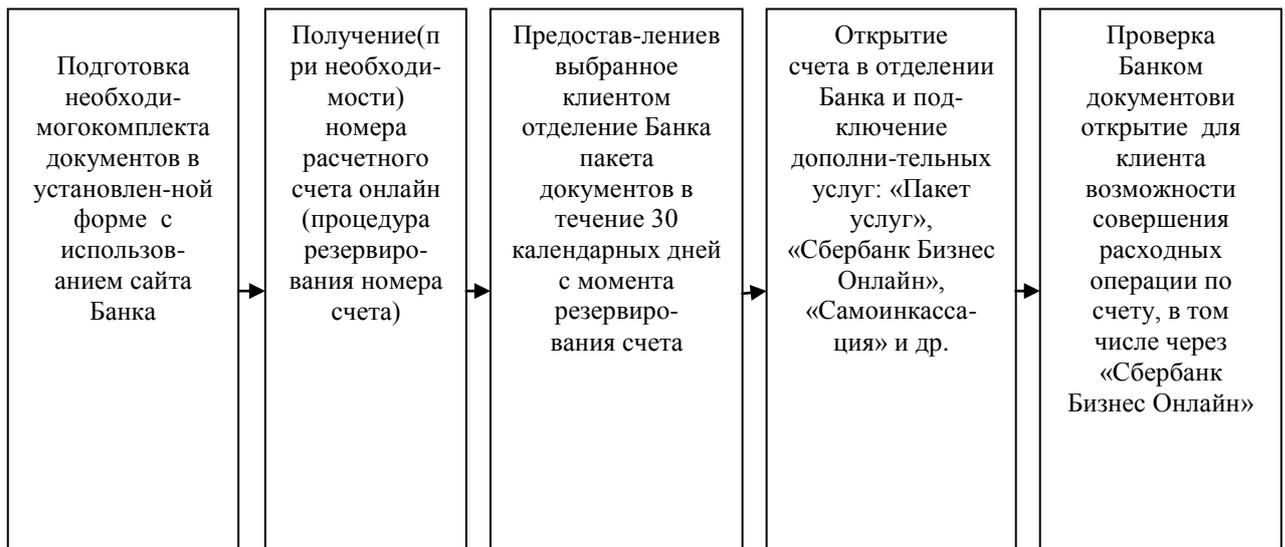


Рис. 2.3. Основные этапы открытия расчетного счета клиента-юридического лица в ПАО Сбербанк

Банк предлагает несколько тарифных пакетов и стандартные тарифы по открытию счета для предприятий - компании и организации в зависимости от специфики и направления их деятельности могут выбрать наиболее подходящий для них пакет расчетно-кассового обслуживания.

На начало апреля 2018 года Банк предлагал своим корпоративным клиентам пять основных пакетных предложений по расчетно-кассовому обслуживанию (рис.2.4.).



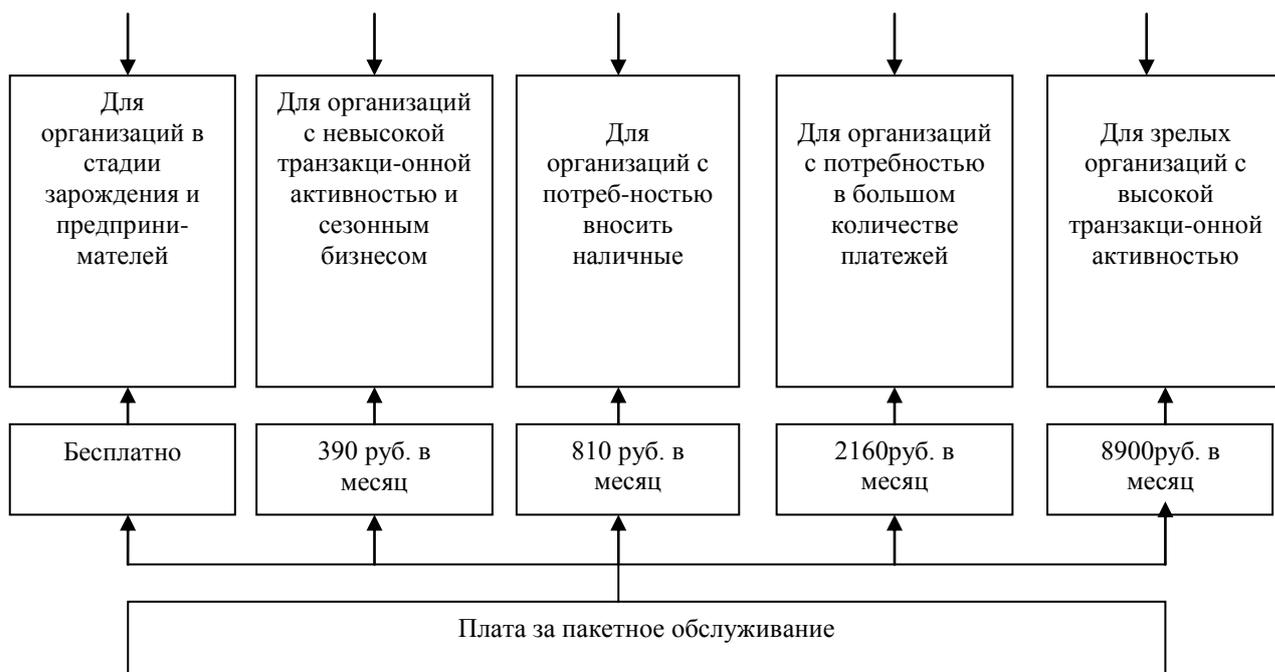


Рис. 2.4. Пакетные предложения ПАО Сбербанк по расчетно-кассовому обслуживанию для корпоративных клиентов на территории Белгородской области по состоянию на 1 апреля 2018 года

Тарифы дифференцированы Сбербанком по регионам. Так, например, для Московской области обслуживание за пакетное предложение «Удачный сезон» - 625 руб. в месяц; «Хорошая выручка» - 1290 руб. в месяц, «Активные расчеты» - 3180 руб. в месяц, «Большие возможности» - 13400 руб. в месяц, то есть значительно выше, чем по Белгородскому региону.

В то же время для Москвы они несколько ниже, чем для Московской области соответственно по пакетам - 490 руб., 990 руб., 2490 руб., 8000 руб. в месяц.

В рейтинге банковских услуг по расчетно-кассовому обслуживанию юридических лиц в банках России, проводимом по состоянию на 25 апреля 2018 года на информационном портале Bankchart.ru, пакетное предложение Сбербанка «Легкий старт» заняло первое место среди рассматриваемых 61 предложений по РКО [66].

Предложения Банка по РКО «Удачный сезон», «Минимальный+», «Хорошая выручка», «Стандартные тарифы», «Базис+», «Активные расчеты», «Оптима+» также вошли в данный рейтинг (табл.2.2):

Таблица 2.2

Пакетные предложения Сбербанка в рейтинге банковских услуг по РКО юридических лиц в банках России, проводимом по состоянию на 25 апреля 2018 года на информационном портале Bankchart .ru

| № в рейтинге | Банк | Пакет РКО | Ежемесячная плата, руб. |
|--------------|----------------|---------------------|-------------------------|
| 1. | ПАО Сбербанк | Легкий старт | 0,00 |
| 2. | Уралсиб | Начни с нуля | 0,00 |
| 4. | ПАО Сбербанк | Удачный сезон | 490,00 |
| 12. | ПАО Сбербанк | Минимальный+ | 990,00 |
| 13. | ПАО Сбербанк | Хорошая выручка | 990,00 |
| 25. | ПАО Сбербанк | Стандартные тарифы | 1700,00 |
| 28. | ПАО Сбербанк | Базис+ | 2100,0 |
| 34. | ПАО Сбербанк | Активные расчеты | 2490,00 |
| 37. | ПАО Сбербанк | Актив+ | 2600,00 |
| 53. | ПАО Сбербанк | Большие возможности | 8000,00 |
| 61. | ЮниКредит Банк | Максимум | 24990,00 |

Пять пакетных предложений Сбербанка предполагают бесплатное открытие счета (табл.2.3).

Пакетные предложения «Минимальный+» и «Легкий старт», запущенные в сентябре 2017 года, позволили Банку за год увеличить количество новых открываемых счетов в среднем за месяц с 22,9 тыс. счетов до 58,8 тыс. счетов.

С 2016 года Сбербанк предлагает корпоративным клиентам новую услугу - выпуск корпоративных карт к расчетному счету - клиент через систему «Сбербанк Бизнес Онлайн» без обращения в офис Сбербанка выпускает карту к уже существующему расчетному счету, полностью управляя ее жизненным циклом (изменение данных держателя, управление расходными лимитами карты).

Таблица 2.3

Тарифный план по пакетным предложениям Сбербанка по расчетно-кассовому обслуживанию для корпоративных клиентов на территории Белгородской области (действует с 24 апреля 2018 года)

| Вид расчетно-кассовой услуги | Легкий старт | Удачный сезон | Хорошая выручка | Активные расчеты | Большие возможности |
|---|--|--|--|---|--|
| Открытие счета | бесплатно | бесплатно | бесплатно | бесплатно | бесплатно |
| Переводы внутри банка | бесплатно без ограничений | пять внутренних или внешних в месяц бесплатно, далее 49 руб. за платеж | десять внутренних или внешних в месяц бесплатно, далее 11 руб. за платеж | пятьдесят внутренних или внешних в месяц бесплатно, далее 16 руб. за платеж | бесплатно без ограничений |
| Внешние платежи | три в месяц бесплатно, далее 100 руб. за платеж | три в месяц бесплатно, далее 49 руб. за платеж | три в месяц бесплатно, далее 32 руб. за платеж | три в месяц бесплатно, далее 16 руб. за платеж | сто в месяц бесплатно, далее 100 руб. за платеж |
| Обслуживание бизнес-карты | первый год бесплатно | - | - | - | бесплатно |
| Снятие наличных по бизнес-карте | 3% | стандартный тариф | стандартный тариф | стандартный тариф | 500 000 руб. в мес. включено, далее стандартный тариф |
| Внесение наличных через банкомат и терминал | 0,15% | 50 000 руб. в мес. включено, далее стандартный тариф | 100 000 руб. в мес. включено, далее 0,15% | стандартный тариф | 500 000 руб. в мес. включено, далее стандартный тариф |
| Перевод на счет физического лица | 150 000 руб. в мес. без комиссии (только для ИП) | 150 000 руб. в мес. без комиссии (только для ИП) | 150 000 руб. в мес. без комиссии (только для ИП) | 150 000 руб. в мес. без комиссии (только для ИП) | 300 000 руб. в месяц включено, далее стандартный тариф |
| СМС-оповещение по карте и счету | - | - | - | - | бесплатно при условии технической возможности |

Бизнес-карты Сбербанка обладают полным спектром платежных функций и привязаны к расчётному счёту предприятия. С 2018 года всем

предпринимателям, пользующимся бизнес-картами Сбербанка, стали доступны и преимущества бесконтактного платёжного сервиса ApplePay. При этом решение о подключении принимает сам держатель, добавив карту Сбербанка в приложение Wallet на своём устройстве. Сервис позволяет избежать ручного заполнения больших документов с контактными данными или повторного ввода данных. При оплате покупок в приложениях или в Safari, ApplePay работает на iPhone 6 и более новых моделях, на iPadPro, iPadAir 2, iPadmini 3 и более новых моделях.

Сбербанк внедряет новый онлайн сервис для малого бизнеса – подготовку пакета документов для внесения изменений в уставные, учредительные документы ИП и ООО, который позволяет сформировать документы при внесении изменений в адреса компании, коды ОКВЭД, смене генерального директора и т.д. При этом услуга доступна не только клиентам Сбербанка, но и другим пользователям (через сайт сервиса). Сервис предполагает гибкую тарифную политику, рассчитанную на разные запросы, а потому включает несколько вариантов обслуживания.

Тем, кто вносит изменения часто выгоднее воспользоваться безлимитным тарифом, стоимость которого составит 9900 рублей на год. Подача 10 комплектов документов в течение года обойдется в 4900 рублей. Стоимость единоразового обращения к услугам сервиса составит 900 рублей. Пользователями мобильного банковского приложения для бизнеса от Сбербанка являются 250 тысяч активных клиентов. Банк в данном сегменте занимает 40% российского рынка. В перечень доступного функционала входят шаблоны платежей, работа с зарплатными реестрами, распознавание всех типов счетов по фото и др.

Сбербанк приступил к роботизации контактного центра для корпоративных клиентов – робот отвечает на вопросы о местонахождении банкоматов с функцией самоинкассации и отделений Банка. В дальнейшем он будет предоставлять и другую справочную информацию - о статусе платежа, балансе счёта, информацию по исполнительным листам. В результате скорость

обслуживания клиентов по определенным тематикам возросла на 50%; средняя продолжительность звонка клиента в контактный центр для корпоративных клиентов составляет менее 4 минут [65].

В 2017-м году Сбербанк стал первым в России банком для бизнеса, доступным для всех мобильных платформ, от iOS, Windows и Android до популярных носимых гаджетов — AppleWatch и AndroidWear. До 2018 года в Сбербанк Бизнес Онлайн на мобильных устройствах пользователь мог совершить платеж только в адрес тех контрагентов, которые были созданы и подписаны им ранее в веб-версии интернет-банка, что было продиктовано соображениями безопасности. Усиление системы безопасности сделало возможными в 2018 году переводы средств новым контрагентам в мобильном приложении Сбербанк Бизнес Онлайн на смартфонах и планшетах с операционными системами iOS, Windows и Windows 10. При переводе на счета неподтвержденных контрагентов по соображениям безопасности установлен суточный лимит 50 000 рублей.

Тарифы на «Мобильный банк» и лимиты на операции в мобильном приложении Системы «Сбербанк Онлайн» приведены в Приложениях 5,6.

Особенностью кассовой работы является то, что она связана с допущением кассирами при пересчете наличных репутационных и финансовых ошибок и потерь, возникающих при недовыдаче денежных средств клиенту и при выдаче больше наличных, чем необходимо, или при наложении штрафов на Банк со стороны расчетно-кассового центра соответственно. Банк активно внедряет в расчетно-кассовый процесс автоматизированные кассы ((TCD, темпокасы и ресайклинговые электронные кассиры). Не смотря на большие капитальные вложения, этот процесс является более эффективным по сравнению с применением бонусных программ при кассовом обслуживании. Благодаря возможности проведения кассовых операций через удаленные каналы обслуживания, клиенты Сбербанка сэкономили 27 млн. часов в 2017 году.

Доля Сбербанка на рынке услуг инкассации превышает 20%.

Отдельные показатели развития корпоративных сервисов Сбербанка по расчетно-кассовому обслуживанию в 2017 году представлены в таблице 2.4:

Таблица 2.4

Показатели развития корпоративных сервисов Сбербанка по расчетно-кассовому обслуживанию в 2017 году

| №№ | Показатель | По итогам года | | Отклон., 2017/2016 |
|------|---|----------------|------|-----------------------|
| | | 2016 | 2017 | |
| 1. | Число корпоративных клиентов, совершающих платежи через Сбербанк Бизнес Онлайн или его мобильное приложение, тыс. ед. | 1400 | 1670 | 270 |
| 2. | Доля платежей корпоративных клиентов, совершаемых через Сбербанк Бизнес Онлайн или его мобильное приложение % | 99,0 | 99,6 | 0,6 п. п. |
| 3. | Доля Сбербанка в общем числе транзакций корпоративных клиентов в России, % | 31,6 | 32 | 0,4 п. п. |
| 4. | Доля Сбербанка во всех платежах корпоративных клиентов в России, % | 33,0 | 34,0 | 1,0 п. п. |
| 5. | Количество корпоративных карт Сбербанка, тыс. шт. | 607 | 818 | 211 |
| 5.1. | доля Сбербанка на рынке корпоративных карт, % | 39 | 33,1 | -5,9 |

Как видим, за исключением показателя доли Сбербанка на рынке корпоративных карт, остальные приведенные показатели по предоставлению платежных услуг корпоративным клиентам за отчетный год улучшились.

2.3. Оценка уровня организации расчетно-кассового обслуживания розничных клиентов в ПАО Сбербанк

Своим розничным клиентам Банк предоставляет 15 продуктов по дебетовым картам, предлагая карты для молодежи, семей, активных пенсионеров, формат премиального обслуживания клиентов в форме пакета услуг «Сбербанк Первый» и т.д., в частности: карты с большими бонусами; карты с индивидуальным дизайном; классические карты; золотые карты;

карты для старшего возраста и пенсионные; молодежные карты; карты «Аэрофлот».

У 92% клиентов Сбербанка в возрасте 14-25 лет первым продуктом является дебетовая карта; число активных Молодежных карт превысило 5,5 млн. шт.

В 2017 году Сбербанк подключил свою сеть pos-терминалов к обслуживанию карт ChinaUnionPay, которыми активно пользуются туристы из Китая (наибольшей популярностью у них пользуются магазины одежды и обуви (28% покупок), электроники (25%), ювелирные магазины (16%) и косметика (19%). Средний чек по картам ChinaUnionPay составил около 2500 рублей.

Развиваются проекты оплаты проезда в общественном транспорте банковской картой - проезд можно оплатить банковской картой Сбербанка уже в 30 городах России.

Сбербанк занял первое место в рейтинге 20 крупнейших российских банков по уровню их адаптации к нуждам клиентов с инвалидностью, составленным Национальным агентством финансовой информации (НАФИ) в результате первого этапа исследования «Оценка финансовой доступности для лиц с инвалидностью в 2017–2018 годах».

На начало 2018 года 45 % отделений Сбербанка адаптированы для людей с инвалидностью; более 3000 банкоматов - для незрячих клиентов и оборудовано аудиовыходом, более 9000 банкоматов — с азбукой Брайля, больше 16 000 банкоматов расположено на низком уровне для людей на колясках, то есть на низком уровне [65].

Основные показатели развития розничных сервисов Сбербанка по расчетно-кассовому обслуживанию населения в 2017 году представлены в таблице 2.5:

Показатели развития розничных сервисов Сбербанка по расчетно-кассовому
обслуживанию населения в 2017 году

| №№ | Показатель | По итогам года | | Отклон., 2017/2016 |
|------|--|----------------|-------|-----------------------|
| | | 2016 | 2017 | |
| 1. | Доля заработной платы, зачислено через Сбербанк, % | 52,1 | 56,1 | 4 п. п. |
| 2. | Доля пенсионеров, получающих пенсию через Сбербанк, % | 59,9 | 61,3 | 1,4 п. п. |
| 3. | Доля безналичного оборота по розничным операциям в совокупном безналичном обороте по розничным операциям, % | 50,8 | 59,7 | 8,9 п. п. |
| 4. | Удельный вес Банка в безналичных платежах физических лиц, %, в том числе платежи | 77,4 | 81,6 | 4,2 п. п. |
| 4.1. | за жилищно-коммунальные услуги | 74,1 | 79,0 | 4,9 |
| 4.2. | за сотовую связь | 96,6 | 97,9 | 1,3 |
| 5. | Число уникальных активных клиентов удаленных каналов посредством интернет-банка и СМС-сервиса, млн .чел., из них клиенты | 47,4 | 56,8 | 9,4 |
| 5.1. | мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» | 20,6 | 32,6 | 12 |
| 5.2. | веб-версии «Сбербанк Онлайн» | 25,1 | 26,4 | 1,3 |
| 5.3. | СМС-сервиса | 27,1 | 29,4 | 2,3 |
| 6. | Количество устройств самообслуживания, тыс .шт. | 80,3 | 76,3 | -4,0 |
| 7. | Действующие дебетовые карты, млн .шт. | 107,0 | 121,5 | 14,5 |
| 7.1. | доля активных дебетовых карт, % | 84,0 | 84,0 | - |
| 7.2. | для безналичного оборота по дебетовым картам, % | 51,0 | 60,0 | 9 п. п. |
| 8. | Доля на рынке торгового эквайринга, % | 58,3 | 62,0 | 3,7 п. п. |
| 9. | Доля бесконтактного оборота по картам Сбербанка в торговом эквайринге, % | 1,5 | 18 | 16,5 п.п. |

Как видим, отмечается положительная динамика практически по всем показателям. Однако в 2017 году на 5% снизилось количество устройств самообслуживания (с начала 2014 года их число уменьшилось почти на 14 тыс. ед., или 15,3%).

Банк осуществляет переводы денежных средств по России и за рубеж, с карты на карту, перевод Колибри, автопереводы, перевод MoneyGram,

безналичные переводы SWIFT; оказывает консультационные услуги, помогая клиенту подобрать оптимальный для него вариант перевода.

Единая система мониторинга проведения платежей физических и юридических лиц Сбербанка обрабатывает более 20 млн. платежей в день, позволяя в режиме реального времени отслеживать статус проведения платежа, что выводит качество обслуживания клиента на новый уровень, сокращая при этом издержки банка.

В 2017 году Банк активно развивал запущенную в 2016 году систему Smart-платежей, в автоматическом режиме выставляющую счет клиентам банка для оплаты жилищно-коммунальных услуг. За 2017 год количество выставляемых Smart-счетов достигло 71,6 млн. шт.

Основной рост активных пользователей в удаленных каналах обслуживания был обеспечен увеличением числа розничных клиентов мобильного приложения.

Обеспечение пользования для населения - 2,5 млн. клиентов Сбербанка - новыми платежными средствами («кошельками»), совершающих в месяц более 50 млн. транзакций с общим оборотом более 36 млрд. руб., способствует увеличению доли безналичного оборота розничных клиентов (рис. 2.5.):

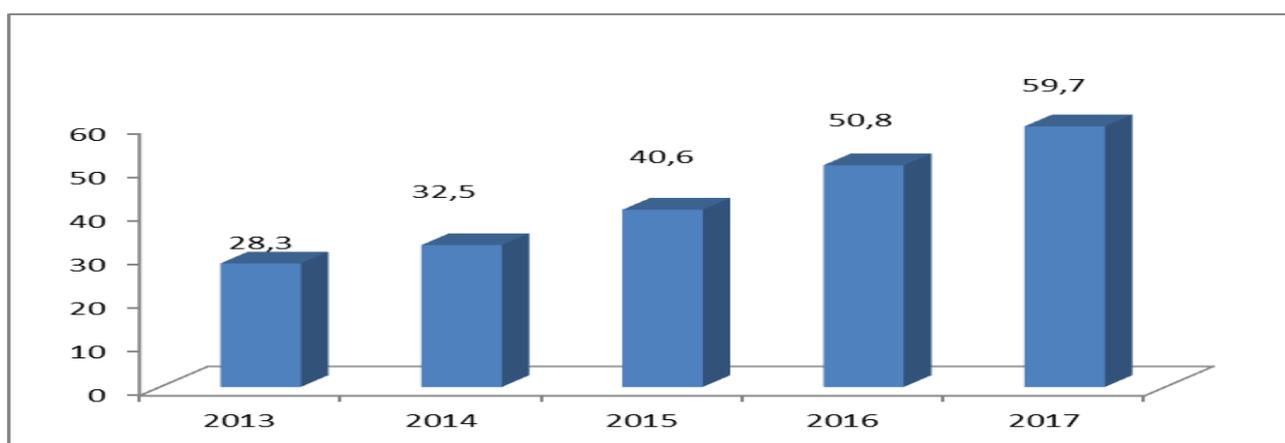


Рис.2.5. Динамика доли безналичного оборота по розничным операциям Сбербанка в 2013-2017 годах, %

За 2013-2017 годы доля безналичного оборота по розничным операциям

Сбербанка увеличилась более, чем в два раза. Общий объем переводов в 2017 году по сравнению с 2016 годом увеличился на 47% , составив 23 трлн. руб.

Динамично росло число действующих дебетовых карт, эмитированных Сбербанком – с 79,3 млн. шт. в 2013 году до 121,5 млн. шт. в 2017 году, то есть более, чем в полтора раза. При этом увеличивалась до 2016 года и доля активных дебетовых карт. В то же время за отчетный год она осталась неизменной (рис.2.6):

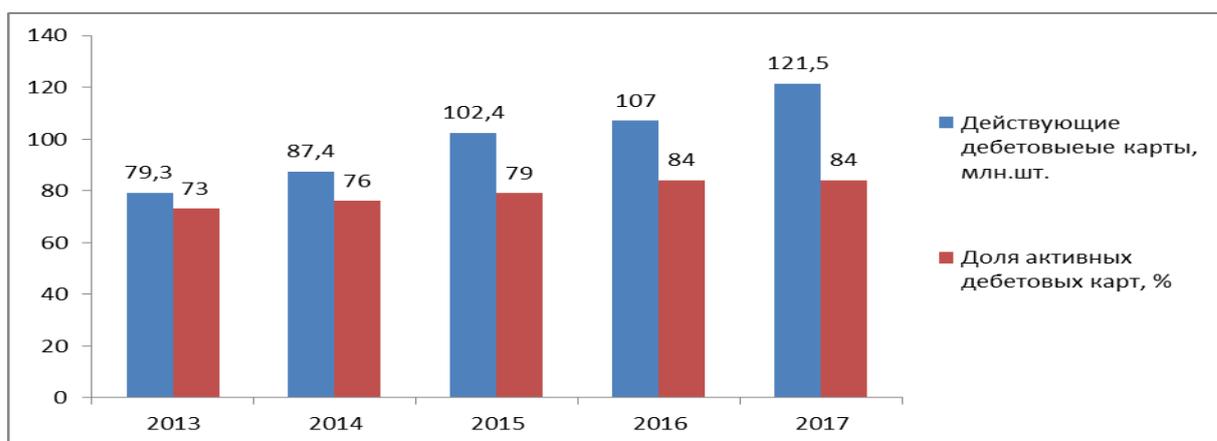


Рис. 2.6. Динамика дебетовых карт ПАО Сбербанк в 2013-2017 годах

Повышению роли ПАО Сбербанк в организации денежного оборота способствует его деятельность по расширению активных пользователей в цифровых каналах в России (табл.2.5):

Таблица 2.5

Активные пользователи Сбербанка в цифровых каналах в России
по итогам 2017 года

| №№ | Показатель | Физические лица | Юридические лица |
|----|--|-----------------|------------------|
| 1. | Количество ежемесячных активных пользователей, млн. ед. | 50,4 | 1,63 |
| 2. | Количество ежедневных активных пользователей, млн. ед. | 14,6 | 0,784 |
| 3. | Соотношение числа ежедневных и ежемесячных активных пользователей, % | 29,0 | 48,1 |

ПАО Сбербанк выступает оператором, расчетным центром, платежным клиринговым центром и операционным центром платежной системы «Сбербанк». Данная система является социально значимой. Банк России в период осуществил оценку социально значимой платежной системы «Сбербанк» за период ее функционирования с 14.01.2014 года по 31.03.2015 года на соответствие 13 международным стандартам «Принципы для инфраструктур финансового рынка» (Принципы) согласно методике, установленной приказом Банка России от 06.11.2014 № ОД-3118 «О методике оценки степени соответствия деятельности операторов социально значимых платежных систем, привлеченных ими операторов услуг платежной инфраструктуры и связанных с ними социально значимых платежных систем рекомендациям Банка России», сделав вывод о высоком уровне соответствия платежной системы «Сбербанк» Принципам.

В 2017 году Сбербанк внедрил технологию «прямых расчетов», позволяющую проводить платежи в расчетной системе Сбербанка в режиме реального времени, что сократило время прохождения платежа между клиентами Сбербанка с 45 до 6 минут.

Расширение сервисов по расчетно-кассовому обслуживанию способствует росту комиссионных доходов Банка (рис.2.6.).

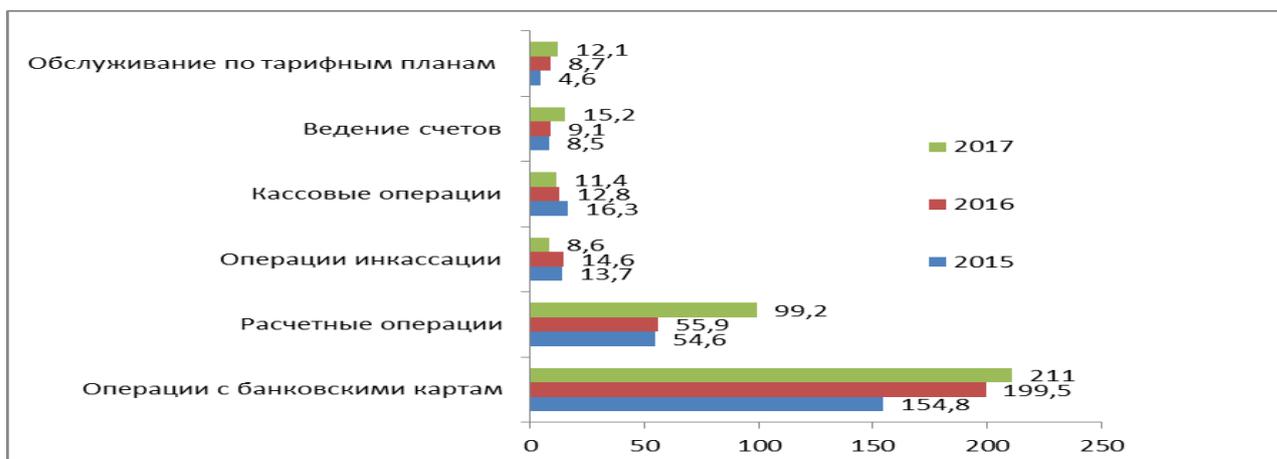


Рис.2.6. Динамика комиссионных доходов ПАО Сбербанк
За 2015-2017 годы, млрд. руб.,

Как видим, основную долю комиссионных доходов Банку обеспечивают операции по банковским картам.

Вместе с тем, в народном рейтинге банков, который строится на основе отзывов посетителей Banki.ru об уровне обслуживания и качестве услуг банков Сбербанк занимает лишь 44 место [68]. Участились жалобы клиентов Сбербанка на блокировки счетов автоматизированными системами, заподозрившими их в отмывании денег: блокировку карт при внесении крупных сумм, их снятии и при переводах на счета. К массовым блокировкам счетов клиентов разных организаций привели попытки банков автоматизировать процессы выявления подозрительных операций, и при этом более 80 процентов жалоб поступает в отношении Сбербанка.

Специальная программа-робот отсортировывает операции на счетах клиентов по формальным подозрительным признакам и блокирует их. Банк просит предоставить пояснения и копии документов, подтверждающие источник поступления денег. Документы рассматривают в течение 2-5 рабочих дней, но даже после этого он может принять отрицательное решение о разблокировке счета.

2.4. Повышение качества банковского расчетно-кассового обслуживания в контексте Основных направлений развития финансовых технологий

Проведенный анализ организации денежного оборота в ПАО Сбербанк позволил сделать вывод о высоком ее уровне. Банк доминирует на рынке оказания расчетно-кассовых услуг, применяя современные цифровые технологии передачи, хранения и обработки информации, постоянно развивая сервисы для расширения платежного обслуживания розничных и корпоративных клиентов. ПАО Сбербанк выступает оператором, расчетным центром, платежным клиринговым центром и операционным центром социально

значимой платежной системы «Сбербанк», на долю которой в общем объеме переводов в платежных системах приходится 4,8% всех платежей [63].

За исследуемый период ПАО Сбербанк значительно увеличил число обслуживаемых клиентов, расширил линейку расчетно-платежных предложений для них.

В Банке разработаны уникальные пакетные предложения для индивидуальных предпринимателей, малого и среднего бизнеса, для которых характерны предпочтительные для клиентов условия по таким позициям, как: открытие текущего счета; ежемесячная плата за РКО; плата за проведение платежа в пределах банка; плата за проведение платежа в другие банки; снятие наличных с текущего счета; внесение наличных средств на текущий счет и др.

Сбербанк стал первым в России банком для бизнеса, доступным для всех мобильных платформ. Банк проводит гибкую и клиентоциклическую тарифную политику, учитывая индивидуальные потребности клиентов.

Банк доминирует на рынке дебетовых карт для розничных клиентов, корпоративных карт. Он предоставляет своим клиентам широкие возможности проведения кассовых операций через удаленные каналы обслуживания, значительно сокращая их временные затраты. На долю Банка приходится более 20% рынка услуг инкассации.

Удобные современные технологии Банка позволяют решать социальные задачи по обслуживанию различных групп населения, способствуют решению задач по повышению доли безналичных расчетов населения на макроуровне.

Таким образом, к преимуществам ПАО Сбербанк в сфере организации денежного оборота следует отнести:

- крупнейшую в России филиальную сеть, сеть банкоматов и офисов;
- клиентоориентированность персонала;
- надежность проведения операций, в том числе за счет собственной расчетной системы Сбербанка;

- использование современных IT-технологий, автоматизацию бизнес-процессов, постоянную модернизацию используемого программного обеспечения;

- деятельность Банка по расширению активных пользователей в цифровых каналах в России в ключе современных направлений цифровизации экономики;

- использование искусственного интеллекта для решения разнообразных задач, в том числе для сокращения времени обслуживания клиентов за счёт качественного и удобного сервиса, достигаемого путем автоматизации работы контактного центра;

- современные и высокотехнологичные банковские продукты по оказанию расчетно-кассовых услуг и их комплексность;

- предоставление доступа к современным дистанционным сервисам;

- гибкость и клиентоцентричность тарифной политики Банка, ее региональную направленность ;

- возможности круглосуточных консультаций и поддержки по широкому спектру продуктов и сервисов по выделенному номеру для корпоративных клиентов;

- предоставление широкого выбора видов иностранных валют при проведении расчетных операций и др.

Вместе с тем в исследуемом периоде отмечается:

- снижение доли Сбербанка на рынке корпоративных карт;

- отсутствие роста доли активных дебетовых карт при увеличении общего количества действующих дебетовых карт;

- устойчивое сокращение количества устройств самообслуживания;

- недостаточно высокая позиция Банка в народном рейтинге банков по уровню расчетно-кассового обслуживания и качестве услуг;

- резкий рост жалоб клиентов Сбербанка на блокировки счетов автоматизированными системами, что во многом связано (несмотря на доминирование Банка на рынке платежей) с автоматизацией процессов в Банке (это приводит к росту фактов блокировки счетов и карт добросовестных

клиентов); на длительность периода по решению вопросов несанкционированного списания денежных средств с карточных счетов клиентов.

Следует учесть и тот факт, что расширение обслуживаемой клиентуры Банка и соответственно его значительный рост доходов от операций по ее расчетно-кассовому обслуживанию связан также и с действиями Банка России по расчистке банковского сектора, что заставляет клиентов многих банков переходить на обслуживание в банки с государственным участием.

Учитывая выше изложенное, Банку целесообразно предложить:

- сосредоточить свое внимание на повышении качества предоставляемых им платежных услуг своим потребителям. Банк, учитывая его финансовые и технические возможности, может направить свои усилия не только на расширение своего присутствия в данном секторе, но и на корректировку своих технологий в целях сокращения числа жалоб клиентов на необоснованные блокировки счетов;

- принимать меры по дальнейшему сокращению среднего времени обслуживания своих клиентов;

- обеспечить увеличение доли решения запросов клиентов на стадии FCR(решение вопроса клиента с первого звонка).

Сбербанк одной из основных перспективных задач определил перевод в течение двух лет всех простых запросов клиентов в роботизированную систему обработки, в связи с чем ему необходимо минимизировать риски падения качества их решения.

В современных условиях нельзя ограничиваться лишь внедрением современных банковских технологий – в работе с клиентом важны и сама «подача» платежных услуг, культура общения, своевременность предоставления ему необходимых консультаций и рекомендаций. В связи с этим необходимо повысить клиентоориентированность банковского персонала, расширив систему стимулирования работников, обслуживающих своих клиентов на высоком

уровне. В нынешней ситуации, менеджеры Сбербанка часто оказывают излишнее давление на клиента, стремясь увеличить объемы продаж.

Наряду с обеспечением комплексности обслуживания, клиентоориентированности персонала; уменьшения трудозатратности расчетно-кассовых операций; сокращения времени, потраченного клиентом на получение услуг важным моментом в организации денежного оборота является обеспечение безопасности денежных средств клиентов.

Данный вопрос требует комплексности решения, в том числе и на макроуровне. Так по данным Банка России в 2017 году число несанкционированных операций, в том числе с использованием банковских карт составило 300 тыс.; объем несанкционированных операций по переводу денежных средств составил 2530 млн. рублей; с банковских карт граждан хакерами незаконно снято 961 млн. рублей; на территории России были выявлены 24 тыс. фальшивых банкнот; появилось много сайтов, предлагающих купить фальшивые банкноты [63].

При выстраивании своей политики по организации денежного оборота на перспективу, отечественные банки должны учитывать и те изменения, которые отмечаются в регулятивных подходах на мировом рынке платежей.

Так в ЕС в 2015 году была принята вторая платежная директива PSD2, регулирующая оказание платежных услуг на всей территории ЕС и обязывающая кредитные организации с разрешения клиента предоставлять посреднику доступ к счету клиента и информации об используемых им финансовых продуктах в целях создания равных условий на рынке, как для традиционных финансовых компаний, так и для новых игроков, появившихся в результате цифровизации. Начат переход к PSD2, и в январе 2018 года в ЕС был завершён очередной этап ее имплементации.

В России данная модель пока не внедряется, но начато изучение опыта европейских стран. Отечественные банки должны учитывать эти тенденции – особенно при разработке своих розничных платежных сервисов.

Основные направления развития финансовых технологий на период 2018–2020 годов, одобренные Советом директоров Банка России в декабре 2017 года, в качестве основных ключевых моментов определяют:

- правовое регулирование в сфере применения финансовых технологий;
- развитие цифровых технологий на финансовом рынке;
- переход на электронное взаимодействие между ЦБ РФ, органами государственной власти, участниками финансового рынка и их клиентами;
- создание регулятивной площадки Банка России для апробации инновационных финансовых технологий;
- взаимодействие в рамках ЕАЭС, в том числе по формированию единого платежного пространства;
- обеспечение безопасного и устойчивого применения финансовых технологий;
- развитие кадров в сфере финтеха [63].

В свете обеспечения реализации выше изложенных ключевых направлений перед отечественными коммерческими банками стоят серьезные задачи по повышению качества расчетно-платежных услуг банков с учетом современных тенденций развития финансовых технологий и цифровизации экономики. Это в свою очередь требует внедрения определенных новаций в организацию денежного оборота, которые должны происходить в рамках процесса функционирования механизма стадии денежного оборота:

- в рамках механизма хранения денег - процедуры помещения объекта категории денег на хранение, ограничения доступа к объекту, обеспечения сохранности, изъятия объекта из хранения;
- в рамках механизма перевода денег - процедуры составления, удостоверения, передачи распоряжения, аутентификации распоряжения, проверки целостности распоряжения, контроля формы и содержания распоряжения, проверки наличия акцепта плательщика, проверки достаточности денежных средств на счете плательщика и т. д. [47, стр.23].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Денежный оборот является составляющей базового блока денежной системы. Механизм денежного оборота – это механизм, используемый субъектами системы денежного оборота в целях обеспечения движения денег в рамках системы денежного оборота. Совокупность правил, входящих в механизм денежного оборота является регламентом механизма, а совокупность технологий – его технической системой.

В Российской Федерации регулирование денежного оборота носит преимущественно институциональный характер, в силу чего платежную деятельность в первую очередь могут осуществлять кредитные организации и, прежде всего коммерческие банки, на которые в платежной системе государства возложено выполнение расчетно-платежной функции, определяющей их задачи и процедуры в организации наличного и безналичного денежного оборотов.

Организация денежного оборота в коммерческом банке осуществляется в соответствии с едиными правилами и регламентами, законодательно установленными и закреплёнными нормативными актами Центрального банка

Современные процессы информатизации экономики, возрастания рисков в платежной сфере, необходимость решения проблемы повышения доступности финансовых услуг требуют активизации процесса разработки и внедрения банковских платежных инноваций.

От уровня организации денежного оборота в каждом коммерческом банке во многом зависит эффективность национальной платежной системы и уровень развития денежной системы государства.

Анализ экономико-финансовых и организационных отношений, возникающих в самом коммерческом банке, между банком и другими субъектами денежного оборота, а также оценка уровня организации денежного оборота в банке произведен в работе на примере Публичного акционерного общества «Сбербанк России» – самого крупного кредитного института России.

Завоевав лидирующие позиции на финансовом рынке, Сбербанк продолжает усиливать свои позиции в национальном банковском секторе. Во многом этому способствуют финансовые инновации, внедряемые им в сферу организации денежного оборота, что позволяет увеличивать эффективность и качество расчетного обслуживания клиентов Сбербанка.

Сбербанк, организуя денежный оборот в соответствии с федеральным законодательством и нормативными документами Банка России, предлагает своим корпоративным и розничным клиентам широкий набор пакетных услуг по расчетно-кассовому обслуживанию по ведению и открытию счетов; осуществлению расчетов и платежей в бюджет; обслуживанию с использованием систем ДБО; предоставлению выписок о текущих операциях по счетам; кассовому обслуживанию; услугам консультационно-информационного характера, инкассации с использованием удаленных каналов - интернет-банка «Сбербанк Онлайн», СМС-сервис «Мобильный банк», устройств самообслуживания (банкоматов, информационные платежных терминалов), точек обслуживания клиентов (офисов обслуживания, прямых продаж, «Сбербанк Первый»).

За исследуемый период ПАО Сбербанк значительно увеличил число обслуживаемых клиентов, расширил линейку расчетно-платежных предложений для них. В Банке разработаны уникальные пакетные предложения для индивидуальных предпринимателей, малого и среднего бизнеса. Сбербанк стал первым в России банком для бизнеса, доступным для всех мобильных платформ. Банк проводит гибкую и клиентоциклическую тарифную политику, учитывая индивидуальные потребности клиентов. Он доминирует на рынке дебетовых карт для розничных клиентов, корпоративных карт. Сбербанк предоставляет своим клиентам широкие возможности проведения кассовых операций через удаленные каналы обслуживания, значительно сокращая их временные затраты. На долю Банка приходится более 20% рынка услуг инкассации.

Расширение сервисов по расчетно-кассовому обслуживанию способствует росту комиссионных доходов Банка

Вместе с тем отмечается снижение доли Сбербанка на рынке корпоративных карт; отсутствие роста доли активных дебетовых карт при увеличении общего количества действующих дебетовых карт; устойчивое сокращение количества устройств самообслуживания; недостаточно высокая позиция Банка в народном рейтинге банков по уровню расчетно-кассового обслуживания и качестве услуг; резкий рост жалоб клиентов Сбербанка на блокировки счетов автоматизированными системами, на длительность периода по решению вопросов несанкционированного списания денежных средств с карточных счетов клиентов.

Учитывая выше изложенное, Банку можно предложить усилить акцент на повышении качества предоставляемых им платежных услуг своим потребителям, на принятии мер по дальнейшему сокращению среднего времени обслуживания своих клиентов; увеличению доли решения запросов клиентов на стадии FCR.

При разработке новых платежных сервисов для клиентов, развитии механизма денежного оборота банки должны учитывать изменения, наблюдаемые в регулятивных подходах на мировом рынке платежей; в развитии финансовых технологий.

Платежи и переводы – это та сфера, в которой наиболее сильно проявляется тенденция модернизации традиционных направлений оказания финансовых услуг за счет развития финансовых технологий. Перед отечественными коммерческими банками стоят серьезные задачи по повышению качества расчетно-платежных услуг банков с учетом современных тенденций развития финансовых технологий и цифровизации экономики. Это в свою очередь требует внедрения определенных новаций в организацию денежного оборота, которые должны происходить в рамках процесса функционирования механизма стадии денежного оборота

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть первая и вторая. [Электронный ресурс]:// СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. – Режим доступа: <http://base.consultant.ru>, свободный.
2. О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) [Электронный ресурс]: федеральный закон Российской Федерации от 10 июля 2002 года № 86-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный
3. О банках и банковской деятельности [Электронный ресурс]: федеральный закон Российской Федерации от 2 декабря 1990 года № 395-1-ФЗ // СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
4. О национальной платежной системе [Электронный ресурс]: федеральный закон Российской Федерации от 27 июня 2011 года № 161-ФЗ// СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
5. Стратегия развития национальной платежной системы [Текст] // Вестник Банка России.- 2013. - № 19 (11415). - С.31- 34.
6. Основные направления единой государственной денежно-кредитной политики на 2018 год и период 2019 и 2020 годов [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://www.cbr.ru/publ/ondkp/on_2018\(2019-2020\).pdf](http://www.cbr.ru/publ/ondkp/on_2018(2019-2020).pdf), свободный.
7. Основные направления развития финансового рынка Российской Федерации на период 2016–2018 годов [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.cbr.ru/finmarkets/files/development/onrfr_2016-18.pdf, свободный.
8. Основные направления развития финансовых технологий на период 2018–2020 годов [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.cbr.ru/Content/Document/File/35816/ON_FinTex_2017.pdf, свободный.

9. Об утверждении положения «О защите информации в платежной системе» [Электронный ресурс]: постановление Правительства РФ от 13 июня 2012 года № 584// СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

10. О порядке открытия (закрытия) и организации работы передвижного пункта кассовых операций банка (филиала) [Электронный ресурс]: указание ЦБ РФ от 22 июля 2013 года № 3028-У// СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

11. Об осуществлении наличных расчетов [Электронный ресурс]: указание ЦБ РФ от 7 октября 2013 года № 3073-У// СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

12. О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства [Электронный ресурс]: указание ЦБ РФ от 11 марта 2014 года № 3210-У// СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

13. О порядке проведения территориальными учреждениями Банка России проверок соблюдения кредитными организациями требований к счетно-сортировальным машинам, применяемым при обработке банкнот Банка России, предназначенных для выдачи клиентам [Электронный ресурс]: указание ЦБ РФ от 14 сентября 2014 года № 3338-У// СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

14. Об открытии и закрытии банковских счетов по вкладам (депозитам), депозитных счетов [Электронный ресурс]: инструкция ЦБ РФ от 30 мая 2014 года № 153-И// СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

15. Об эмиссии банковских карт и об операциях, совершаемых с использованием платежных карт [Электронный ресурс]: положение ЦБ РФ от 24 декабря 2004 года № 266-П// СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

16. Положение о порядке ведения кассовых операций и правилах хранения, перевозки и инкассации банкнот и монеты Банка России в кредитных организациях на территории Российской Федерации [Электронный ресурс]: положение ЦБ РФ от 24 апреля 2008 года № 318-П// СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

17. О порядке сообщения банком налоговому органу в электронном виде о предоставлении права или прекращении права использовать корпоративные электронные средства платежа для переводов электронных денежных средств [Электронный ресурс]: положение ЦБ РФ от 28 апреля 2012 года № 377-П// СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

18. О бесперебойности функционирования платежных систем и анализе рисков в платежных системах [Текст]: положение ЦБ РФ от 31 мая 2012 года № 379-П// Вестник Банка России. - 2012. – № 31 (1349).

19. О порядке осуществления наблюдения в национальной платежной системе [Текст]: положение ЦБ РФ от 31 мая 2012 года № 380-П// Вестник Банка России. - 2012. – № 31 (1349).

20. О правилах осуществления перевода денежных средств [Электронный ресурс]: положение ЦБ РФ от 19 июня 2012 года № 383-П// СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

21. О платежной системе Банка России [Электронный ресурс]: положение ЦБ РФ от 29 июня 2012 года № 384-П// СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

22. О порядке признания Банком России платежной системы национально значимой платежной системой [Электронный ресурс]: положение ЦБ РФ от 11 июня 2014 года № 422-П// СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

23. О платежной системе Банка России [Электронный ресурс]: положение ЦБ РФ от 7 июля 2017 года № 595-П// СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

24. О требованиях к порядку обеспечения бесперебойности функционирования платежной системы, показателям бесперебойности функционирования платежной системы и методикам анализа рисков в платежной системе, включая профили рисков [Электронный ресурс]: положение ЦБ РФ от 3 октября 2017 года № 607-П// СПС «КонсультантПлюс»: Законодательство: Версия Проф. - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.

25. Абрамова, М.А. Концепция развития денежной системы России в условиях модернизации национальной экономики [Текст]: дис....докт. экон. наук/ М.А. Абрамова; Финансовый университет при правительстве Российской Федерации. – Москва, 2014.- 345 с.

26. Арзуманян, А.Г. Электронные деньги как инструмент оптимизации денежного оборота [Текст] / А.Г. Арзуманян//Вестник современных исследований. - 2017. - № 9-1 (12).- С. 158-160.

27. Белоглазова, Г.Н. Банковское дело. Организация деятельности коммерческого банка [Текст]: учебник / Г.Н. Белоглазова, Л.П. Кроливецкая. - М.: Юрайт-Издат, 2014. – 652 с.

28. Белоусова, А.А. Платежные инновации: понятие, характеристика А.А Белоусова, А.В. Землякова// Вестник Академии знаний. - 2017.- № 23 (4). - С. 50-53.

29. Банковское дело [Текст]: учебник /О.И. Лаврушин, Н.И. Валенцева и др.; под.ред. О. И. Лаврушина. – 11-е изд., стер. – М.:КНОРУС, 2014. – 800 с.

30. Воронова, М.А. Современные проблемы расчетно-кассового обслуживания клиентов в коммерческих банках [Текст]/ М.А. Воронова//Academy. - 2017.- № 3 (18).- С. 39-42.

31. Гулько, А.А. Национальная система платежных карт «Мир»: проблемы и направления развития [Текст]/ А.А. Гулько, Е.С. Клеткина, Д.В.Гордя// Конкурентоспособность в глобальном мире: экономика, наука, технологии.- 2017. -№ 5-4 (46).- С. 30-31.

32. Гулько, А.А. О реализации целевых задач развития национальной платежной системы [Текст]/ А.А. Гулько// Актуальные проблемы развития экономических, финансовых и кредитных систем: материалы Международной научно-практической конференции (г. Белгород; 10 сентября 2013 г.)/ под научн. ред. М.В. Владыка, Т.Н. Флигинских, Т.А.Смирных. - Белгород : ИД «Белгород», НИУ «БелГУ», 2013.- С.68 -72.

33. Гулько, А.А. О тенденциях изменения платежного ландшафта России [Текст] / А.А. Гулько, В.П. Чорба (Зозуля)// Актуальные проблемы развития экономических, финансовых и кредитных систем: материалы II Международной научно-практической конференции. – Белгород: ИД «Белгород» НИУ «БелГУ», 2014. – С.38-41.

34. Гулько, А.А. Роль Центрального Банка в формировании современного платежного пространства России [Текст] / А.А. Гулько, М.Н. Анпилова, К.Ю. Лукшина// Экономика и предпринимательство.- 2016. -№ 1-1. – С. 35-38.

35. Деньги, кредит, банки: учебник / коллектив авторов ; под ред. О.И. Лаврушина. - 15-е изд., перераб и доп. - М. : КНОРУС, 2016. - 448 с. - (Бакалавриат).

36. Добролежа. Е.В. Проблемы развития безналичных расчётов в Российской Федерации [Текст]/ Е.В. Добролежа, В. С.

Редкокашина//Инновационные технологии в машиностроении, образовании и экономике.- 2018. - Т. 14. - № 1-2 (7). - С. 628-633.

37. Добролежа. Е.В. Тенденция изменения соотношения безналичного и налично-денежного оборота [Текст]/ Е.В. Добролежа, М.А. Калюжнова //Инновационные технологии в машиностроении, образовании и экономике.- 2018.- Т. 14. -Т№ 1-2 (7).- С. 596-598.

38. Достов, В.Л. Электронные деньги как инструмент оптимизации платежного оборота [Текст]/ В.Л. Достов, В.А. Кузнецова, П.М. Шуст // Деньги и кредит.- 2014.- № 12. – С. 7-13.

39. Дубинина, Н.А. Анализ результатов деятельности ПАО «Сбербанк России» [Текст]/ Н.А. Дубинина, Э.Ф. Агабалаева //Вестник Астраханского государственного технического университета. -2017. - № 2 (64). - С. 102-107.

40. Езепчук, Л.А. О некоторых проблемах развития безналичных расчетов с использованием банковских карт [Текст]/ Л.А. Езепчук, В.Г. Журавлев//Власть и управление на Востоке России. - 2017.- № 1 (78). - С. 62-68.

41. Ионов, В.М. Совершенствование наличного денежного оборота в современной экономике [Текст]/ В.М. Ионов// Деньги и кредит.- 2014.- № 5. – С. 65-69.

42. Ионов, В.М. Наличный денежный оборот в Европе и в мире (обзор форума EuropeCashCycleSeminar (ICCOS) 2017) [Текст]/ В.М. Ионов// Деньги и кредит.- 2017. - № 5.- С. 57-62.

43. Жарковская, Е.П. Финансовый анализ деятельности коммерческого банка [Текст]: учебник / Е.П. Жарковская. - М.: Омега-Л, 2015.- 378 с.

44. Каплина, О.С. Электронные деньги как важный инструмент денежного оборота в современной России [Текст]/ О.С. Каплина// Экономика и предпринимательство. – 2014.- №6.- С.222-226.

45. Козлов, С.В. Некоторые аспекты правового регулирования дистанционного банковского обслуживания [Текст]/ С.В. Козлов// Банковское право. – 2014.- № 3. – С.57-65.

46. Костерина, Т. М. Банковское дело [Текст]: учеб. для бакалавров / Т. М. Костерина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2013. – 332 с.
47. Криворучко, С.В. Структурные особенности механизма денежного оборота [Текст]/ С.В. Криворучко, В. А. Лопатин// Деньги и кредит.- 2015.- № 8. – С. 20-24.
48. Оганесян, О.Л. Ключевые проблемы в области дистанционного банковского обслуживания юридических лиц на региональном уровне [Текст]/ О.Л. Оганесян, Т.Е. Даниловских//Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия: Экономика и управление.- 2017. - № 1 (28). -С. 45-50.
49. Панова, Г.С. Оптимальное соотношение наличных и безналичных платежей [Текст]/ Г.С. Панова// Вестник МГИМО Университета. - 2014. - № 1. – С. 114-126.
50. Полтораднева, Л.Н. Влияние системы интернет-банкинга как канала ДБО на функционирование банковского сектора России [Текст]/ Л.Н. Полтораднева, А.Я. Долгушина // Деньги и кредит.- 2015.- № 1. – С. 55-58.
51. Пшеничников, В.В. Электронные деньги как фактор развития цифровой экономики [Текст]/ В.В. Пшеничников, Бабкин А.В.// Научно-технические ведомости Санкт-Петербургского государственного политехнического университета. Экономические науки. - 2017. - Т. 10. - № 1.- С. 32-42.
52. Рабаданов, А.Р. Сравнительный анализ правового регулирования электронных денег в России и за рубежом [Текст]/ А.Р. Рабаданов, К.Д. Гайбатова//Успехи современной науки и образования. - 2017. - Т. 8. - № 4. - С. 133-136.
53. Родионова, И.Н. Принципы организации безналичных расчетов в РФ [Текст]/ И.Н. Родионова//Инновационная экономика: перспективы развития и совершенствования. – 2017. -№ 4 (22).- С. 185-191.

54. Рудницкая, В.В. Развитие сервисов дистанционного банковского обслуживания в России и их влияние на оборот денежных средств [Текст]/В.В. Рудницкая// Научные записки молодых исследователей. - 2017.- № 2.- С. 44-52.

55. Сагитова, И.Ф. Развитие денежного обращения в России [Текст]/И.Ф. Сагитова, Д.М. Агуралиева//Научно-методический электронный журнал Концепт. - 2017. - Т. 39. - С. 3506-3510.

56. Ситникова, А.И. Проблемы организации безналичного денежного оборота в России [Текст]/ А.И. Ситникова// Наука и образование сегодня. - 2018. - № 1 (24). - С. 31-36.

57. Слезко, В.В. Совершенствование организационного механизма борьбы с незаконным оборотом наличных средств [Текст] / В.В. Слезко. - Вестник университета. – 2016. - №11. – С. 175-181.

58. Стрелкова, А.О. Безналичные расчеты и перспективы их развития в РФ [Текст]/ А.О. Стрелкова, В.И. Сулима, К.В. Трифонова//Символ науки.- 2017.- № 5.- С. 114-116.

59. Тавасиев, А.М. Организация деятельности коммерческого банка [Текст]: учебник для магистров/ А.М. Тавасиев, В.Д. Мехряков, О.И. Ларина. - М.: Издательство Юрайт.- 2014. -755 с.

60. Ходов, Л.Г. Безналичный денежный оборот растет в ущерб наличному [Текст]/ Л.Г. Ходов//Горизонты экономики.- 2017. - № 6 (40). -С. 114-116.

61. Эзрох, Ю.С. Конкуренция форм оборота денежных средств в России на современном этапе [Текст]/ Ю.С. Эзрох// Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2014. - № 3. – С.18-24.

62. Юров, А.В. К вопросу об ограничении расчетов наличными деньгами в целях противодействия уклонению от уплаты налогов и иной противоправной деятельности [Текст]/ А.В. Юров, Ю.В. Черкасов // Деньги и кредит.- 2017.- № 3. – С. 11-18.

63. Официальный сайт Центрального банка Российской Федерации [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.crb.ru>, свободный.

64. Официальный сайт Аналитического кредитного рейтингового агентства [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ranera.ru>, свободный.

65. Официальный сайт Публичного акционерного общества «Сбербанк России» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.sbrf.ru>, свободный.

66. Официальный сайт Ассоциации рынка электронных денег и денежных переводов [Электронный ресурс]. - Режим доступа: https://yandex.ru/maps/org/assotsiatsiya_uchastnikov_rynka_elektronnykh_deneg_i_denezhnykh_perevodov

67. Отчет о тенденциях высокотехнологичных преступлений Н2 2016 – Н1 2017. Компания «Group-IB». 2017. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.group-ib.ru/2017-report.html>

68. Портал «Банки.ру» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.banki.ru>, свободный.

ПРИЛОЖЕНИЯ