**Дистанционное банковское обслуживание**

Диплом

**Вернуться в каталог готовых дипломов и магистерских диссертаций –**

[**http://учебники.информ2000.рф/diplom.shtml**](http://учебники.информ2000.рф/diplom.shtml)

**Содержание**

[Введение 3](#_Toc104894908)

[1 Теоретические аспекты системы дистанционного банковского обслуживания 5](#_Toc104894909)

[1.1 История оказания кредитными организациями дистанционных банковских услуг 5](#_Toc104894910)

[1.2 Понятие, сущность и основные характеристики дистанционного банковского обслуживания частных лиц 10](#_Toc104894911)

[1.3 Преимущества и недостатки дистанционного банковского обслуживания 22](#_Toc104894912)

[2 Организационно–экономическая характеристика деятельности АО «БАНК ОРЕНБУРГ» 31](#_Toc104894913)

[2.1 Общая характеристика АО «БАНК ОРЕНБУРГ» 31](#_Toc104894914)

[2.2 Анализ дистанционного банковского обслуживания АО «БАНК ОРЕНБУРГ» 39](#_Toc104894915)

[2.3 Характеристика приложения ОФИС.Mobile АО «БАНК ОРЕНБУРГ» 45](#_Toc104894916)

[2.4 Проблемы и пути оптимизации услуг системы дистанционного банковского обслуживания, оказываемых частным лицам 49](#_Toc104894917)

[Заключение 61](#_Toc104894918)

[Список использованных источников 64](#_Toc104894919)

[Приложение А. Лицензия АО «БАНК ОРЕНБУРГ» 67](#_Toc104894920)

[Приложение Б. Бухгалтерский баланс АО «БАНК ОРЕНБУРГ» за 2019 год 68](#_Toc104894921)

[Приложение В. Бухгалтерский баланс АО «БАНК ОРЕНБУРГ» за 2020 год 69](#_Toc104894922)

[Приложение Г. Бухгалтерский баланс АО «БАНК ОРЕНБУРГ» за 2021 год 70](#_Toc104894923)

[Приложение Д. Отчет о финансовых результатах АО «БАНК ОРЕНБУРГ» за 2019 и 2020 год 71](#_Toc104894924)

[Приложение Е. Отчет о финансовых результатах АО «БАНК ОРЕНБУРГ» за 2021 год 72](#_Toc104894925)

|  |
| --- |
| [Вернуться в библиотеку по экономике и праву: учебники, дипломы, диссертации](http://учебники.информ2000.рф/index.shtml)  [Рерайт текстов и уникализация 90 %](http://учебники.информ2000.рф/rerait-diplom.shtml)  [Написание по заказу контрольных, дипломов, диссертаций. . .](http://учебники.информ2000.рф/napisat-diplom.shtml) |

# **Введение**

Нормативно–правовой основой регулирования деятельности АО «БАНК ОРЕНБУРГ» выступает «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) [1] и федеральные законы 86–ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации» от 10.01.2002 год (ред. от 30.12.2021) [2], 395–1–ФЗ «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 (ред. от 01.02.2022) [3].

Актуальностью дипломной работы является использование новых цифровых инструментов, обусловленное тем, что повышается доступность банковских ресурсов, кроме того российский банковский рынок становится более конкурентоспособным.

Целью данной дипломной работы является изучение теоретических и методологических основ дистанционного банковского обслуживания как одного из самых перспективных направлений развития банковского сектора на современном этапе, а также проведение анализа уровня развития дистанционного банковского обслуживания АО «БАНК ОРЕНБУРГ» с целью разработки предложений по его совершенствованию.

В соответствии с поставленной целью данная работа направлена на решение следующих задач:

1) Рассмотреть основные понятия и изучить отличительные особенности дистанционного банковского обслуживания;

2) провести оценку современного состояния и проблем организации, а также оценить перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации на современном этапе развития;

3) изучить методологические подходы к оценке уровня развития услуг дистанционного банковского обслуживания;

4) провести анализ уровня развития данного вида деятельности в АО «БАНК ОРЕНБУРГ» с целью разработки предложений по его совершенствованию.

Объектом исследования данной дипломной работы является АО «БАНК ОРЕНБУРГ». Предметом исследования в курсовой работе выступает оптимизация услуг системы дистанционного банковского обслуживания.

Содержание данной работы включает в себя следующие основные главы: в 1–ой главе работы рассматриваются теоретические основы дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации, а также развитие дистанционного банковского обслуживания в зарубежных странах; во 2–ой главе выявляются основные дистанционные банковские услуги и определяются пути оптимизации дистанционного банковского обслуживания в АО «БАНК ОРЕНБУРГ».

Рост эффективности деятельности при одновременном повышении удовлетворенности клиентов качеством оказываемых им банковских услуг – это и есть главные факторы успеха современной банковской системы.

Дистанционное банковское обслуживание – это общее понятие для технологий предоставления банковских услуг, которые передаются клиенту удаленным образом (то есть без его визита в банк), в большинстве случаев с применением компьютерных сетей. Частное лицо – это лицо, физическое или юридическое, представляющее свои интересы. Дистанционные банковские услуги предоставляются частным лицам.

Одним из наиболее актуальных направлений развития банковского сектора в современных условиях является развитие такой сферы деятельности как дистанционное банковское обслуживание.

Для клиента такое обслуживание означает максимизацию удобства обслуживания и минимизацию временных и финансовых затрат на всех стадиях его работы с банком во время получения информации об услугах и продуктах, заполнения необходимых анкет и бланков, получения банковских продуктов и услуг, его использование и контроль над ним.

**1 Теоретические аспекты системы дистанционного банковского обслуживания**

# **1.1 История оказания кредитными организациями дистанционных банковских услуг**

Переход к новым формам экономических отношений привел к реструктуризации банковской системы и внедрению новых программных форм расчетов. Появление первых электронных денег обычно связывают с внедрением технологии пластиковых карт с компьютерным чипом, на который записывается информация о сумме денег на счете.

Карты значительно расширили спектр услуг, предоставляемых банками, и дали начало многим другим электронным банковским технологиям.

Первая известная кредитная карта была выпущена в 1914 году компанией GeneralPetroleum, предназначенной для оплаты нефтепродуктов. Прародителями современных карт были карты гостиниц, сетей магазинов и газовых компаний. Эти карточки использовались для учета покупок.

Первым советским эмитентом международных карт стал Внешэкономбанк, выпустивший в 1989 году золотую Еврокарту. Выпуск пластиковых карт был ограничен, и они предназначались для узкого круга людей. Первым российским коммерческим банком, выпустившим собственную карту Visa в 1991 году, стал Кредобанк.

В 1999–2000 годах была создана Российская визовая Ассоциация. Заметным событием стало создание компании «DinersClubRussia», российским учредителем, а позднее расчетным банком, которой стал Банк «Империал» (банк «Славянский»). За несколько лет, прошедших с момента появления первой международной карты, выпущенной российским банком, рынок кардинально изменился: Россия стала полноценным регионом в международных карточных платежных системах. Визовая ассоциация, в которую первый российский банк был принят в 1988 году, в настоящее время сотрудничает с 45 российскими банками. Оценивая ситуацию на рынке отечественных карт, можно отметить неуклонный рост количества пластиковых карт и остатка средств, хранящихся на них [8].

После успешного внедрения финансовых карт на банковском рынке многие банки продолжили внедрять электронные технологии в свои операции и начали развивать различные виды дистанционного банковского обслуживания. Первая такая услуга появилась около двадцати лет назад, когда Ноттингемское строительное общество, британская телефонная компания BritishTelecom и Банк Шотландии объединили усилия для создания новой технологии – программы Homelink. Это был качественный скачок в развитии дистанционных банковских технологий.

На данный момент активно развиваются также технологии WAP – и SMS–сервисов, которые используют коммуникационные возможности мобильной телефонии для оперативного обслуживания клиентов.

Дальнейшая эволюция дистанционного банковского обслуживания связана с системой «Банк–клиент», появившейся в 80–х годах прошлого века в западных странах. В России первые системы дистанционного обслуживания юридических лиц, получившие название «Банк–клиент», появились к концу 80–х гг. Аналогом системы «Банк–клиент» является современный интернет–банкинг, появившийся в связи с ростом популярности интернета среди клиентов банка.

В России интернет–банкинг впервые появился в конце 90–х годов прошлого века. Пионером в этом деле стал Автобанк (известный как УРАЛСИБ). В 1998 году он первым на постсоветском пространстве запустил систему онлайн–управления счетом «Клиент–Банк».

В последующие 5 лет развитие этой службы шло очень медленно. К 2003 году в России насчитывалось не более 50 000 пользователей интернет–банкинга. Если в 2003 году только 17% российских банков имели собственную систему «Клиент–банк», то к 2007 году этот показатель составил более 55%. Альфа–Банк стал первым российским банком, который в 2006 году преодолел лимит в 100 тысяч пользователей.

На данный момент более 90% крупных банков России предоставляют своим клиентам возможность пользоваться системой онлайн–банкинга, чего нельзя сказать о небольших банках, где этот показатель не превышает 15%.

На 2022 год количество пользователей интернет–банкинга и мобильных банковских приложений значительно увеличилось, по сравнению с данными до 2015 года. Аудитория интернет–банкинга и мобильных банковских приложений представлена на Рисунке 1

Рисунок 1. Аудитория интернет–банкинга и мобильных банковских приложений

Наиболее популярный дистанционный канал банковского обслуживания – интернет–банк.

Постоянно нарастающая между банками конкуренция, стимулирует российские банки к поиску альтернативных методов обслуживания клиентов, которые способны сокращать время на проведение операций, ценное для клиентов, а также экономить ресурсы банка. По этой причине в последние годы все более широкое распространение на рынке банковских услуг получает дистанционное банковское обслуживание. Чаще всего, под дистанционным банковским обслуживанием понимают совокупность банковских услуг, совершаемых по счету и предоставляемых на основании распоряжения клиента без необходимости посещения офиса банка. На территории России, в связи со значительной площадью страны, особенно актуально развитие электронного банкинга. Это решает не только экономические проблемы банковского сектора, но и социальные, так как с появлением дистанционного обслуживания банковские услуги и продукты становятся в большей степени доступными для клиентов. Рынок интернет–банкинга для физических лиц на данном этапе нельзя назвать полностью насыщенным, некоторые банки все ещё не предоставляют такую услугу.

Однако, рынок развивается, и в скором времени интернет–банкинг станет одним из ведущих направлений развития многих банков в России. Из года в год количество банков с дистанционным обслуживанием растет, появляется больше возможностей, операций и дополнительных сервисов. 97% российских пользователей интернета являются также клиентами российских банков как частные лица, то есть имеют хотя бы одну банковскую карту, счет, вклад или непогашенный кредит 75% клиентов банков, пользующихся интернетом, используют хотя бы один канал дистанционного доступа к своим картам, счетам и другим банковским продуктам. Наиболее популярный дистанционный канал банковского обслуживания – интернет–банк.

В последние годы значительно увеличилось количество пользователей такой услуги, как мобильный банкинг, который позволяет совершать операции с банковским счетом непосредственно с помощью мобильного телефона.

На развитие российского рынка розничного дистанционного банковского обслуживания оказывают влияние несколько следующих ключевых факторов:

– сокращение численности банков вследствие ужесточения требований Центрального Банка Российской Федерации;

– активное проникновение иностранных кредитных организаций, пока преимущественно в форме участия в капитале и приобретения контрольного пакета акций российских банков;

– рост интереса со стороны клиентов к дистанционному банковскому обслуживанию, который связан с повышением плотности общения между банками и частными лицами. Если раньше физические лица появлялись в банке в основном для того, чтобы оформить вклад, то сейчас они уже начинают отрывать счета, оформлять кредиты и покупать паи инвестиционных фондов, а также оплачивают значительно расширившийся в последние годы список платных услуг вроде спутникового телевидения и мобильной связи.

Большинство банков, оказывающих полноценные услуги по дистанционному обслуживанию частных клиентов в России, находятся в Москве и Санкт–Петербурге. Это связано с высокой концентрацией в этих городах самих банков, сравнительно высоким уровнем распространения компьютерной техники и доступом населения к сети Интернет в сравнении с другими регионами России.

В настоящее время на российском «пластиковом» рынке действуют одновременно две группы платежных систем: зарубежные (международные) и отечественные. Причем российские платежные системы, такие как «СТБ Карт», «Юнион Кард», «Волга» или «Золотая Корона», из–за дешевизны их тарифов опережают по количеству выданных в России карт ряд международных компаний.

После успешного принятия финансовых карт на рынке банковских услуг, многие банки продолжили внедрение электронных технологий в свои операции и стали разрабатывать различные виды дистанционного банковского обслуживания. Впервые такое обслуживание появилось примерно двадцать лет назад, когда строительное общество NottinghamBuildingSociety, британская телефонная компания BritishTelecom и BankofScotland объединили свои усилия для создания новой технологии – программы Homelink. Это был качественный скачок в развитии удаленных банковских технологий [9].

Дистанционное банковское обслуживание по телефону получило особенно благодатную почву для своего распространения в США. До середины 90–х гг. американские банки не имели возможности открывать филиалы в других штатах, поэтому эта система предоставляла единственную возможность выйти на клиентуру в национальном масштабе. Одним из пионеров в этом деле был North Carolina NationalBank, который в 1990 г. предложил своим клиентам более 30 услуг и операций через телефонную систему, для чего был создан довольно большой саll–центр, который позднее был усовершенствован с сокращением численности операторов. В 1990 г. ежедневное число обращений в систему составляло около 200 тыс.

Российские банки, до недавнего, времени побаивались проводить какие–либо операции по телефону. Но в 1997г. «телефонный банк» появился и в России: сразу четыре банка (Гута–банк, Конверсбанк, Диалог–банк и «Российский кредит») объявило о введении подобных услуг, и в настоящее время их примеру последовали многие банки. В последнее время также активно начали развиваться технологии WAP и SMS–обслуживания, которые используют коммуникационные возможности мобильной телефонии для оперативного обслуживания клиентов.

# **1.2 Понятие, сущность и основные характеристики дистанционного банковского обслуживания частных лиц**

Дистанционное банковское обслуживание – это всеобщее понятие для технологий предоставления банковских услуг вследствие создания распоряжений, которые передаются клиенту удаленным образом (то есть без его визита в банк), в большинстве случаев с применением компьютерных сетей [12].

Цель любого банка, заключается в том, чтобы при наименьших затратах содействовать наиболее полному удовлетворению потребностей клиентов в банковском обслуживании, улучшению качества банковского обслуживания частных и юридических лиц и расширению спектра банковских услуг.

Результатом деятельности банка, как предприятия, является создание банковского продукта.

Банковский продукт – формализованное соглашение о продаже какой–либо услуги клиенту, а также определение бухгалтерских и иных правил для выполнения внутренних операций банка. Банковским продуктом являются: платёжные средства и предоставление услуг.

Банковская услуга при этом – выражение намерения банка удовлетворить те или иные потребности клиента и может оказываться как при непосредственном общении с клиентом «лицом к лицу», так и при помощи различных дистанционных каналов обслуживания [14].

Следует отметить, что как в России, так и за рубежом не существует однозначной трактовки дистанционного банковского обслуживания и его определение является весьма расплывчатым в понимании многих специалистов самого широкого круга. Действительно, понятие не определено ни в нормативной, ни в законодательной базе, следовательно, может пониматься по–разному. Более того, как правило, дистанционное банковское обслуживание не привязывается к тому, или иному банковскому продукту или услуге, используемым клиентом. Скорее наоборот, получая от банка доступ к системе дистанционного банковского обслуживания, клиент хочет, чтобы данная система охватывала максимальное число его продуктов и необходимых ему услуг [10].

При этом, принимая во внимание сложность современных банковских продуктов, и процесса доставки дистанционных банковских услуг клиенту, остается открытым вопрос распределения ответственности между структурными подразделениями банка и компаниями, предоставляющими каналы доставки услуг, перед клиентом в случае возникновения спорных или проблемных ситуаций.

Тем не менее, определяя банковскую услугу как комплекс банковских операций, направленных на удовлетворение потребности клиента, несущих определенную выгоду для потребителя, связанных с перемещением финансовых активов или предоставлением финансовой информации, можно дать определение дистанционной банковской услуге.

Дистанционная банковская услуга – это банковская услуга, оказанная посредством использования электронных каналов доставки.

Под электронным каналом доставки дистанционных банковских услуг в этом случае нужно понимать определенное технологическое решение на базе современных средств коммуникации (Интернет, мобильная, стационарная связь, различные сетевые соединения).

В таком случае, под дистанционным банковским обслуживанием можно понимать определенный набор дистанционных банковских услуг, предоставляемых клиенту с использованием различных электронных каналов доставки и собранных в одной единой системе для каждого из каналов. Каждый отдельный канал при этом может дублировать и дополнять прочие.

На современном этапе развития банковских систем различных стран мира бесперебойная и быстрая обработка денежных и информационных потоков является одной из главных задач кредитных организаций.

В условиях жесткой конкуренции на банковском рынке, становится очевидной необходимость внедрения новых информационных технологий. На сегодняшний день большое количество коммерческих банков Российской Федерации уделяют свое внимание повышению качества обслуживания клиентов при одновременном уменьшении издержек. В настоящее время все большее распространение среди таких технологий банковских услуг коммерческих банков Российской Федерации получают разнообразные виды дистанционного банковского обслуживания (далее ДБО) [16].

Понятие дистанционного банковского обслуживания может рассматриваться с различных точек зрения: начиная от такого узкого понятия, как предоставление кредитной организацией конкретных банковских услуг с использованием программно–аппаратного обеспечения до широкого сегмента банковского рынка.

В общем случае под дистанционным банковским обслуживанием понимается следующее понятие: «система предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (то есть без непосредственного визита в офис банка), чаще всего с использованием компьютерных или телефонных сетей».

В основе дистанционного банковского обслуживания лежит принцип обмена информацией между банком и его клиентом с условием обеспечения банком высокого уровня безопасности и конфиденциальности.

Грамотно внедряя и развивая системы дистанционного банковского обслуживания, банк повышает эффективность своей деятельности и расширяет свою деятельность за счет увеличения уровня продаж банковских продуктов, а также привлечения новых клиентов посредством предложения им новых и более удобных условий обслуживания.

Так же благодаря развитию систем дистанционного банковского обслуживания, кредитные организации могут предоставлять своим клиентам не только традиционные банковские услуги, реализуемые в любом отделении банка, но и новые продукты и услуги, которые позволяют на совершенно ином уровне удовлетворять финансовые, социальные и иные потребности клиентов.

Основным из направлений развития современной банковской системы является внедрение и развитие систем дистанционного банковского обслуживания, основанных на применяемых во всем мире технологиях электронного банкинга.

Благодаря дифференциации способов передачи финансовой информации появилась возможность разработать разнообразные технические решения для использования различных каналов связи в банковском деле, с целью повышения качества и уровня банковского обслуживания клиентов, а также минимизации финансовых и временных затрат.

Главными возможностями дистанционного банковского обслуживания являются различные стратегии розничного бизнеса, которые основываются на концепции дистанционного банковского самообслуживания клиентов.

Данная концепция заключается в том, что клиенту достаточно один раз посетить отделение банка для заключения договора. В последующем у клиента появляется возможность пользоваться услугами банка и приобретать новые банковские продукты дистанционно, то есть, не посещая офис банка.

Данный процесс позволяет банкам сделать свои продукты не только удобными, но и доступными для большего количества клиентов, в независимости от совпадения географии их положения и времени работы отделений банка [23].

По субъектам обслуживания (клиентской базе) дистанционное банковское обслуживание принято подразделять на две группы:

1. системы, обслуживающие корпоративный сектор (юридические лица и индивидуальные предприниматели);
2. системы, используемые физическими (частными) лицами.

В зависимости от выбранного канала связи клиентом банка принято выделять следующие виды дистанционного банковского обслуживания:

1. ПК–банкинг или система «Клиент–Банк», которая предполагает установку специального программного обеспечения на персональный компьютер клиента;
2. Интернет–банкинг, который предполагает для осуществления доступа к банковским операциям использование Web–браузера, установленного на персональный компьютер клиента;
3. Телефонный банкинг, при котором для управления счетом используются возможности телефонов с функцией тонального набора номера и факса;
4. Мобильный банкинг, который предполагает обмен информацией между клиентом и банком с использованием либо мобильного устройства (телефона, планшетного компьютера) через SMS–сообщения либо посредством мобильного интернета;
5. Банковское обслуживание через банкоматы и терминалы самообслуживания.

Классическая модель системы «Клиент–Банк» предусматривает наличие программного обеспечения, установленного как на персональном компьютере клиента, так и на техническом оборудовании банка.

В клиентской части данного программного обеспечения хранятся только собственные данные клиента, а в банковской части – данные всех клиентов. Связь между клиентом и банком осуществляется путем прямого соединения с сервером банка с использованием модемного устройства.

Основным преимуществом использования систем «Клиент–Банк» является возможность экономить денежные средства и время на посещении офиса банка при необходимости осуществления банковских операций, а также получение клиентом банка удобного интерфейса при работе со своими платежными документами.

Системы Интернет–банкинга представляют собой системы, предназначенные для предоставления банковских услуг клиентам, обеспечивающие возможность совершать через сеть Интернет все стандартные банковские операции за исключением операций с наличными денежными средствами.

Использование системы Интернет–банкинга дает ряд преимуществ:

1. клиент банка имеет возможность 24 часа в сутки контролировать собственные счета (поступление и снятие со счета денежных средств);
2. возможность отслеживания операций, выполняемые с использованием пластиковых карт клиента;
3. быстрый и безопасный доступ к услугам Интернет–магазинов;
4. отсутствие необходимости устанавливать объемное программное обеспечение на персональный компьютер клиента, то есть доступность системы для клиента, так как нет привязки к конкретному персональному компьютеру и у клиента банка появляется возможность работать с любого устройства, имеющего доступ к сети Интернет.

С точки зрения затрат на использование и эксплуатацию системы Интернет банкинга так же являются существенно дешевле классических систем «Клиент–Банк», так как клиенты не должны обладать опытом работы со специальными программами и не должны иметь навыков по установке и эксплуатации таких программ, а банки избавлены от сопровождения клиентской части программного обеспечения систем дистанционного банковского обслуживания, так как техническую поддержку Web–браузеров осуществляют их разработчики.

Системы интернет–банкинга вместе с их широкими функциональными возможностями позволяют им завоевывать все большую популярность.

Телефонный банкинг – это информационная банковская система, позволяющая клиенту управлять своими счетами по телефону, а также получать информацию о состоянии счетов (списание, зачисление, остаток денежных средств на счете).

Дополнительным преимуществом Телефонного банкинга является высокая мобильность предоставляемой услуги, то есть клиент не привязан к конкретному географическому положению. Именно данные критерии: удобство связи с банком, возможность в самые короткие сроки получать всю необходимую информацию о счетах и широкий спектр предоставляемых услуг, сделали данный вид дистанционного банковского обслуживания привлекательным для частного сектора пользователей во многих странах мира.

Телефонный банкинг основан на технологиях звукового метода передачи информации. Это происходит с участием операторов телефонного обслуживания или автоматических систем обслуживания клиентов посредством использования стационарного телефона или средств мобильной телефонной связи. Данная технология подразумевает под собой то, что клиент связывается с банком по телефону и отдает распоряжение о предоставлении ему той или иной банковской услуги.

Мобильный банкинг представляет собой осуществление клиентом управления своим банковским счетом с помощью мобильного телефона или планшетного компьютера. Как правило, для этого на мобильное устройство необходимо загрузить и установить специальное приложение. В большинстве случаев для совершения банковских операций требуется Интернет канал, реже трансакции осуществляются с помощью отправки SMS–сообщений. Стоит отметить, что ранее, до того, как смартфоны получили широкое распространение, именно SMS–банкинг считался основным видом Мобильного банкинга.

В настоящее время приложения для Мобильного банкинга – это приложения для Интернет–банкинга с урезанным функционалом, адаптированные под небольшие экраны смартфонов и под операционные системы, устанавливаемые в мобильных устройствах.

SMS–банкинг предоставляет клиенту доступ к счетам и операциям по счетам с использованием номера мобильного телефона клиента, предварительно зарегистрированного в банке. Обмен информацией между клиентом и банком происходит с помощью SMS сообщений. С помощью SMS–банкинга клиент имеет возможность осуществлять большинство операций, предоставляемых банком, а также имеет ряд преимуществ среди других систем дистанционного банковского обслуживания. Например, пользователь приобретает возможность получать SMS уведомления в режиме реального времени о всех зачислениях и списаниях денежных средств с карт клиента, а также получение услуг через короткую команду.

Обслуживание клиентов через банкоматы и терминалы так же относится к одному из видов дистанционного банковского обслуживания, так как банковские операции выполняются непосредственно клиентом банка. Преимуществом данного вида дистанционного банковского обслуживания является возможность обслуживания не только операций с безналичными денежными средствами (как в других системах дистанционного банковского обслуживания), но и с наличными денежными средствами.

Данный вид обслуживания радикально отличается от непосредственного (физического) взаимодействия клиента с работником кредитной организации. Одним из видов такого обслуживания, в случае если клиенту необходимо выполнить операцию с использованием наличных денежных средств, является обслуживание клиентов через банкоматы, терминалы самообслуживания.

Для получения банковских услуг (особенно операционных услуг), клиентом, являющимся пользователем систем дистанционного банковского обслуживания, наиболее значимым фактором риска становится то, что клиент не имеет непосредственного контроля над получением и выполнением банком своих обязательств (оказанием услуг).

Данный риск в условиях применения технологий дистанционного банковского обслуживания может привести к возможным финансовым потерям клиента, которые обуславливаются неспособностью кредитной организации своевременно и полностью выполнить свои финансовые обязательства перед клиентами из–за изменения характеристик управления ликвидностью в условиях открытого сетевого взаимодействия, проявления которого не всегда предсказуемы.

Для данного риска характерны такие явления, как непредвиденный отток или финансовые хищения в крупных размерах денежных средств, находящихся в распоряжении банка, в том числе несанкционированные переводы денежных средств, сбои в работе систем дистанционного банковского обслуживания и аппаратно–программного обеспечения, а также организационно–технические нарушения работы банка.

Следствием данных явлений становится невыполнение банком своих финансовых обязательств перед клиентами. Одним из примеров такого риска является невозможность получения наличных денежных средств клиентами в банкоматах, то есть банк остается абсолютно ликвидным, однако получить денежные средства невозможно, потому что в определенные моменты может нарушиться связь банкомата и банка или банкомат попросту является нерабочим. Это происходит без каких–либо объяснений для клиента, и банк оказывается в его глазах фактически неплатежеспособным.

Так же существенным недостатком данного вида дистанционного банковского обслуживания является территориальная привязка клиента к стационарному банковскому оборудованию, которое включает в себя банкоматы, терминалы самообслуживания.

Федеральный закон от 22.05.2003 года № 54–ФЗ «О применении контрольно–кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» (ред. от 6.03.2022) дает характеристику двух понятий: банкомат и платежный терминал [5].

Банкомат – это устройство для осуществления в автоматическом режиме (без участия уполномоченного лица кредитной организации или банковского платежного агента, осуществляющих деятельность в соответствии с законодательством о национальной платежной системе) выдачи или приема средств наличного платежа с использованием платежных карт, расчетов с использованием платежных карт, передачи распоряжений кредитной организации об осуществлении расчетов по поручению клиентов по их банковским счетам и для составления документов, подтверждающих передачу соответствующих распоряжений.

Платежный терминал – это устройство для осуществления наличных денежных расчетов в автоматическом режиме (без участия уполномоченного лица организации или индивидуального предпринимателя, осуществляющих наличные денежные расчеты).

Различия устройства и функционального обслуживания банкоматов и терминалов самообслуживания:

Во–первых, платежные терминалы не выдают наличные денежные средства, а только принимают. Банкоматы могут как выдавать, так и принимать наличные денежные средства, с использованием банковской карты клиента.

Во–вторых, одним из основных отличий является внутреннее устройство. В банкоматы встроен компьютер с определенной операционной системой и дополнительными программами, они имеют постоянную связь с банком. Получив запрос о выдаче наличных, банкомат связывается через модуль GPRS с процессингом банка, обрабатывает запрос и, если средства на счете клиента позволяют выдачу, выполняет операцию.

Платежные терминалы осуществляют взаимосвязь с информацией о счетах через сеть Интернет, выход в который осуществляется через GPRS с помощью модема [21].

Так же существуют электронные терминалы – это Web–интерфейсы, заменяющие физические терминалы самообслуживания. Они также взаимодействуют с системой банка: клиент вводит в него свои данные и данные своей карты, после чего проходит транзакция об оплате. У банкомата уровень физической и информационной защиты операций в разы выше. Это обуславливается тем, что банкоматы, как было указано выше, являются устройством, принадлежащим непосредственно банку, а работу терминалов обеспечивают, как правило, две организации: организация, устанавливающая терминал и организация, предоставляющая услуги через терминал.

При условии, что сеть банкоматов и терминалов в Российской Федерации достаточно развита, и они преимущественно используются населением, при снятии и внесении наличных денежных средств, наблюдается крайне низкий уровень обеспеченности предприятий (корпоративного сектора) банкоматами, деятельность которых связана с торговлей и предоставлением иных услуг населению. Это сдерживает рост розничных безналичных платежей.

Кроме того, существует значительный дисбаланс между количеством эмитированных коммерческими банками банковских карт и терминалов самообслуживания, что негативно сказывается на росте безналичных платежей с использованием банковских карт. На официальном сайте Центрального Банка России есть данные о количестве установленных банкоматов и терминалов.

Клиентам мало иметь возможность просто получать банковский продукт, их интересует качество предоставляемой услуги и временные затраты на ее получение и в данной ситуации преимущество получают банки, которые предоставляют своим клиентам услуги по дистанционному банковскому обслуживанию.

Сведения об устройствах, расположенных на территории России и предназначенных для осуществления операций с использованием платежных карт представлены на рисунке 2

Рисунок 2. Количество устройств, предназначенных для оплаты товаров и услуг с использованием платежных карт

После проведенного анализа с использованием диаграммы можно сделать вывод, что наибольшей популярностью пользуются терминалы, банкоматов в свою очередь значительно меньшее количество.

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

Из рассмотренного материала можно сделать вывод, что банки, которые уже являются участниками рынка дистанционного банковского обслуживания, стремятся выстроить определенные «барьеры» для препятствия вхождению на данный рынок других банков, в первую очередь за счет активного развития собственных систем дистанционного банковского обслуживания.

Банки, которые хотят войти на рынок дистанционного банковского обслуживания, пытаются преодолеть конкурентов за счет внедрения в свою деятельность наиболее современных технологий дистанционного банковского обслуживания. Такая конкурентная среда создает благоприятные условия для развития дистанционного банковского обслуживания в Российской Федерации.

Для потребителей (клиентов) банковских услуг данная ситуация является наиболее выигрышной, так как у них появляется возможность сравнивать системы дистанционного банковского обслуживания различных банков, и отдавать свое предпочтение той системе, которая наиболее соответствует их личным потребностям.

На фоне развития банковских технологий, необходимости повышения эффективности и снижения издержек, а также серьезной конкуренции на рынке многие банки признали необходимость развития дистанционного банковского обслуживания как для обслуживания имеющихся клиентов, так и для привлечения новых.

# **1.3 Преимущества и недостатки дистанционного банковского обслуживания**

Услугами дистанционного банковского обслуживания являются разноплановые электронные услуги, позволяющие обслуживать клиентов с использованием всех каналов доступа (интернет (on–line и off–line доступ), телефон (обычный или мобильный), карманный компьютер, платежные терминалы.

Дистанционное банковское обслуживание называют также электронным банкингом, для описания технологий ДБО используются различные, иногда пересекающиеся по значению термины, например –  интернет–банкинг, домашний банкинг, телебанкинг, WAP–банкинг.

Интеграция цифровых и финансовых технологий, способствует активизации процесса интенсификации научно–технического прогресса и цифровизации рыночных продуктов.

Высокая степень интегрирования цифровых и финансовых технологий в деятельность коммерческих банков определяет их конкурентоспособность, финансовую устойчивость. Среди широкого спектра услуг, предлагаемых банками, особое место занимает дистанционное банковское обслуживание (далее ДБО), позволяющее предоставлять клиентам новый уровень сервиса через создание доступных и эффективных механизмов взаимодействия банка и потребителей.

Оптимизация процессов расчетно–кассового обслуживания в значительной степени зависит от развития дистанционного банковского обслуживания. Используя сервисы дистанционного банковского обслуживания, клиенты получают возможность осуществлять большую часть операций без посещения офиса банка, а также имеют сниженные комиссии за проведение транзакций.

В настоящее время системы дистанционного банковского обслуживания становятся неотъемлемой частью повседневной жизни. Не так давно такими системами пользовалось только ограниченное количество людей, а сейчас, когда все преимущества безусловны, это стало уже массовым трендом.

При выборе банка все больше пользователей изучают не только уровень процентных ставок или специальные условия кредитования, но и уделяют большое внимание вопросам безопасности и удобству работы с банком. Практически в любом банке присутствует система дистанционного банковского обслуживания: одни банки работают в системе с юридическими лицами, другие подключают к ней и физических лиц.

Дистанционное банковское обслуживание является выгодной и удобной формой взаимодействия, как для банка, так и для его клиента. Легко выделить основные достоинства.

Основные преимущества дистанционного банковского обслуживания для клиента и для банка представлены в таблице 1

Таблица 1 – Преимущества дистанционного банковского обслуживания для клиента и для банка

|  |  |
| --- | --- |
| Преимущества дистанционного банковского обслуживания: | |
| Для клиента: | Для банка: |
| – удобство (клиент может пользоваться услугами из любой точки земного шара); | – сокращение стоимости обслуживания клиента; |
| – оперативность (высокая скорость оказания услуг, иногда мгновенно); | – обслуживание, с помощью терминалов и устройств самообслуживания эффективнее; |
| – низкая стоимость пользования услугами, часто бесплатно; | – возможности привлечения клиентов вне зависимости от их географического местонахождения; |
| – возможность выполнения удаленных банковских операций по более выгодным тарифам; | – увеличение точности при оформлении; |
| – большое разнообразие услуг, в том числе есть выезд на дом; | – снижение рисков, связанных с ошибками; |
| – доступность для клиента услуг банка в любом месте и в любое время. | – повышение конкурентоспособности. |

Использование услуг дистанционного обслуживания клиенту обеспечивает удобство и экономию времени тем, что для совершения операций не нужно ехать в офис банка и терять время на дорогу. Клиент получает необходимый набор банковских услуг в удобном для него формате и месте, без дополнительных затрат.

Экономическая выгода за счет сокращения стоимости обслуживания клиента – затраты на оказание услуг клиенту в отделениях банка и точках продаж значительно выше, чем при удаленном взаимодействии.

Удаленное обслуживание, к которому относится и обслуживание с помощью терминалов и устройств самообслуживания, гораздо эффективнее, по сравнению с традиционным обслуживанием в офисе банка. Ни один банк не в состоянии обслужить в своих офисах десятки тысяч клиентов одновременно. Вследствие сокращения времени на взаимодействие с клиентом пропускная способность обслуживания увеличивается.

Чем активнее банк работает с частными клиентами, тем больший эффект дает дистанционное обслуживание. Внедрение дистанционного обслуживания помогает решать задачи развития точек присутствия и обеспечивает доступность для клиента услуг банка в любом месте и в любое время, появляются возможности привлечения клиентов вне зависимости от их географического местонахождения, банк получает выход на новые клиентские сегменты, которые банк не обслуживал до внедрения удаленных сервисов.

Внедрение систем дистанционного банковского обслуживания является экономически целесообразной альтернативой развертывания филиальной сети банка. Уже сейчас виртуальный банк может обслуживать клиентов из любых регионов. При этом себестоимость, расчетных услуг виртуальных банков будет гораздо ниже, а скорость осуществления расчетов выше, чем у реальных банков, что может послужить дополнительным преимуществом для клиентов.

Рисками дистанционного банковского обслуживания являются возможные ошибки сотрудников компании – клиента банка; допустим, ошибки при заполнении определенных форм, операционные ошибки. Однако некоторые банки в определенной степени смягчают эти риски путем, например, предложения программ, которые на основании информации, введенной клиентом, сами генерируют необходимые платежные документы. Но наряду с многочисленными преимуществами применение дистанционного банковского обслуживания не лишено и недостатков.

Недостатки системы удаленного обслуживания для банка и для клиента представлены на таблице 2

Таблица 2 – Недостатки системы удаленного обслуживания для банка и для клиента

|  |  |
| --- | --- |
| Недостатки системы удаленного обслуживания | |
| Для банка: | Для клиента: |
| Затраты на приобретение или создание системы удаленного обслуживания клиентов, её внедрение и обучение сотрудников; | Необходимость наличия специального устройства для применения системы удаленного банковского обслуживания; |
| сбои в работе программы, временная недоступность информации; | необходимость обеспечения доступа к каналам связи (сеть Интернет); |
| необходимо привлекать в удаленные каналы обслуживания большое число клиентов; | неизбежность расходов, которые связаны с использованием системы удаленного банковского обслуживания; |
| недоверие клиентов к дистанционному обслуживанию; | необходимость обладания достаточным уровнем финансовой грамотности и быть уверенным пользователем компьютера; |
| наличие рисков, связанных с безопасностью совершения операций в системе, хакерские и мошеннические атаки на систему. | |

Таким образом, в современном мире более половины всех преступлений в банковской сфере приходится на хакерские атаки и мошенничество в сфере дистанционного банковского обслуживания. Банк, внедряя и предлагая системы удаленного обслуживания для клиентов, приводит к тому, что создает условия, которые помогаю мошенникам исполнять передачу похищенных денежных средств, и вычислить их в таких условиях становится гораздо труднее.

Осторожно стоит подходить к работе платежных терминалов. Дело в том, что большая часть этого рынка контролируется небанковскими организациями, поэтому не исключаются ситуации, когда деньги, переведенные посредством платежных терминалов, не поступят в кредитные организации, куда они были переведены.

Очень важны для клиента технические параметры предлагаемой банком дистанционной системы. Если такая система с трудом интегрируется в информационную среду клиента или в совокупности с другими системами клиента не работает быстро, то клиенту стоит рассмотреть вопрос о переходе на другую систему дистанционного обслуживания. Система дистанционного обслуживания должна также предлагать клиенту возможности контроля над операциями.

Для клиента необходимо понимать, что хотя в интересах банка устранить риски совершения нарушений и других схем мошенничества, так как это влияет на репутацию банка и, соответственно, на его имидж перед другими клиентами, а также выполнять рекомендации банка России в этом отношении, компаниям не стоит полностью рассчитывать на банк, а следует применять свои способы защиты, как технические (в плане защищенности каналов передачи конфиденциальной информации), так и в плане квалификации своих сотрудников и ограничения доступа неуполномоченных лиц к используемым [16].

В современном мире более половины всех преступлений в банковской сфере приходится на хакерские атаки и мошенничество в сфере дистанционного банковского обслуживания. Банк, внедряя и предлагая системы удаленного обслуживания для клиентов, приводит к тому, что создает условия, которые помогаю мошенникам исполнять передачу похищенных денежных средств, и вычислить их в таких условиях вызывает трудности.

Кроме большого числа мошеннических действий и хакерских атак на системы дистанционного банковского обслуживания, банки находятся под давлением законодательства. Банки стремятся активно развивать возможности уже внедренных ими систем удаленного обслуживания за счет максимального расширения списка компаний, в пользу которых можно произвести платежи. Одно из главных условий этого является то, чтобы клиент начал пользоваться новыми возможностями, то есть обеспечить клиенту максимальные удобства при совершении различных банковских операций с помощью системы дистанционного обслуживания. Для этого улучшается и упрощается интерфейс системы удаленного обслуживания, добавляются шаблоны для каждого вида платежа.

Аналитики прогнозируют в ближайшее время все большее возрастание интереса к использованию интернет–банкинга. Системы интернет–банкинга уже сейчас позволяют управлять собственными счетами, кредитами, совершать какие–либо платежи с любого устройства, имеющего доступ к сети Интернет.

Мобильное приложение и интернет–банк являются не только платежным сервисом или каналом продаж, но и каналом получения данных о клиенте. На проектах, связанных с внутренними банковскими системами, мы видим, что банки стали задумываться о том, как эти данные обрабатывать и использовать. Если банк в состоянии собирать, обрабатывать и анализировать информацию индивидуально по каждому клиенту, он может предложить ему наиболее подходящие продукты, тарифы.

При этом продуктовые предложения будут подстраиваться под клиента не только с учетом сухих данных по доходам и расходам, но и более полной информации об образе жизни (например, ходит ли человек в театр, активно ли занимается спортом, проходит ли регулярное обучение). Основная задача здесь – переход от фиксированной линейки продуктов к гибкому формированию уникальных предложений, основанных на предыдущем опыте клиентов.

Таким образом, у банков больше не останется «стандартных продуктов», ориентированных на определенный сегмент (для студентов, для пенсионеров, для молодых семей). Каждый продукт станет персональным, а условия обслуживания и программы лояльности будут соответствовать образу жизни клиента – например, заядлый посетитель фитнес клубов получит предложение карты с кэшбэком на здоровое питание, отец семейства – карту с бонусами в самом часто посещаемом гипермаркете. Таким образом, даже набор партнеров будет предлагаться клиенту в соответствии с его образом жизни.

Еще один этап персонализации – формирование финансовых привычек. Например, это может быть поощрение «здорового финансового образа жизни». Банк может помогать клиенту сократить расходы, добиваться не только финансовых целей, но улучшать повседневные действия (больше тратить на спорт, регулярно откладывать часть зарплаты). Здесь же естественным образом затрагивается вопрос финансовой грамотности: банк может рассказывать о подходящих и полезных практиках, связанных не только со взаимодействием с банком, но при обращении с финансами в принципе.

Одной из главных проблем дистанционного банковского обслуживания является отсутствие специального законодательства, регулирующего данную деятельность. Вопросы, которые возникают при дистанционном банковском обслуживании, и требуют правого регулирования, касаются общих основ организации и функционирования платежных систем. В настоящее время законодательные акты разрознены.

Требуется разработка особой системы регулирования удаленного банковского обслуживания, так как к отношениям, возникающим в дистанционном банковском обслуживании, положения Гражданского кодекса Российской Федерации применимы в ограниченной степени.

Для развития национальной платежной системы важное значение имеет правовое обеспечение платежных инноваций, появление которых вызвано технологическим развитием (электронные деньги, интернет–платежи, мобильные платежи), а также общих условий для всестороннего применения электронных средств платежа и электронной обработки платежной информации.

Современная система дистанционного банковского обслуживания должна:

1. обеспечивать совершение максимально возможного количества операций (минимальный набор на сегодняшний день включает совершение операций с картами, счетами, перевод по реквизитам, номерам карт, номерам телефоном);
2. оперативно предоставлять обобщенную и детализированную информацию о счетах, картах и вкладах клиента;
3. иметь простой и интуитивно понятный, но при этом современный интерфейс пользователя;
4. быть интегрированной со сторонними системами и сервисами;
5. отслеживать поведение пользователя и прогнозировать его активность;

Таким образом, стремительное развитие технологий и все более глубокое проникновение Интернета в России будет способствовать развитию систем дистанционного банковского обслуживания, ужесточению конкуренции на финансовом рынке и, возможно, повышению качества подобных приложений.

Любой из видов дистанционного банковского обслуживания совместно с преимуществами, отличающими один удаленный сервис от другого, обладает и недостатками, связанными с особенностями конкретной программно–технической реализации конкретного канала дистанционного банковского обслуживания и его эксплуатации. Недостатки, имеющие место при использовании того или иного вида дистанционного банковского обслуживания, устранимы разными организационными и техническими способами.

# **2 Организационно–экономическая характеристика деятельности АО «БАНК ОРЕНБУРГ»**

# **2.1 Общая характеристика АО «БАНК ОРЕНБУРГ»**

В 1991 году в Оренбурге был открыт филиал коммерческого банка развития электроэнергетики «Электробанк».

В 1995 на базе Оренбургского филиала «Электробанка» Администрацией области и крупными предприятиями местного топливно–энергетического комплекса было создано самостоятельное региональное кредитно–финансовое учреждение «ОРТЭКБАНК» (дата регистрации в Центральном банке Российской Федерации – 22 сентября 1995 г.).

С самого начала своей деятельности Банк занял заметное положение на оренбургском финансовом рынке, обслуживая не только предприятия ТЭКа, но и другие промышленные объекты, строительные и транспортные организации, малый и средний бизнес, население.

В 2001 году, чтобы иметь эффективный инструмент для решения социально–экономических задач, Администрация области приобрела контрольный пакет акций «ОРТЭКБАНКА», наделив его статусом Оренбургского областного банка. Тогда же у него появилось новое название – «ОРЕНБУРГ». Сегодня он является универсальным коммерческим кредитно–финансовым учреждением, деятельность которого способствует эффективному развитию народного хозяйства Оренбуржья.

Открытое акционерное общество коммерческий банк «ОРЕНБУРГ», сокращенное наименование – АО «БАНК ОРЕНБУРГ» (далее – Банк) Фирменное (полное официальное) наименование: Акционерное общество коммерческий банк «ОРЕНБУРГ» сокращенное наименование: АО «БАНК ОРЕНБУРГ». Наименование на английском языке: Joint–stock company commercial bank «ORENBURG». Основной государственный регистрационный номер кредитной организации 1025600002230, дата государственной регистрации кредитной организации 28 октября 2002 года, регистрационный номер кредитной организации, присвоенный ей Банком России, 3269 от 22 сентября 1995 года, уведомляет своих партнеров, клиентов, контрагентов, кредиторов о том, что в соответствии с решением внеочередного общего собрания акционеров от 30 ноября 2015 года (протокол № 2 от 30 ноября 2015 г.) наименование организационно–правовой формы приведено в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации [29].

23 марта 2016 года Управлением Федеральной налоговой службы по Оренбургской области в Единый государственный реестр юридических лиц внесена запись под номером 2165600030011 о государственной регистрации Устава в новой редакции с новым полным фирменным наименованием и новым сокращенным фирменным наименованием Банка.

14 апреля 2016 года Банком получены из Отделения по Оренбургской области Уральского главного управления Центрального банка Российской Федерации Устав АО «БАНК ОРЕНБУРГ» в новой редакции, а также лицензия на привлечение во вклады денежных средств физических лиц в рублях и иностранной валюте от 31.03.2016 г. № 3269 и лицензия на осуществление банковских операций со средствами в рублях и иностранной валюте от 31.03.2016 г. № 3269 с указанием нового полного фирменного наименования и нового сокращенного фирменного наименования Банка. (Лицензия на осуществление кредитных операций представлена в Приложении А).

Логотип АО «БАНК ОРЕНБУРГ» выполнен в синем и черном цветах. В глаза бросается выделенная в ромб синего цвета «О», она занимает центральное место. Ровным шрифтом в черном цвете выделены остальные составляющие логотипа – «БАНК ОРЕНБУРГ».

Логотип выполнен в классическом стиле без лишних дополнений. Он соответствует общему стилю банковской деятельности – строгости, надежности и успешности.

Разветвленная и хорошо организованная региональная сеть АО «БАНК ОРЕНБУРГ», подразделения которого открыты уже в 21 муниципальном образовании области, позволяет предоставлять полный комплекс современного банковского обслуживания жителям всех городов и районов Оренбуржья.

Регистрационный номер № 3269, Руководство: Председатель Правления Биктаева Белла. Головной офис 460024, Оренбургская область, г. Оренбург, ул. Маршала Г. К. Жукова, 25 [30].

Акционерное общество коммерческий банк «ОРЕНБУРГ» является средним российским банком и среди них занимает 155 место по активам–нетто.

Ликвидность банка – способность кредитной организации выполнить взятые на себя финансовые обязательства в полном объеме и в срок.

Термин «ликвидность организации» следует отличать от другого финансового термина – «ликвидность», что означает возможность быстро и с наименьшими потерями перевести тот или иной актив в денежные средства.

Ликвидность финансовой организации определяется соотношением имеющихся в наличии активов к денежным обязательствам, подлежащим исполнению. При этом необходимо учитывать два момента [22].

Во–первых, активами могут быть не только наличные денежные средства, но и другие ценности, которые с финансовой точки зрения обладают свойством ликвидности.

Во–вторых, ликвидность организации – понятие, которое тесно связано со временем. Существует текущая ликвидность банка – соотношение активов и предстоящих платежей немедленно. Она может быть рассчитана и на любой другой срок. Например, месячная ликвидность – соотношение поступлений к платежам в течение месяца.

Оценка ликвидности нужна, если у компании есть намерения сотрудничать с конкретным предприятием. Благодаря несложным расчётам можно понять, сколько активов у компании, насколько она платёжеспособна и сможет ли она в случае необходимости быстро рассчитаться со своими кредиторами.

Ликвидными активами банка являются те средства банка, которые можно достаточно быстро превратить в денежные средства, чтобы возвратить их клиентам–вкладчикам. Для оценки ликвидности, рассмотрим период примерно в 30 дней, в течение которых банк будет в состоянии (или не в состоянии) выполнить часть взятых на себя финансовых обязательств (все обязательства вернуть в течение 30 дней не может ни один банк). Эта «часть» называется «предполагаемым оттоком средств». Ликвидность можно считать важной составляющей понятия надежности банка. Краткая структура высоколиквидных активов представлена в таблице 3

Таблица 3 – Краткая структура высоколиквидных активов за 2020, 2021 и 2022 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 01.01.2020г.,тыс.руб | | 01.01.2021г., тыс.руб | | 01.01.2022г.,тыс.руб | |
| средств в кассе | [837 512](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=4385&Date=2020-01-01) | (18,89%) | [675 484](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=4385&Date=2021-01-01) | (12,04%) | [694 644](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=4385&Date=2022-01-01) | (19,69%) |
| средств на счетах в Банке России | [670 271](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=4523&Date=2020-01-01) | (15,12%) | [300 118](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=4523&Date=2021-01-01) | (5,35%) | [336 702](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=4523&Date=2022-01-01) | (9,54%) |
| корсчетов НОСТРО в банках (чистых) | [412 947](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=4541&Date=2020-01-01) | (9,32%) | [602 850](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=4541&Date=2021-01-01) | (10,74%) | [657 630](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=4541&Date=2022-01-01) | (18,64%) |
| межбанковских кредитов, (до 30 дней) | [304 094](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=6674&Date=2020-01-01) | (6,86%) | [1 960 174](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=6674&Date=2021-01-01) | (34,94%) | [447 300](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=6674&Date=2022-01-01) | (12,68%) |
| высоколиквидных ценных бумаг РФ | [1 695 823](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=6607&Date=2020-01-01) | (38,26%) | [1 258 673](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=6607&Date=2021-01-01) | (22,43%) | [813 272](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=6607&Date=2022-01-01) | (23,05%) |
| высоколиквидных ценных бумаг | [602 055](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=6608&Date=2020-01-01) | (13,58%) | [956 563](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=6608&Date=2021-01-01) | (17,05%) | [680 465](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=6608&Date=2022-01-01) | (19,29%) |
| высоколиквидных активов | [4 432 484](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=6611&Date=2020-01-01) | (100,00%) | [5 610 614](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=6611&Date=2021-01-01) | (100,00%) | [3528167](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=6611&Date=2022-01-01) | (100,00%) |

Из таблицы 3 мы видим, что незначительно изменились суммы средств в кассе, средств на счетах в Банке России, корсчетов НОСТРО в банках (чистых), уменьшились суммы высоколиквидных ценных бумаг банков и государств, сильно уменьшились суммы межбанковских кредитов, размещенных на срок до 30 дней, высоколиквидных ценных бумаг РФ, при этом объем высоколиквидных активов с учетом дисконтов и корректировок (на основе Указания №3269 от 31.05.2014) уменьшился за три года с 4,43 до 3,53 млрд.руб. На отчетную дату (01 Января 2022 г.) величина активов–нетто банка ОРЕНБУРГ составила 17,17 млрд.руб. За год активы уменьшились на –3,65%. Спад активов–нетто незначительно повлиял на показатель рентабельности активов ROI: за год рентабельность активов–нетто выросла с 0,45% до 0,55% [26].

По оказываемым услугам банк в основном привлекает клиентские деньги, причем больше средств населения (в этом смысле является розничным клиентским), а вкладывает средства в основном в кредиты.

АО «БАНК ОРЕНБУРГ» постоянно расширяет круг проводимых на финансовом рынке операций и предоставляет клиентам универсальный комплекс услуг. Виды предоставляемых услуг представлены в таблице 4

Таблица 4 – Услуги, предоставляемые в АО «БАНК ОРЕНБУРГ»

|  |  |
| --- | --- |
| Виды банковских услуг | |
| Для физических лиц | Для юридических лиц |
| размещение средств во вклады; | расчетно–кассовое обслуживание; |
| оформление потребительских кредитов; | финансирование бизнеса; |
| прием платежей и денежных переводов; | депозиты; |
| оформление ипотеки; | ценные бумаги; |
| выпуск и обслуживание дебетовых карт; | дистанционное обслуживание; |
| операции на рынке ценных бумаг; | корпоративные карты; |
| услуги по регистрации ЕСИА/ЕБС. | зарплатный проект; |
|  | операции с иностранными валютами. |

Таким образом, содействие банка «ОРЕНБУРГ» реализации масштабных государственных проектов не уменьшает значения, которое он придавал и придает работе с населением, видя в этом одну из своих главных социальных функций. Из года в год банк планомерно расширяет спектр розничных продуктов, улучшает их качество, всегда находя баланс между своей финансовой выгодой и доступностью услуг, предоставляемых жителям региона [11].

Аналитика по степени обеспеченности выданных кредитов, а также их структуре представлена в таблице 5

Таблица 5 – Аналитика по степени обеспеченности выданных кредитов

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование показателя | 01.01.2020 год, тыс.руб | | 01.1.2021 год, тыс.руб | | 1.01.2022 год, тыс.руб | |
| Ценные бумаги, принятые в обеспечение по выданным кредитам | [1404279](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=3431&Date=2020-01-01) | (20,30%) | [6889161](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=3431&Date=2021-01-01) | (67,87%) | [6875599](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=3431&Date=2022-01-01) | (56,38%) |
| Имущество, принятое в обеспечение | [3887615](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=3433&Date=2020-01-01) | (56,20%) | [5447794](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=3433&Date=2021-01-01) | (53,67%) | [6127053](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=3433&Date=2022-01-01) | (50,24%) |
| Драгоценные металлы, принятые в обеспечение | [0](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=3515&Date=2020-01-01) | (0,00%) | [0](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=3515&Date=2021-01-01) | (0,00%) | [0](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=3515&Date=2022-01-01) | (0,00%) |
| Полученные гарантии и поручительства | [16426652](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=3444&Date=2020-01-01) | (237,45%) | [21976149](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=3444&Date=2021-01-01) | (216,51%) | [24342695](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=3444&Date=2022-01-01) | (199,61%) |
| Сумма кредитного портфеля | [6 917 967](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=5119&Date=2020-01-01) | (100,00%) | [10150060](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=5119&Date=2021-01-01) | (100,00%) | [12195387](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=5119&Date=2022-01-01) | (100,00%) |
| –  в том числе кредиты юр.лицам | [2 852 851](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=5122&Date=2020-01-01) | (41,24%) | [3 757 842](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=5122&Date=2021-01-01) | (37,02%) | [4 305 185](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=5122&Date=2022-01-01) | (35,30%) |
| –  в том числе кредиты физ. лицам | [3 921 395](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=5124&Date=2020-01-01) | (56,68%) | [5 832 265](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=5124&Date=2021-01-01) | (57,46%) | [6 228 195](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=5124&Date=2022-01-01) | (51,07%) |
| –  в том числе кредиты банкам | [29 075](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=5126&Date=2020-01-01) | (0,42%) | [35 156](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=5126&Date=2021-01-01) | (0,35% | [472 320](https://analizbankov.ru/bank.php?BankRegn=3269&BankMenu=check&PokId=5126&Date=2022-01-01) | (3,87%) |

Анализ таблицы позволяет предположить, что банк делает упор на диверсифицированное кредитование, формой обеспечения которого являются имущественные залоги. Общий уровень обеспеченности кредитов достаточно высок и возможный невозврат кредитов, вероятно, будет возмещен объемом обеспечения.

Пользоваться Интернет–банкингом можно круглосуточно, к тому же доступ к сети предоставляется в режиме реального времени. Также при эксплуатации такой онлайн системы, клиенту не надо иметь каких–нибудь особенных знаний, которые позволили бы ему управлять своим Интернет–счетом. Всё достаточно ясно и просто. Кроме того, пользователи имеют возможность круглосуточно осуществлять финансовые транзакции, которые в онлайн режиме проводятся намного быстрее.

Также применение Интернет–банкинга делает работу банков более автоматизированной. Это позволяет упростить работы обслуживающего персонала, тем самым снизить денежную оценку банковских операций. Поэтому несмотря на все известные недостатки, «Интернет–банкинг» – это отличная услуга, которой несомненно нужно воспользоваться.

Организационная структура Банка выглядит следующим образом: Общее собрание акционеров, Наблюдательный совет, Президент – Председатель Правления Банка и Правление Банка, а также подотчетные им подразделения.

Как и во всех коммерческих банках, созданных в форме акционерного общества, в АО «БАНК ОРЕНБУРГ» высшим органом управления является общее собрание акционеров банка. В Уставе АО «БАНК ОРЕНБУРГ», соблюдая требования, закреплены вопросы, которые относятся к исключительной компетенции высшего органа управления – собрания акционеров.  Совет директоров осуществляет общее руководство деятельностью Банка, за исключением решения вопросов, отнесенных к исключительной компетенции Общего собрания акционеров [20].

Руководство текущей деятельностью банка осуществляется единоличным исполнительным органом – Председателем Правления и коллегиальным исполнительным органом – Правлением.

АО «БАНК ОРЕНБУРГ» внедряет цифровые технологии, успешно трансформирует собственную технологическую платформу. Банк гибко относится к переменам, ориентируясь на стремительно меняющиеся технологии и предпочтения клиентов.

Таким образом, в характеристике деятельности прослеживается, как банк строит честные и доверительные отношения с каждым клиентом, стремясь быть полезной и интегрированной частью их жизни. Банк работает со всеми сегментами клиентов, от розничных до крупных холдингов и транснациональных компаний.

Банк является активным участником рынка ценных бумаг: проводит операции с векселями, оказывает широкий комплекс услуг инвесторам на рынке ценных бумаг, по праву считается одним из крупнейших клиентских депозитариев Оренбуржья. АО «БАНК ОРЕНБУРГ» имеет статус уполномоченного банка Правительства Оренбургской области.

Спектр услуг АО «БАНК ОРЕНБУРГ», предоставляемых клиентам, очень обширен: это депозиты, различных виды кредитования, брокерские услуги, банковское страхование, прием платежей и осуществление денежных переводов, выпуск и обслуживание кредитных и дебетовых карт. Банк стремится сделать обслуживание более удобным, современным и технологичным. В банке создана система удаленных каналов обслуживания, которые уже массово вошли в жизнь клиентов.

Статистика по негативным факторам:

– количество индикаторов ненадежности – 0;

– количество индикаторов неустойчивости – 1.

Анализ финансовой деятельности и статистические данные за прошедший год кредитной организации Акционерное общество коммерческий банк «ОРЕНБУРГ» свидетельствуют об отсутствии негативных тенденций, способных повлиять на финансовую устойчивость банка в перспективе.

Надежности и текущему финансовому состоянию банка можно поставить оценку «очень хорошо».

# **2.2 Анализ дистанционного банковского обслуживания АО «БАНК ОРЕНБУРГ»**

Дистанционное банковское обслуживание – комплексное решение, включающее в себя весь спектр банковских услуг для физических лиц. ДБО объединяет ряд сервисов, предназначенных для организации финансового и/или информационного электронного обслуживания клиентов на основании их распоряжений, передаваемых удаленным способом (без личного присутствия) с использованием компьютерных и/или телефонных сетей. Каждый сервис может функционировать как самостоятельно, так и в совокупности с другими сервисами.

В Российской Федерации продолжается ускоренная цифровизация финансовых услуг (продуктов) и сервисов, получившая мощный импульс в 2020 году в условиях пандемии. Дистанционным доступом к банковским счетам для перевода денежных средств на май 2022 года пользовались 75,4% взрослого населения, в мае 2020 года таковых было только 55,2% [17].

Использование интернет–банкинга выросло на 14,7, с 38% в мае 2019 года до 52,6% взрослого населения в мае 2021 года, мобильного банкинга – на 21,8; с 48 до 69,8% за два прошедших года. Значительное проникновение дистанционных форматов обслуживания дает возможность гражданам и бизнесу получать не только платежные услуги, но и услуги кредитования (в том числе ипотечного), страхования, а также размещать свободные денежные средства [28].

Доступность любого финансового продукта или услуги из любой точки страны делает дистанционные каналы не только наиболее удобными для граждан и бизнеса, но и наиболее предпочтительными. В этих условиях объективно снизилась потребность в посещении офисов финансовых организаций, что особенно заметно в крупных городах. Сеть Интернет покрывает еще не все населенные территории России (особенно сельские населенные пункты), каналы предоставления дистанционных финансовых услуг не всегда адаптированы к нуждам всех групп населения (например, инвалидов или пожилых) и не все граждане готовы пользоваться этими каналами, особенно в сельской местности [18].

Отвечая на эти вызовы, Банк России вместе с крупными кредитными организациями работает над сохранением присутствия банковского обслуживания в отдаленных регионах, в том числе активно развивая облегченные форматы, в которых граждане могут получить необходимый перечень финансовых услуг.

Так, АО «БАНК ОРЕНБУРГ» предоставляет жителям Оренбургской области осуществлять различные платежи дистанционно через одно приложение Офис.Mobile.

В 2022 году значительно выросло количество точек банковского обслуживания в облегченных форматах – на 27,7% (до 673,3 тыс. ед.), перекрыв снижение количества головных офисов, обособленных и внутренних структурных подразделений кредитных организаций на 6,3% (до 27,2 тыс. ед.).

Среди облегченных форматов особо следует выделить отделения почтовой связи, где проводятся отдельные банковские операции (к концу 2021 года их насчитывалось 35,5 тыс. ед.) и активно используются автоматизированные устройства (банкоматы или POS–терминалы). На 179,6% (до 20,4 тыс.) выросло количество точек cash–out с возможностью получения через POS–терминалы с платежной карты наличных денег в организациях торговли (услуг) – банковских платежных агентах. При этом в сельских районах к началу 2022 года число точек формата cash–out увеличилось на 46,3%, или на 2,2 тыс. (до 7 тыс.).

Интернет–банк: сервис удаленного управления счетом в АО «БАНК ОРЕНБУРГ» с помощью оперативного доступа по Логину и Паролю (без получения цифрового сертификата подписи) с любого компьютера через Интернет в режиме реального времени.

Желающим иметь информационный сервис и управлять своими денежными средствами на счетах и картах, а также без обращения в офисы кредитного учреждения оплачивать мобильную связь, Интернет, жилищно–коммунальные услуги и осуществлять денежные переводы банк «ОРЕНБУРГ» предлагает услугу **«**Интернет–банк».

Этот полнофункциональный банковский сервис предназначен для дистанционного управления счетами физических лиц. Вход в систему осуществляется через Интернет–браузер по уникальному логину и паролю пользователя, а каждая платежная операция подтверждается разовым SMS–паролем, который приходит на мобильный телефон. Преимущества Интернет–банка представлены в таблице 6

Таблица 6 – Преимущества Интернет–банка

|  |
| --- |
| Преимущества интернет–банка |
| отсутствие необходимости посещать отделение банка, стоять в очередях, носить с собой бумажные документы; |
| возможность использования широкого спектра банковских услуг (управление своими счетами, перевод денег, осуществление различных платежей); |
| комплексное обслуживание в любое время, из любой точки земного шара и с любого компьютера; |
| мгновенное выполнение большинства операций за счет высокой степени автоматизации; |
| экономия времени за счет оперативного получения необходимой информации в режиме онлайн; |
| усовершенствованный и удобный в применении интерфейс; |
| конфиденциальность передаваемой информации за счет обмена данными через защищенное соединение; |
| безопасное исполнение платежей благодаря подтверждению операций разовыми SMS–паролями; |
| надежная, круглосуточная бесперебойная работа дистанционных сервисов. |

Исходя из данных характеристик, интернет–банкинг представляет собой специальную систему, благодаря которой зарегистрированные пользователи банковских карт могут управлять своим счетом с помощью Интернета. Эта услуга сейчас является стандартной для пользователей любых банков.

Сервисы Интернет–банка:

Информационный (режим просмотра). В рамках информационного сервиса в любое удобное время можно просматривать:

1. список всех своих счетов с информацией о текущем остатке денежных средств на них, а также формировать отчет о движении денежных средств по этим счетам за выбранный период;
2. сведения по банковским картам (реквизиты, остаток, дата открытия, срок действия, вид – основная, дополнительная – и тип карты, кредитный лимит в случае его наличия – процентная ставка, срок погашения);
3. полную информацию об имеющихся кредитах (процентная ставка, полная история совершенных Вами гашений, остаток основного долга, остаток для полного досрочного погашения кредита, а также все плановые платежи до полного погашения кредита);
4. открытые депозиты;
5. данные обо всех совершенных Вами действиях в системе;
6. новости банка «ОРЕНБУРГ».

Платежный (режим управления):

В рамках платежного сервиса в любое удобное время можно:

1. оплачивать услуги операторов сотовой связи (Мегафон, МТС, Билайн, Оренбург GSM), жилищно–коммунальных служб, IP–телефонии, Интернет–провайдеров и кабельного ТВ, а также других поставщиков;
2. пополнять электронные кошельки (Яндекс.Деньги, WebMoney);
3. осуществлять внутрибанковские (в рамках счетов АО «БАНК ОРЕНБУРГ») денежные переводы (рублевый перевод на любые счета);
4. совершать межбанковские денежные переводы (перечисление средств на счёт юридического или физического лица в любом другом банке), в том числе по Системе быстрых платежей;
5. производить оплату онлайн–покупок на сайтах–партнерах Faktura.ru.

Система быстрых платежей:

Система быстрых платежей (далее СБП) – это сервис, позволяющий физическим лицам осуществлять мгновенные переводы по номеру мобильного телефона в любой банк–участник СБП.

Подключение Интернет–банка:

Подключиться можно в любом офисе банка. Для этого необходимо: иметь счет или вклад в банке, мобильный телефон; ознакомиться с Правилами обслуживания в Системе; заполнить Заявление на подключение; получить в банке Логин и Пароль для входа в сервис.

После выполнения вышеназванных пунктов, на указанный Вами номер мобильного телефона придёт SMS–сообщение, которое будет содержать первоначальный пароль для авторизации. Пройдя авторизацию, Вы получите доступ к Системе.

Изменить условия договора можно на основании Заявления на изменение, а именно.

Подключение и обслуживание осуществляется в соответствии с тарифами АО «БАНК ОРЕНБУРГ». При оплате ряда услуг может взиматься комиссия третьих лиц.

Приложения для мобильных устройств:

Есть возможность установить бесплатные приложения для мобильных устройств на базе платформ iOS и Android и осуществлять основные банковские операции непосредственно из интерфейса мобильных устройств. Приложения доступны на торговой площадке Google play.

Банк «Оренбург» продолжает развивать облегченные форматы обслуживания, и в фокусе внимания на среднесрочную перспективу в первую очередь находятся повышение качества и расширение номенклатуры финансовых услуг, оказываемых через эти форматы. Так, например, в точках cash–out планируется масштабировать практику не только выдачи наличных, но и приема платежей, пополнения счета, а также проработать возможность денежных переводов. Расширение набора финансовых продуктов и услуг, доступных потребителю через облегченные форматы присутствия, позволит удовлетворить его растущую потребность в достижении различных финансовых целей, а возможность получить услуги надлежащего качества – сформировать и укрепить доверие к легальным финансовым институтам.

Обслуживание путем использования средств связи удобно тем, что не требует визита в банк, а, значит позволяет экономить время, совершение операций обходится значительно дешевле, чем в самом банке.

Самостоятельную форму предоставления услуг банка дает физическим и юридическим лицам возможность ведения многих банковских операций с использованием электронных услуг.

Клиент банка подписывает заявление на бумаге о присоединении к ДБО, и только после этого, клиент пишет электронное заявление, в котором соглашается с правилами банковского обслуживания. Банк к тому же гарантирует техническую и методическую поддержку при установке системы и начальном обучении персонала клиента, обновлении программного обеспечения, а в дальнейшем также консультации и рекомендации. Такие технические системы дают возможность клиенту АО «БАНК ОРЕНБУРГ», используя персональный компьютер круглосуточно из дома, конторы, фирмы, машины и любого другого места, где есть сеть интернет проводить операции.

В начале работы в мобильном банке, клиент вводит свой ключ безопасности, которым является идентификатор пользователя и постоянный пароль, без которого невозможно войти в систему. Система позволяет клиенту:

– знакомиться с банковскими правилами;

– получать справочную информацию (перечень производимых банком операций, курсы денежных единиц и так далее);

– получать сведения о состоянии личного счета в форме надлежащих выписок;

– транслировать в банк платежные поручения;

– получать электронные копии платежных документов о зачислении средств в пользу клиента;

– перекидываться с банком электронными текстовыми сообщениями и экономической информацией;

– зачислять денежные средства на счет и перечислять их со счета (оплата продуктов и предложений, выполнение налоговых и других неотъемлемых платежей);

– перечислять средства с 1–го счета на другой счет;

– сформировать доклад о перемещении средств на счете за конкретный этап времени;

– приобретать и реализовывать ценные бумаги.

Фактором, который сдерживает массовое вступление в число пользователей подобных систем для клиентов АО «БАНК ОРЕНБУРГ», является уровень оплаты за подобные услуги. Другая причина состоит в том, что в нашей стране в настоящее время системы мобильного банка, работает в основном через телефонные каналы связи.

# **2.3 Характеристика приложения ОФИС.Mobile АО «БАНК ОРЕНБУРГ»**

АО «БАНК ОРЕНБУРГ» при поддержке АО «Система «Город» предлагает установить приложение ОФИС.Mobile. Дата выпуска: 15 августа 2018 год.

Мобильное приложение ОФИС.Mobile позволяет жителям региона совершать платежи по 150 наименованиям услуг. Одной из самой востребованных категорий является внесение квартплаты и другие сопряженные услуги. С помощью приложения можно передать показания приборов учёта, оплатить счета и получить чек на электронку.Приложение разработано по совместной инициативе данной структуры и банка «Оренбург».

Информация о подключении приложения ОФИС Mobile и инструкции, размещены на orbank.ru и orenpay.ru. Все перечисленные выше дистанционные услуги доступны непосредственно на сайте АО «Система «Город» в разделе «Абонентам».

ОФИС.Mobile – мобильное приложение для просмотра начислений и оплаты всех жилищно–коммунальных услуг не только за себя, но и за своих родных, а также оплаты школьного питания, платных образовательных услуг, единой транспортной карты, услуг связи.

Данное мобильное приложение – предназначено для оплаты счетов по адресам за жилищно–коммунальные (далее ЖКХ) и другие услуги, пополнения транспортных карт, счетов школьного питания и дополнительных образовательных услуг, просмотра информации по дому, оформления электронных заявлений, сохранения копий оплаченных чеков, получения уведомлений о выставленных к оплате суммах по услугам, по мере подачи поставщиками информации в платежную систему, а также передачи показаний счетчиков. Статистические данные количества проводимых операций (в млрд.) представлены на рисунке 3

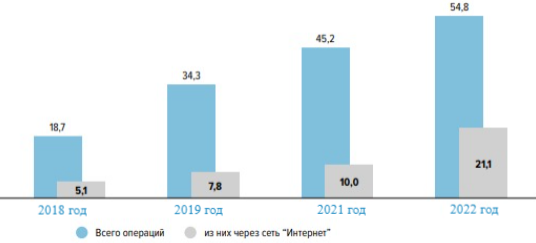


Рисунок 3. Проведенные операции по оплате услуг через кассу и через приложение Офис.Mobile

Таким образом, исходя из статистических данных, с каждым годом цифровизация набирает обороты. Но многие не желают оплачивать услуги через интернет связь, больше доверяя операциям, проводимым через кассу.

Каждый месяц – до 10 числа включительно, в приложении формируется общий счет к оплате по выбранным коммунальным и другим услугам, который можно оплатить нажатием одной кнопки, используя карту любого банка или используя систему Google pay. Оплатить выбранные услуги можно общим счетом, так и по отдельности, по желанию.

Также, по своему усмотрению, можно удалять или изменять суммы к оплате на отдельные услуги, добавлять другие услуги к выбранному перечню по адресу, например, услуги связи и интернет, за охрану.

Суммы к оплате, по выбранным услугам, обновляются в приложении постепенно – по мере предоставления платежных реестров организациями поставщиками услуг – получателями денежных средств. Когда счет выставлен – пользователю поступает уведомление. Обычно, к 10 числу месяца, предоставлены реестры по всем услугам, сформирован общий счет на оплату.

В приложении реализована возможность сервиса передачи показаний счетчиков: без оплаты по лицевым счетам АО «Система «Город», или вместе с проведением платежа – в чеке – в том числе, по сторонним услугам, не начисляемым по АО «Система «Город».

Все данные в приложении надежно защищены и передаются только через защищённое соединение. Для обеспечения безопасности данные Вашей платежной карты не хранятся в приложении, а передаются Банку напрямую для осуществления платежа. Процесс обработки персональных данных в АО «Система «Город» соответствует требованиям законодательства и обеспечивает должный уровень безопасности обрабатываемой информации.

В разделах «Школы и сады», в рамках проекта АО «БАНК ОРЕНБУРГ», можно: пополнять счет ребенка, просматривать историю операций и меню питания, подавать заявки.

В разделе «Транспорт» есть следующие возможности: пополнить свою транспортную карту, просмотреть историю пополнений и поездок, уточнить маршруты и время их прибытия.

Для формирования общего перечня услуг, необходимо произвести их поиск по адресу, по номеру лицевого счета, названию услуги, QR–коду с квитанции. В дальнейшем выбор сохраняется. Если нужно оплатить какой–либо отдельный счет (за любую услугу), используйте поиск по лицевому счету, или по названию услуги.

В этом случае, общий счет формироваться не будет, и Вы с легкостью сможете оплатить только один, нужный Вам счет. Для этого нажмите значок «Добавить услугу» (знак «+» в верхнем правом углу экрана), и выберете пункт «Поиск по лицевому счету» или «Поиск по названию услуги». Если поиск выполнялся по «названию услуги», укажите Ваш лицевой счет у поставщика услуг. Будет сформирован счет к оплате конкретной услуги, который можно оплатить нажатием одной кнопки.

Итоговую сумму к оплате можно указать произвольную (личным решением). После чего следует нажать кнопку «Оплатить». Если планируется оплатить несколько (или все) счета сразу, рекомендуют первоначально выполнить поиск выставленных счетов по адресу, который хотите оплатить.

Для этого следует нажать значок «Добавить услугу» (знак «+» в верхнем правом углу экрана, и выберите пункт «Поиск по адресу» или «QR–коду». Укажите нужный адрес или отсканируйте QR–код с квитанции. После этого, Вы увидите все счета, которые были выставлены организациями поставщиками услуг – получателями денежных средств по указанному Вами адресу, и о которых известно АО «Система «Город». Таким образом, будет сформирован общий счет.

В любой момент (до выполнения оплаты), можно добавить в него дополнительные счета (от других поставщиков услуг), или удалить из него отдельные счета – по собственному желанию. Получив общий счет (при поиске «по адресу») обязательно нужно провести проверку, все ли услуги, которые хотели оплатить, вошли в сформированный приложением счет.

Подробнее о данных разделах, есть возможность ознакомиться в видео инструкциях по каждому вопросу отдельно.

Таким образом, с помощью мобильного приложения картой любого банка можно оплатить услуги ЖКХ, сотовых операторов, охранных предприятий, дополнительного образования и другие – всего более 150 наименований. ОФИС.Mobile предоставляет возможность передать показания приборов учёта, посмотреть, оформить и получить по электронной почте квитанцию и чек об оплате, запросить справку об отсутствии задолженности, подать заявление в адрес АО «Система «Город» (например, на переоформление лицевого счёта, о недоставке платёжного документа, на перерасчёт платы за какую–либо услугу).

# **2.4 Проблемы и пути оптимизации услуг системы дистанционного банковского обслуживания, оказываемых частным лицам**

Развитие «каналов дистанционного банковского доступа обеспечивает возможность совершать целый ряд банковских операций, не посещая офисов самого банка, но наряду с преимуществами возникает и целый ряд проблем, в первую очередь, связанных с обеспечением безопасности совершаемых операций через интернет–банкинг и мобильный банкинг» [19].

Одной из важнейших проблем, которую сегодня необходимо решать отечественным банкам, является слабое развитие интернет–банкинга в розничном банковском секторе на фоне увеличивающейся конкуренции со стороны небанковских платежных интернет–систем.

Серьезным препятствием на пути разработки и внедрения интернет–банкинга – кадровая проблема. То, насколько качественно и быстро будет решен вопрос, напрямую зависит от квалификации работника, выполняющего эту задачу.

Для разработки и сопровождения систем интернет–банкинга сегодня необходимы программисты (причем работающие не только в области интернет–технологий), системные администраторы, веб–дизайнеры, веб–программисты, эксперты по компьютерной и коммуникационной защите, экономисты, маркетологи, юристы.

Проблему формирования штата для подразделения интернет–банкинга в случае отсутствия кадров должной квалификации предлагается решать посредством проведения профессиональной переподготовки.

На пути развития интернет–банкинга стоит и такая проблема, как финансовая неграмотность населения. Многие люди до сих пор не понимают специфику деятельности банка, не разбираются в предлагаемых продуктах, а использование интернет–банкинга еще более усугубляет эту ситуацию. Данную проблему можно решить только усиленным инвестированием и развитием системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО). Так как серьезным препятствием на пути разработки и внедрения интернет – банкинга − кадровая проблема. Качество и быстрота решения любого вопроса главным образом зависит от квалификации сотрудников, которые выполняют эту задачу [13].

Для разработки и сопровождения систем интернет–банкинга необходимы программисты (работающие не только в области интернет–технологий), системные администраторы, веб–дизайнеры, веб–программисты, эксперты по компьютерной и коммуникационной защите, экономисты, маркетологи, юристы» [15].

Кроме того, еще одна из наиболее актуальных проблем интернет–банкинга в России «касается вопросов безопасности систем интернет–банкинга − аутентификация клиента в системе. Необходимо отметить, что в настоящий момент не существует единого универсального способа обеспечения надежности компьютеризованной банковской деятельности, критериями которой являются: надежная и устойчивая методология выявления, оценивания и анализа рисков».

В настоящее время большинство отечественных кредитных организаций уделяют недостаточно внимания вопросам управления банковскими рисками, связанными с их деятельностью в рамках интернет–банкинга, и не имеют методик.

Исходя из федерального закона от 6.04.2011 № 63–ФЗ «Об электронной подписи» (ред. от 02.27.2022), электронная подпись (далее ЭП) – это способ подтвердить неизменность данных в документе и идентифицировать лицо (физическое или юридическое) его подписавшее. Цифровой сертификат ЭП защищает от подделки документов, является аналогом обычной подписи и «мокрой» печати, что позволяет осуществлять документооборот полностью в электронном виде и реализовать долгосрочное хранение документов (от 15 лет и дольше) [4].

В соответствии с федеральным законом от 27.06.2006 № 149–ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (ред. от 01.01.2022) основными технологиями обеспечения безопасности в современных платежных системах являются [7]:

1. безопасные/зашифрованные интернет–соединения;
2. сложный пароль;
3. соответствие номера банковской карты, срока действия, имени держателя, CVV/CVC кодов;
4. доступ по зашифрованному протоколу HTTPS/SSL;
5. аутентификация на основе одноразовых паролей;
6. использование электронной цифровой подписи, удостоверяющей личность владельца счета;
7. использование системы временных паролей для подтверждения финансовых операций.

Нельзя не отметить проблему непроработанного законодательного регулирования систем ДБО и нестабильность правовой системы.

Сегодня банкам необходимо не только своевременное реагировать на принимаемые Банком России положения, но и активно способствовать ему в их разработке, для обеспечения успешного развития и повышения эффективности деятельности систем ДБО. Можно сделать вывод о том, что для успешной работы дистанционного банковского обслуживания необходимо решить технический вопрос удаленной идентификации и законодательно допустить такое взаимодействие

В настоящий момент российскими кредитными организациями ведутся тестирования программных продуктов по удаленной идентификации. В основе технологий дистанционного распознавания клиента лежат биометрические данные. Такой способ идентификации успешно применяется ведущими мировыми банками (по отпечатку пальца, по сосудистому рисунку пальца, по лицу, либо по голосу и лицу, либо по сосудистому рисунку глазного яблока – клиенту просто нужно сделать селфи. Не вызывает сомнения, что техническая сторона удаленной идентификации в ближайшем будущем будет решена.

Правовым решением возможности полноценного дистанционного обслуживания могло бы послужить изменение Федерального закона о противодействии коррупции, а именно – отмена запрета открывать счета (вклады) клиентам без личного присутствия физического лица, открывающего счет (вклад), либо представителя клиента, а также возможность открывать счета (вклады) только клиентам, уже прошедшим процедуру идентификации в отделении кредитной организации. Это даст толчок новациям в сфере банковского обслуживания.

Широкое развитие эффективных банковских услуг с использованием мобильного интернет – банкинга не представляется возможным без организации соответствующей маркетинговой стратегии по продвижению новых услуг банка.

В зарубежной практике банки, использующие интерактивные возможности Интернета, проводят активные рекламные кампании в социальных сетях. И у нас в стране коммерческие банки начали использовать социальные сети в качестве основного инструмента маркетингового продвижения банковской продукции и услуг.

Аккаунты в соцсетях становятся эффективным инструментом маркетинговых коммуникаций и способствуют сбору необходимой информации о клиентах, сокращению расходов при установлении контакта с новыми пользователями банковских продуктов и услуг, повышают качество поддержки клиентов. Например, некоторые банки на постоянной основе через социальные сети делают упор на продвижение своих мобильных приложений.

АО «БАНК ОРЕНБУРГ» имеет личные аккаунты в социальных сетях («Вконтакте») и активно ведет блог. Таким образом, клиенты видят, что банк следует современным тенденциям и в открытой форме предоставляет информацию о внутреннем трудовом распорядке и коллективных мероприятиях [24].

Получая обратную связь в виде отзывов от пользователей, данные банки имеют возможность оперативно реагировать на пожелания и замечания по оказываемым услугам. С уверенностью можно сказать, что социальные сети для банковской системы рассматриваются в качестве важного и действенного канала обратной связи.

Чтобы занять и впоследствии удерживать лидирующие позиции на рынке, банк должен постоянно развивать и совершенствовать качество работы и предлагаемые им услуги. В таком случае нужно точно оценить важность электронного банкинга и дистанционного банковского обслуживания в целом.

Среди ключевых параметров, влияющих на эффективность применения систем дистанционного банковского обслуживания, можно выделить такие, как:

– производительность;

– отказоустойчивость;

– информативность системы;

– простота использования;

– безопасность;

– дружественность интерфейса;

– масштабируемость системы;

– системный функционал.

Все эти параметры связаны между собой, рассматривать их необходимо в комплексе.

Производительность, отказоустойчивость и масштабируемость – все это составляющие формирования круглосуточного фронтального решения многофилиального банка.

Легкость пользования, удобный и понятный интерфейс, информативность – эти параметры значимы для обслуживания физических лиц, в целом же они отвечают за популярность банковского продукта среди клиентов. В особенности актуальны эти параметры для новых, только продвигаемых на рынок сервисов дистанционного банковского обслуживания.

Широкий функционал системы дистанционного банковского обслуживания позволяет предоставлять клиентам уникальные услуги, разрабатывать новые сервисы и даже новые системы для их обслуживания.

Системы private–банкинга, контроля финансов компании, различные решения, например, зарплатные или кредитные проекты, являются, параллельными путями развития стандартных решений систем дистанционного банковского обслуживания [25].

Вопросам безопасности должно быть отведена особая роль. Учитывая тот факт, что системы дистанционного банковского обслуживания позволяют предоставлять доступ к счетам и совершать финансовые переводы, абсолютно любая система систем дистанционного банковского обслуживания должна в полной мере соответствовать требованиям безопасности обслуживания всех потоков информации и документов, а также иметь возможность вносить правки в работу самой системы в случае корректировки требований безопасности.

Для полноценного и правильного развития систем дистанционного банковского обслуживания банк должен дифференцировать свои услуги по определенным группам, сегментам клиентов с целью повышения эффективности обслуживания.

На сегодняшний день у банков есть два основных варианта для сегментации клиентов:

1) банк не имеет выработанной целенаправленной методики сегментации клиентов;

2) банк условно разделяет своих клиентов на две категории – VIP–клиенты и другие, все остальные клиенты.

Также следует отметить, что клиентов банка сегментируют на основании объема операций, которые они поводят, на основе качественных характеристик этих операций (выделяя клиентов с немногочисленным количеством достаточно крупных по сумме переводов, а также клиентов, проводящих достаточно много средних и мелких по сумме оплат).

Клиентов классифицируют еще и по территориальному признаку и профессии. Стоит отметить и техническую дифференциацию клиентов по таким параметрам, как безопасность систем, которые они используют, каналы доступа в систему, ведь это очень важно именно для нашей страны. Например, государственные предприятия могут предъявлять высокие требования к уровню безопасности передачи данных, а региональные зачастую пользуются модемным соединением для работы с банком.

АО «БАНК ОРЕНБУРГ» классифицирует клиентов на частных, корпоративных и региональную сеть.

Следуя принципу «быть ближе к клиенту», АО «БАНК ОРЕНБУРГ» активно развивает региональную сеть, подразделения которой действуют в 20 городах и райцентрах области. Во всех дополнительных офисах предусмотрен универсальный комплекс современных банковских услуг, включающий расчётно‒кассовое обслуживание, кредитование юридических и физических лиц, выдачу банковских гарантий, реализацию зарплатных проектов с использованием пластиковых карт, размещение сбережений и временно свободных денежных средств во вкладах и депозитах на весьма выгодных условиях, проведение операций с векселями.

В числе клиентов региональных подразделений банка – администрации городов и районов, предприятия промышленности, строительные и транспортные организации, представители малого и среднего бизнеса, физические лица.

За годы работы в реальном секторе экономики АО «БАНК ОРЕНБУРГ» обрело богатый опыт сотрудничества с крупными корпоративными клиентами. Можно назвать десятки предприятий, с которыми уже давно налажены прочные партнерские отношения.

С 2005 года АО «БАНК ОРЕНБУРГ» является уполномоченным банком Правительства России в реализации Федеральной программы поддержки малого и среднего бизнеса на территории Оренбуржья.

В АО «БАНК ОРЕНБУРГ» клиентов привлекают большой спектр услуг, широкие возможности в сфере кредитования, как на краткосрочной, так и на долгосрочной основе, наличие конкурентоспособных продуктов и современных технологий, разнообразие схем взаимодействия, а также знание и понимание особенностей российского бизнеса, индивидуальный подход и оперативное рассмотрение вопросов.

Поэтому в будущем банки, использующие системы дистанционного банковского обслуживания, будут составлять некую клиентскую матрицу, в которой клиенты будут распределяться по различным характеристикам.

Например, по одной шкале клиент может находиться в категории VIP или обычных пользователей, по другой – в зависимости от качества соединения и связи, оборудования, на котором он работает и так далее. Естественно, такая матрица может быть и многомерной.

Система дистанционного банковского обслуживания должна соответствовать основным направлениям развития бизнеса банка, тех услуг, которые он планирует предлагать своим клиентам.

Работа с матрицей клиентов в самых различных измерениях имеет высокую важность. Первый шаг здесь – это предоставление услуг дистанционного банковского обслуживания в разрезе многофилиальной структуры банка.

По данным компании BSS (системо–образующая, IT–компания РФ), юридические лица пока остаются основными потребителями услуг дистанционного банковского обслуживания.

BSS (Banks Soft Systems) – компания, основанная в 1994 году, специализируется в области разработки и внедрения автоматизированных систем дистанционного банковского обслуживания и управления финансами.

Направлениями деятельности компании являются дистанционное банковское обслуживание (ДБО), речевые и голосовые решения, информационная безопасность и ИТ–консалтинг. Линейка типовых решений BSS представлена различными подсистемами в составе комплексных систем, а также специализированными продуктами, в числе которых «Сервер Нотификации», «Брокер–Клиент».

Для государственных организаций Компания BSS разрабатывает и внедряет высокотехнологичные решения для обеспечения процессов предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, как например, систему гарантированной доставки, информационную систему регистрации начислений и платежей, систему процессинга электронных транзакций.

Деятельность Компании BSS высоко оценивается независимыми рейтинговыми агентствами. Так, по итогам рейтинга РА «Эксперт» BSS занимает 38–е местов списке крупнейших ИТ–компаний

Розница все еще только осваивает этот метод работы с банками. Почти во всех российских банках уже давно внедрены системы дистанционного банковского обслуживания, которые помогают сделать взаимодействие с клиентами удобнее и проще.

Например, дистанционные услуги юридическим лицам предоставляют почти 100% российских банков; банков, использующих системы для работы с физическими лицами, в России на порядок меньше, но эта тенденция постоянно меняется в сторону роста количества используемых систем. По данным компании, наибольшим спросом у банков пользуются системы типа «Банк–Клиент».

Следовательно, можно сделать вывод, что потенциал рынка по системам этого типа заключается главным образом в их продвижении среди других клиентских сегментов и в повышении качества предоставляемых услуг.

Следовательно, ожидается совершенствование внедряемых специализированных решений по обслуживанию юридических лиц, где система «Банк–Клиент» – это одна из составляющих, например, услуг private–банкинга.

Сегмент интернет–банкинга достаточно активно развивается, и российские банкиры отмечают постоянное увеличение клиентской базы – от 40% в год (по некоторым определенным направлениям этот рост еще выше). Этот рост будет продолжаться и в будущем [27].

В области развития интеграционных решений необходимо отметить факт резко возросшей потребности в централизованных системах, позволяющих объединить распределенные филиалы и отделения банка, вызванный трендом объединения финансовых структур и развития региональных сетей.

Однако основной потенциал развития рынка систем дистанционного банковского обслуживания составляют кредитные организации, планирующие внедрение и активное развитие интернет–банкинга и систем дистанционного обслуживания физических лиц, а также мобильных решений для юридических лиц. Именно эти системы и решения будут максимально активно развиваться и совершенствоваться в ближайшие годы.

В настоящее время успешность любого банка на рынке определяется тем, насколько быстро определяется уровень динамики рынка и как воздействует на них для достижения поставленной цели. Банки обязаны оценивать риски, разрабатывать стратегию, следовательно, основным ресурсом банка для принятия управленческих решений служи информация.

Таким образом, принимая решение о внедрении системы дистанционного обслуживания, АО «БАНК ОРЕНБУРГ», работающий на развивающемся рынке, может использовать собственные данные, опыт и стратегии работы в секторе банковского сервиса для разработки собственных моделей электронного банкинга.

Освоение и перспективы внедрения систем дистанционного банковского обслуживания могут осуществляться согласно разработанному алгоритму реализации проекта внедрения.

В таблице 7 представлены общие проблемы и пути решения дистанционного банковского обслуживания в РФ.

Таблица 7 – Проблемы и пути решения дистанционного банковского обслуживания в РФ

|  |  |
| --- | --- |
| Проблемы | Пути решения |
| Слабое развитие интернет–банкинга на фоне увеличивающейся конкуренции со стороны небанковских платежных интернет – систем; | Банкам необходимо постоянно осуществлять обучение сотрудников с целью повышения их квалификации; |
| Финансовая неграмотность населения; | Данную проблему можно решить только усиленным инвестированием и развитием системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО); |
| Безопасность систем интернет–банкинга; | Основными технологиями обеспечения безопасности в современных платежных системах являются: – шифрование данных; – использование виртуальной клавиатуры в системах интернет–банкинга; – использование электронной цифровой подписи, удостоверяющей личность владельца счета; |
| Нестабильность правовой системы. | Банкам необходимо не только своевременное реагировать на принимаемые Банком России положения, а также активно способствовать ему в их разработке, для обеспечения успешного развития и повышения эффективности деятельности систем ДБО. |

По результатам проведенного анализа дистанционного банковского обслуживания в АО «БАНК ОРЕНБУРГ», можно выделить ряд основных проблем, присущих данному банку:

– Недоверие населения к новшествам банка. Люди в большинстве случаев боятся пробовать что–то малоизвестное для них. Решением данной проблемы может являться грамотная реклама, а также отзывы и обратная связь от действующих клиентов банка.

– Проблема формирования штата для подразделения интернет–банкинга. Данная проблема связана с режимом работы банка. Для того, чтобы клиент в любой момент времени мог рассчитывать на быструю и качественную помощь, сотрудники банка должны быть на связи круглосуточно. Такой режим работы подходит не всем. Решить данную проблему можно путем набора на работу молодых специалистов, которые не только могут качественно работать в любое время суток, но и достигают более высоких результатов в условиях многозадачности и обучаемости.

АО «БАНК ОРЕНБУРГ» является одним из лидеров рынка банковских услуг Оренбургской области, прикладывает усилия для максимального удовлетворения потребностей клиентов в банковских услугах и имеет хорошие предпосылки для достижения высоких результатов в данной области. Основными приоритетами в деятельности Банка являются: сохранение высокого уровня ликвидности, эффективность управления рисками.

# **Заключение**

Банковская индустрия имеет активную динамику развития, и чтобы удержать свои позиции банкам необходимо придерживаться мировым тенденциям в сфере цифровых технологий.

Обстановка, в которой сегодня находятся банки, способствует доступности услуг для розничного сектора и вместе с тем появлению новых финансовых сервисов. Сокращая свои затраты, банки переводят обслуживание клиентов на дистанционную основу.

В условиях ужесточения конкуренции участники рынка стремятся персонифицировать свои продукты, что требует обработки большого объема информации, в том числе нефинансовой. Основными трендами развития цифровых банковских технологий в ближайшее время станут: искусственный интеллект, более удобный мобильный банкинг, новые формы безопасной идентификации.

Высокие требований клиентов к качеству продуктов и услуг вынуждают банки постоянно модернизировать свои информационные системы, а также адаптировать их к взаимодействию с системами клиентов, посредников, органов государственной власти.

АО «БАНК ОРЕНБУРГ» – народный банк в Оренбурге и Оренбургской области. Контролируется Центральным банком Российской Федерации.

«Банк Оренбург» стремится выйти на новый уровень конкурентоспособности и технологичности, оставаясь при этом лучшим банком для населения и бизнеса, продолжая неуклонно развиваться и создавать ценность для акционеров, общества и государства.

Исходя из общих характеристик АО «БАНК ОРЕНБУРГ» и анализа предоставляемых дистанционных услуг, можно сделать вывод, что банк имеет начальную стадию развития в цифровизации. Банк активно развивает каналы взаимодействия с клиентом через уникальные физические и цифровые инфраструктуры на основе современных инновационных технологий.

Перечень вопросов, которые требуют быстрого безотлагательного решения включает в себя: анализ данных, простейшая работа с клиентами и автоматизация их поддержки, ответы на вопросы в автоматическом режиме, принятие управленческих решений и другие. В таких случаях банки стремятся внедрить искусственный интеллект в свою информационную систему.

Для минимизации последствий ухудшения состояния макросреды Банк проводит сбалансированную политику управления активами и пассивами, осуществляет регулярный мониторинг уровня рисков. В случае выявления негативных факторов, способных существенным образом повлиять на результаты деятельности Банка, принимаются меры превентивного характера, направленные на минимизацию возможных последствий ухудшения условий макросреды. АО «БАНК ОРЕНБУРГ» проводит необходимые мероприятия по поддержанию стабильности деятельности Банка в изменяющихся условиях внешней среды.

Банк продолжает совершенствовать систему управления рисками и проводит оценку достаточности источников роста капитализации для развития бизнеса с учетом новых подходов в системе банковского регулирования и надзора, для выполнения стратегических целей и ориентиров.

Банк придает большое значение управлению финансовыми рисками и проводит постоянную работу по построению эффективной системы управления банковскими рисками, направленную на принятие приемлемых рисков, адекватных масштабам бизнеса и портфелю активов и обязательств. Банк выстраивает систему управления рисками на принципах, соответствующих законодательству Российской Федерации.

Основными видами рисков, которые Банк оценивает и контролирует на постоянной основе, являются: кредитный риск, рыночный риск (в том числе валютный, процентный, фондовый, товарный), риск ликвидности, операционный риск (в том числе правовой), риск концентрации, риск потери деловой репутации, регуляторный риск и стратегический риск.

Стратегия управления рисками заключается как в превентивном, так и в последующем воздействии на риски, с использованием всего спектра имеющихся инструментов для снижения риска, как на портфельном уровне, так и на уровне отдельных сделок.

Для удержания своих позиций на рынке в условиях жесткой конкуренции АО «БАНК ОРЕНБУРГ» необходимо постоянно дорабатывать свои операционные системы с учетом современных трендов развития цифровых технологий, главной из которых является интеграция информационных систем кредитных организаций и их партнеров с помощью технологий открытых API, развитие которой предусматривает наличие надежных и удобных механизмов удаленного доступа к услугам банков.

Данные тренды подразумевают, что на смену стандартным системам дистанционного банковского обслуживания придут мультибанковские приложения, которые будут обеспечивать более удобный доступ клиентов к банковским продуктам и услугам.

Дальнейшее внедрение инновационных цифровых инструментов в АО «БАНК ОРЕНБУРГ» будет способствовать успешному исполнению национальной программы «Цифровая экономика».

# **Список использованных источников**

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020);
2. Федеральный закон «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» от 10.07.2002 № 86–ФЗ (ред. от 30.12.2021);
3. Федеральный закон «О банках и банковской деятельности» от 02.12.1990 № 395–1(ред. от 01.04.2022);
4. Федеральный закон от 6.04.2011 № 63–ФЗ «Об электронной подписи» (ред. от 02.27.2022);
5. Федеральный закон от 22.05.2003 года № 54–ФЗ «О применении контрольно–кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» (ред. от 6.03.2022);
6. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152–ФЗ «О персональных данных» (ред. от 02.07.2021);
7. Федеральный закон от 27.06.2006 № 149–ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями от 01.01.2022);
8. Аганбегян А. Г. Финансы, бюджет и банки в новой России / А.Г. Аганбегян. – Москва: Издательский дом «Дело» РАНХиГС, 2019;
9. Агеева С. Д. Финансовые рынки: цифровая трансформация. (Магистратура). Монография. / Агеева С.Д., Алифанова Е. Н., Анненская Н. Е., Бочкова С. С., Булгаков А. Л., Евлахова Ю. С., Жариков М. В., Кацюба И. А., Клочкова Е. Н., Колесник И. А., Криворучко С.В., Криничанский К. В., Кропин Ю. А., Кулешов Я. И., Львова Ю. Н., Маркова О. М., Мишура А. В., М – Москва: Русайнс, 2021. –184 с.;
10. Боровкова В. А. Банки и банковское дело в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для среднего профессионального образования. Часть 2: учебник и практикум для вузов / Боровкова В. А.; под редакцией Боровковой В. А. – 5–е изд., перераб. и доп. – Москва, 2021. – 189 с.;
11. Герасимова Е. Б. Анализ финансовой устойчивости банка : учебник / Герасимова Е.Б. – Москва : 2020. – 366 с.
12. Диденко В. Ю. Электронные деньги. Практикум : учебное пособие / Диденко В.Ю., Н.И. Морозко – Москва: КноРус, 2021. – 240 с.;
13. Дубошей А. Ю. Проблема становления этического банкинга : монография / Дубошей А. Ю. – Москва : Русайнс, 2021. –220 с.;
14. Иванов В. В. Банки и банковские операции: учебник и практикум для вузов / Иванов В. В.; под редакцией Б. И. Соколова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с.;
15. **​** Исаев, Р. А. Секреты успешных банков: бизнес–процессы и технологии: пособие / Р. А. Исаев. – 2–е изд., перераб. и доп. – Москва : ИНФРА–М, 2021. – 222 с.;
16. Ковалев П. П. Банковский риск–менеджмент: учебное пособие / П. П. Ковалев. – 2–e изд., перераб. и доп. – Москва: КУРС: ИНФРА–М, 2019. – 320 с.;
17. Криворучко С. В. Современные платежные системы ​и технологии. (Бакалавриат). Учебник. / Криворучко С.В. (под ред.), Лопатин В.А., Тамаров П.А., Достов В.Л., Какабадзе Т.М., Ревенков П.В., Бердюгин А.А., Шамраев А.В., Шуст П.М. – Москва: КноРус, 2021. –248 с.;
18. Лаврушин О. И.Банковское дело : учебник / Лаврушин О. И. (под ред.), Бровкина Н. Е., Валенцева Н.И., Варламова С. Б., Гурина Л. А., Дадашева О. Ю., Ершова Т. А., Казанкова Н. С., Ковалева Н. А., Курныкина О. В., Ларионова И. В., Мешкова Е. И., Московская Н. А., Панова Г. С., Соколинская Н. Э., Шаталова Е. П. – Москва: КноРус, 2021. – 632 с.;
19. Лаврушин О. И. Оптимизация структуры банковской системы России. Монография / Лаврушин О. И. – Москва: КноРус, 2020. – 184 с.;
20. Ларина О. И. Банковское дело. Практикум: учебное пособие для вузов / О. И. Ларина. – 2–е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 234 с.;
21. Марамыгин М. С. Банковское дело и банковские операции: учебник / Марамыгин М. С., Шатковская Е. Г., Логинов М. П.– Екатеринбург, 2021 год с.325;
22. Мануйленко В. В. Модели оценки экономического капитала коммерческого банка: монография / В. В. Мануйленко. – Москва: Финансы и Статистика, 2021. – 264 с.;
23. Мирошниченко О. С. Банковское регулирование и надзор: учебное пособие для вузов / О. С. Мирошниченко. – 2–е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 205 с.;
24. Николаева Т. П. Банковский маркетинг: российский и зарубежный опыт: учебное пособие / Т. П. Николаева. – 2–е изд., стер. – Москва: Флинта, 2021. – 187 с.;
25. Соколинская Н. Э. Современные банковские продукты и ценообразование : учебник / Соколинская Н. Э., Маркова О. М., Рудакова О. С. – Москва: КноРус, 2022. – 240 с.;
26. Портал банковского аналитика «Анализ банков». [Электронный ресурс] ‒ Режим доступа: analizbankov.ru.;
27. Справочно–правовая система «ГАРАНТ». [Электронный ресурс] ‒ Режим доступа: http://www.aero.garant.ru.;
28. Справочно–правовая система «КонсультантПлюс». [Электронный ресурс] ‒ Режим доступа: http://www.consultant.ru;
29. Официальный сайт АО «БАНК ОРЕНБУРГ». [Электронный ресурс] ‒ Режим доступа: https: //orbank.ru;
30. Официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации [Электронный ресурс]: ‒ Режим доступа: http://www.cbr.ru.

# **Приложение А**

*(обязательное)*

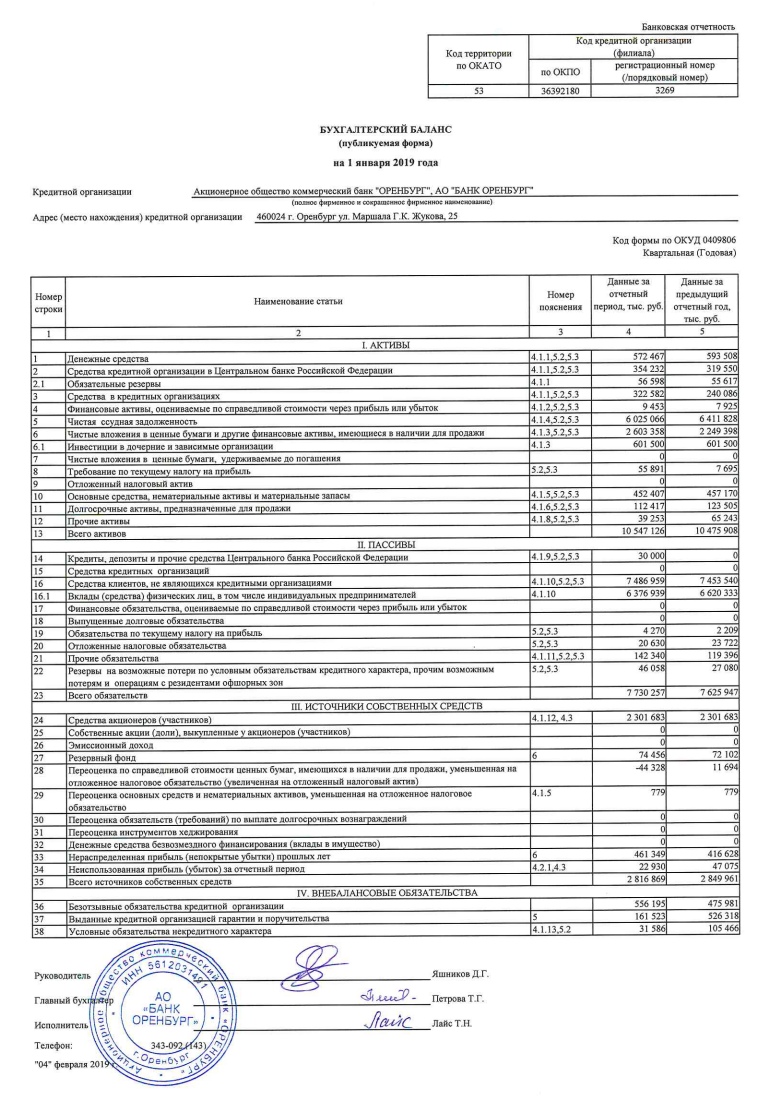
Лицензия АО «БАНК ОРЕНБУРГ»



# **Приложение Б**

*(справочное)*

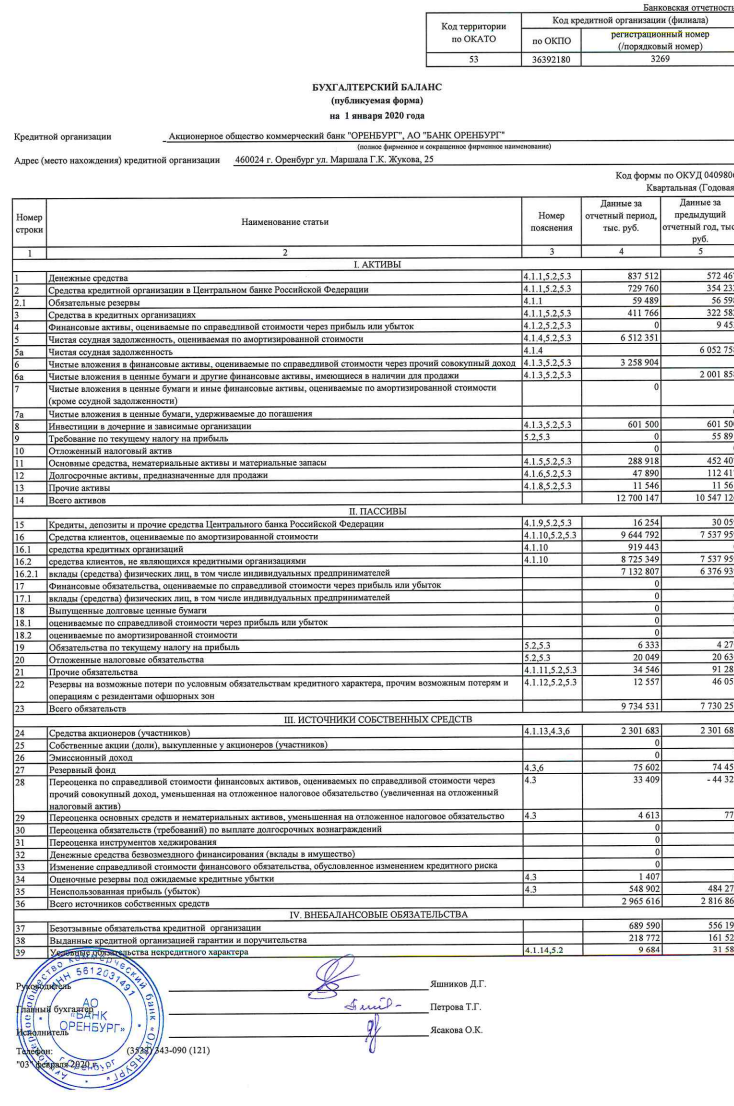
Бухгалтерский баланс АО «БАНК ОРЕНБУРГ» за 2019 год



# **Приложение В**

*(справочное)*

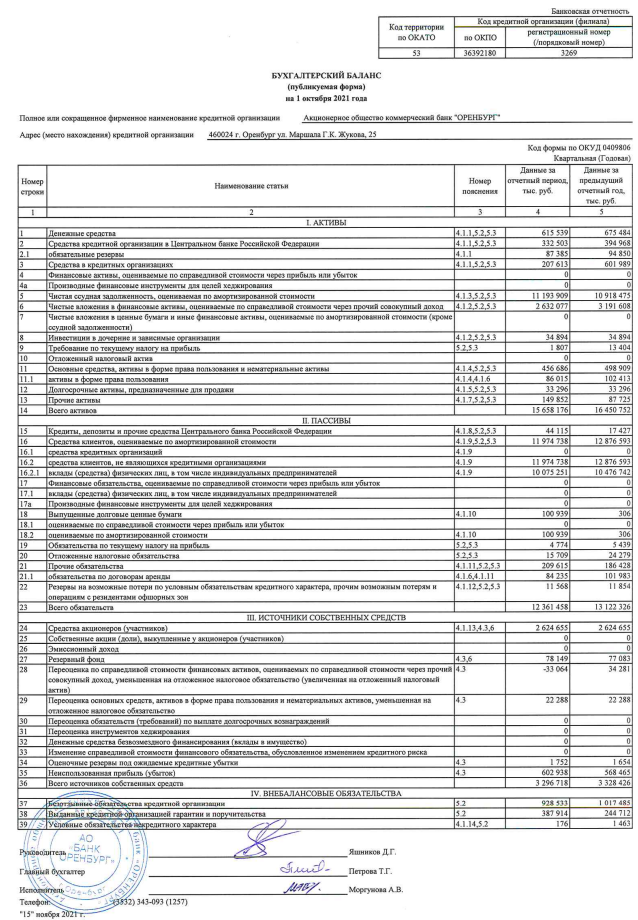
Бухгалтерский баланс АО «БАНК ОРЕНБУРГ» за 2020 год

****

# **Приложение Г**

*(справочное)*

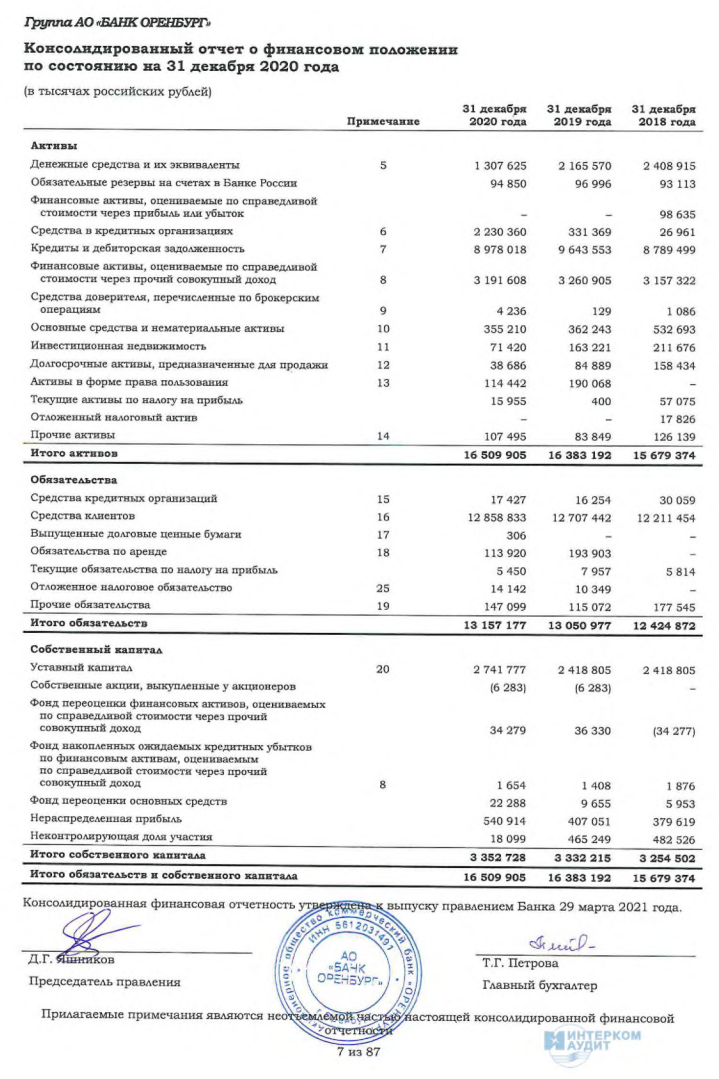
Бухгалтерский баланс АО «БАНК ОРЕНБУРГ» за 2021 год

****

# **Приложение Д**

*(справочное)*

Отчет о финансовых результатах АО «БАНК ОРЕНБУРГ» за 2019 и 2020 год

****

# **Приложение Е**

*(справочное)*

Отчет о финансовых результатах АО «БАНК ОРЕНБУРГ» за 2021 год

