

Министерство образования и науки РФ
Автономная некоммерческая организация высшего образования
Самарский университет государственного управления
«Международный институт рынка»
Факультет заочного обучения
Кафедра экономики и кадастра
Основная профессиональная образовательная программа
высшего образования
Направление подготовки 38.03.01 «Экономика»
Профиль «Экономика предприятий и организаций городского хозяйства»

ДОПУСКАЕТСЯ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой:

д.э.н., профессор Рамзаев В.М.



ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
«ПОВЫШЕНИЕ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ БЕЗНАЛИЧНЫХ
РАСЧЕТОВ ПОСРЕДСТВОМ УСЛУГ ИНТЕРНЕТ БАНКИНГА (НА
ПРИМЕРЕ ПАО СБЕРБАНК)»

Выполнил:

Лопатина В.А., группа ЗЭ-25А



Научный руководитель:

к.э.н., доцент Кукольников Е.А.



Самара
2017

Оглавление

Введение.....	6
1. Теоретические основы организации безналичных расчетов.....	9
1.1 Понятие и экономическое значение безналичных расчетов в современном денежном обороте.....	9
1.2. Принципы и механизмы технологий дистанционного банковского обслуживания.....	18
1.3. Экономическая эффективность как результат деятельности банка.....	24
2. Анализ организации безналичных расчетов на примере ПАО Сбербанк России	29
2.1 Характеристика экономической деятельности ПАО Сбербанк России	29
2.2 Оценка эффективности безналичных расчетов ПАО Сбербанк России.....	41
2.3. Анализ экономических показателей: динамика эффективности интернет-банкинга	48
3. Проблемы и перспективы развития безналичной системы расчетов.....	55
3.1 Проблемы в системе безналичных расчетов на примере ПАО Сбербанк России .	55
3.2 Комплекс мероприятий по повышению экономической эффективности посредством интернет- банкинга на примере ПАО Сбербанк России.....	61
3.3. Практическая значимость комплекса предложенных мероприятий по улучшению экономической эффективности на примере ПАО Сбербанк России	64
Заключение.....	69
Список использованных источников.....	71

Введение

Практика в России хозяйственных отношений на этапе становления рыночной экономики показывает, что оптимальное и непрерывное циркулирование между хозяйствующими субъектами финансовых потоков в экономическом механизме государства похоже на циркуляцию кровеносной системы - в денежных расчетах сбои и неполадки, как и закупорка вен, для экономической деятельности смертельно опасны. Тем самым социально-экономическая значимость расчетных отношений рельефно обозначена.

Сегодня особое значение приобретают направленные на формирование жизнеспособности банковских институтов устойчиво и эффективно функционирующих в рыночной современной экономике безотлагательные действия. Коммерческие банки стремятся усовершенствовать инструментарий, методы, нормативные и законодательные акты в сфере расчетно-кассового обслуживания в целях процветания экономики и бизнеса, а соответственно и благополучия в стране людей.

Таким образом, учет расчетных операций в коммерческих банках определяет в целом благополучие страны, а также бесперебойное функционирование всего организма хозяйствования.

Основную часть денежного оборота составляет платежный безналичный оборот, в котором происходит движение денег в виде зачетов взаимных требований и перечислений по счетам. Участниками отношений являются предприятия, объединения, организации, финансовые и банковские органы, а также население.

Методологической и теоретической основой выпускной квалификационной работы служат труды ведущих российских ученых по вопросам безналичных расчетов, таких как Ананьев Д.Н., Балабанов И.Т., Белоглазова Г.С., Кроливецкая Л.В., Жарковская Е.И., Заернюк В.М., Ильясов С.М., Колесников В.И., Кроливецкая Л. В., Лаврушин О.С., Мартыненко Н.Н., Маркова О.М., Рудакова О.С., Сергеева Н.В., Соломин С.К., Татарина Л.Ю., Шевчук Д.А., Хасянова С.Ю. и др..

Целью данной выпускной квалификационной работы является исследование особенностей осуществления безналичных расчетов в ПАО Сбербанк России, а также разработка направлений повышения их экономической эффективности посредством услуг интернет-банкинга.

Достижение поставленной цели обуславливает решение следующих задач:

- 1.Оределить понятие и экономическое значение безналичных расчетов в современном денежном обороте.
- 2.Рассмотреть принципы и механизмы технологий дистанционного банковского обслуживания.
3. Изучить экономическую эффективность как результат деятельности банка.
- 4.Провести оценку эффективности безналичных расчетов.
- 5.Провести анализ экономических показателей: динамика эффективности интернет-банкинга.
- 6.Выявить проблемы и определить перспективы развития безналичной системы расчетов.

Практическая значимость заключается в том, что полученные результаты позволят систематизировать имеющиеся теоретические разработки российских и западных авторов, относящиеся к предмету нашего исследования, и, как следствие, сделать доступным применение разработанных рекомендаций по совершенствованию безналичных расчетов в ПАО Сбербанк России.

Объектом исследования данной выпускной квалификационной работы является ПАО Сбербанк России.

Предметом исследования данной выпускной квалификационной работы является организация безналичного расчета в ПАО Сбербанк России.

Теоретической и методической базой работы послужили научные достижения зарубежных и отечественных ученых в сфере кредитования физических лиц в коммерческом банке. При проведении данного исследования были использованы следующие приемы и методы:

- описание;
- анализ и синтез;

- индуктивный метод;
- метод прогнозирования.

1. Теоретические основы организации безналичных расчетов

1.1 Понятие и экономическое значение безналичных расчетов в современном денежном обороте

Современные коммерческие банки представляют собой обслуживающие организации, банки, а также своих клиентов - население. Коммерческие банки - основное звено банковской системы. Их отношения с клиентами носят коммерческий характер. Коммерческие банки независимо от формы собственности представляют собой самостоятельные субъекты экономики.

Коммерческие банки, прежде всего, выступают как кредитные специфические институты, которые привлекают, с одной стороны, свободные временно средства хозяйства; и с другой - удовлетворяют разнообразные финансовые потребности организаций, предприятий и населения за счет привлеченных средств.

Экономической основой операций банка по размещению и аккумуляции кредитных ресурсов является движение денежных средств в качестве объективного процесса, который оказывает влияние на использование и формирование ссужаемых стоимостей. Коммерческий банк, организуя этот процесс, выступает в качестве коммерческого предприятия, обеспечивающего выгодное помещение кредитных аккумулированных ресурсов [9, с.128].

Как в мировой банковской практике, так и в нашей стране, эксперты отмечают в последние годы наличие двух, взаимоисключающих на первый взгляд, тенденций: специализацию и универсализацию банковской деятельности, подчеркивая, что тенденции к универсализации банков усиливаются со специализацией их деятельности. Вторгаются коммерческие банки, традиционно занимавшиеся тем или иным кругом операций в большей степени, в смежные сферы деятельности.

Операции коммерческого банка - конкретное проявление на практике банковских функций. К основным банковским операциям по российскому законодательству относят следующие:

1. Предоставление от своего имени кредитов за счет привлеченных и собственных средств.

2.Привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады на определенный срок и до востребования.

3.Ведение и открытие счетов юридических и физических лиц.

4.Кассовое обслуживание клиентов и инкассация векселей, денежных средств, расчетных и платежных документов.

5.Осуществление по поручению клиентов расчетов, банков-корреспондентов в том числе.

6.Управление по договору денежными средствами с распорядителем или собственником средств.

7.Осуществление в соответствии с действующим законодательством операций с драгоценными металлами.

8.Покупка иностранной валюты в безналичной и наличной формах у физических и юридических лиц и продажа им.

9.Выдача банковских гарантий [18, с. 62].

Согласно Закону «О банках и банковской деятельности» подчеркивается, что кредитные небанковские организации имеют право осуществлять банковские операции, кроме предусмотренных пунктами 1, 2, 3 и 9 операций. Для небанковских кредитных организаций допустимые сочетания других банковских операций устанавливаются Банком России.

Коммерческие банки в соответствии с банковским законодательством России, кроме того, помимо банковских операций, перечисленных выше, вправе производить такие сделки:

- приобретение права требования от третьих лиц по исполнению обязательств в денежной форме;
- выдачу предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме поручительств за третьих лиц;
- оказание информационных и консультационных услуг;
- лизинговые операции.

Также кредитная организация имеет право выполнять другие сделки, которые ей присущи как юридическому лицу согласно законодательству Российской

Федерации. Осуществляются все банковские сделки и операции в рублях, и в иностранной валюте при наличии от Банка России соответствующей лицензии [11, с. 74].

Кредитной организации (коммерческим банкам в том числе) запрещается занятие торговой, производственной и страховой деятельностью, т.е. следует отнести эти операции к числу небанковских.

Положения Закона «О банках и банковской деятельности», приведенные ранее, содержат упоминание об услугах и операциях банка. Нередко в экономической отечественной литературе между этими понятиями не делают различий. Распространено при этом определение банковских услуг в качестве «массовых операций». Из такого определения, однако, не ясно, чем от банковских операций отличаются услуги. Речь о банковских услугах между тем может идти только в рамках взаимоотношений «клиент-банк». Наличие клиента и дает возможность рассматривать операции банка в качестве его услуги. Банковской услугой, таким образом, является одна или несколько удовлетворяющих определенную потребность клиента операций банка.

Современные коммерческие банки могут оказывать около трехсот видов услуг (к примеру, как в Японии). Круг банковских операций в настоящее время растет, и грань между квазибанковскими и традиционными банковскими операциями стирается все больше.

Далеко не все банковские операции присутствуют повседневно и используются на практике определенного банковского учреждения, к примеру, выполнение трастовых операций и международных расчетов. Но есть определенный список операций, стандартный набор так сказать, без которого нормально функционировать и существовать банк не может. К ним относятся:

- осуществление платежей и денежных расчетов;
- прием депозитов;
- выдача кредитов [19, с. 98].

Банки, помимо осуществления базовых операций, клиентам предлагают множество иных финансовых услуг. Наряду с различиями, которые обусловлены

национально-историческими обязанностями хозяйственного развития некоторых индустриально-развитых стран в то же время можно выделить ведущие некоторые направления банковской деятельности, которые независимо от фактора их местонахождения и государственной принадлежности присущи всем банкам. Сюда относятся: активные, активно-пассивные операции и пассивные. Виды операций в коммерческом банке представлены на рис. 1.

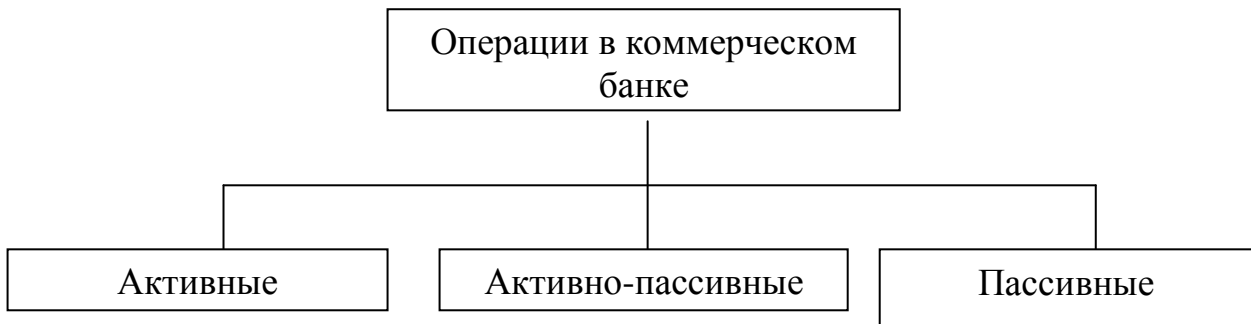


Рисунок 1 - Виды операций в коммерческом банке

Пассивные операции представляют собой операции по привлечению в банки средств и формированию их ресурсов. Особую важность в условиях рыночной экономики приобретает оптимизация структуры банковских пассивов, процесс их формирования и качество управления в связи с этим источниками денежных средств, образующими ресурсный потенциал коммерческих банков. Направлены пассивные операции с ценными бумагами коммерческих банков на формирование их ресурсной базы и заключаются в выпуске собственных ценных бумаг банком. Можно выделить в составе этих операций две группы: связанные с выпуском эмиссионных ценных бумаг банком операции (облигаций, акций), и операции по выпуску не эмиссионного характера ценных бумаг (оформление срочных вкладов сберегательными и депозитными сертификатами, разовый выпуск собственных векселей банком).

Выделяют такие формы пассивных операций:

- депозитные операции;
- отчисления на увеличение или формирование фондов от прибыли банка;

- первичная эмиссия ценных бумаг;
- получение от других юридических лиц кредитов [14, с.121].

Собственные ресурсы банка – банковский капитал и статьи, приравненные к нему. Величина и роль собственного капитала коммерческих банков обладают особенной спецификой, отличающейся от организаций и предприятий, занимающихся иными видами деятельности тем, что банки покрывают за счет собственного капитала менее 10% от потребности в средствах. Для банков государство обычно устанавливает минимальную границу соотношения между привлеченными и собственными ресурсами. Это соотношение в России установлено в размере не меньше 25:1.

Прежде всего, состоит значение собственных ресурсов банка в том, чтобы его устойчивость поддерживать. Именно собственные средства на начальном этапе формирования банка покрывают первоочередные расходы, без которых начать свою деятельность банк не может. Необходимые резервы банки создают за счет собственных ресурсов. Собственные ресурсы служат главным источником вложений в долгосрочные активы.

Активными операциями являются операции по предоставлению денежных средств, которые различаются по размерам, срокам, типам пользователей, характеру обеспечения, кредитным ресурсам, формам передачи денежных средств; операции, посредством которых имеющиеся ресурсы банки размещают для получения прибыли. Это долгосрочное и краткосрочное кредитование, приобретение ценных бумаг, предоставление населению потребительских ссуд, факторинг, лизинг, доленое участие средств в хозяйственной деятельности предприятий банка, инновационное кредитование и финансирование и так далее. По экономическому содержанию делятся активные операции на: расчетные, ссудные, кассовые, гарантированные, инвестиционные [27, с.155].

Связаны активные операции с размещением в ценных бумагах ресурсов и получением банком доходов в виде процентов или дивидендов. Также можно выделить в составе активных операций с ценными бумагами коммерческих банков такие группы: операции неинвестиционного и инвестиционного характера.

В первую группу входят операции по покупке долговых и долевых ценных бумаг банком за свой счет для получения в виде процента дохода и формирования собственного портфеля ценных бумаг. Активные не инвестиционные операции связаны с покупкой за свой счет коммерческим банком долговых и долевых ценных бумаг с целью их последующей продажи с получением доходов (разница между ценой продажи и покупки).

Связанная с операциями с ценными бумагами инвестиционная деятельность для коммерческих банков крайне важна в жестких условиях конкуренции. Инвестиции в банковском деле означают вложенные в ценные бумаги государственных учреждений и предприятий средства на относительно продолжительный период времени. По ряду положений инвестиции коммерческих банков от кредитных ссуд отличны:

- инициатором сделки при кредитовании выступает заемщик, а коммерческий банк - при инвестировании;

- кредитные ссуды подразумевают использование в течение небольшого периода времени средств при условии их возвратности с оплатой ссудного процента в установленный срок;

- напрямую связано банковское кредитование с личными отношениями с заемщиком банка, а инвестирование – обезличенная деятельность за счет различных видов ценных бумаг;

- банк в кредитных сделках является одним из главных кредиторов и инвестор в то же время средств в ценные бумаги учреждений и предприятий [15, с.183].

В активах банков выделяют две наиболее важные группы операций - фондовые и ссудные операции, на которые приходится до 80% баланса.

Итак, банковские операции представляют собой сделки, т.е. направленные на установление, прекращение или изменение гражданских обязанностей и прав соответствующие действия (ст. 153 ГК РФ).

Отражение этот аспект проблемы нашел также в юридической литературе.

Большое внимание анализу правовой природы банковских операций уделили Олейник О. М. и Ефимова Л. Г., которые не дали, однако, определения рассматриваемого понятия.

Исследования данного вопроса позволяют сделать вывод, что критерием, согласно которому осуществлено разделение сделок на три группы кредитных организаций в ст. 5 Закона о банках, выступает принцип правоспособности кредитной организации. Иные сделки, которые вправе осуществлять кредитная организация в соответствии с законодательством РФ (ч. 3 ст. 5), ей разрешено проводить в соответствии с принципами общей правоспособности.

Данный принцип в наиболее “чистом” виде в современном российском законодательстве впервые получил выражение в п. 6 ст. 1 Положения от 25 декабря 1990 г. об акционерных обществах, в котором сказано, что общество все предусмотренные законом действия вправе совершать. Оговоренной в уставе деятельность общества не ограничивается. Выходящие за пределы уставной деятельности сделки, но действующему законодательству не противоречащие, признаются действительными.

Принцип общей правоспособности в ГК РФ закреплён в ч. 2 п. 1 ст. 49 таким образом: коммерческие организации, кроме унитарных предприятий и других видов предусмотренных законом организаций, могут нести гражданские обязанности и иметь гражданские права, которые необходимы для осуществления любых не запрещенных законом видов деятельности. Сделки, которые вправе осуществлять кредитная организация помимо банковских операций (ч. 2 ст. 5), проводить разрешено согласно принципу специальной правоспособности [35, с.8].

Данный принцип наиболее “рельефно” отражен был в ст. 26 ГК 1964 г., согласно которой гражданской правоспособностью обладало юридическое лицо согласно установленным целям его деятельности. Согласно ст. 50 этого же Кодекса совершенная юридическим лицом сделка в противоречии с указанными в его уставе целями, в общем положении об организациях данного вида или в положении о нем недействительна.

В п. 1 ст. 49 действующего ГК следующим образом отражен принцип специальной правоспособности: юридическое лицо может иметь соответствующие предусмотренным в учредительных документах целям деятельности гражданские права и нести обязанности, связанные с этой деятельностью. Кредитные организации проводят банковские операции (ч. 1 ст. 5) в соответствии с принципом исключительной правоспособности, что следует из допустимости, предусмотренной в действующем ГК РФ и других случаях ограничения для юридического лица правоспособности независимо от того, на него распространяется принцип специальной или общей правоспособности или нет.

Имеется в виду в данном случае, что ограничивается правоспособность тех юридических лиц, которым осуществлять банковские операции запрещено. Это, прежде всего, выражается в том, что ГК РФ для осуществления достаточно широкого спектра видов деятельности (банковской в том числе) признал необходимым иметь специальные разрешения (лицензии), выдаваемые компетентными органами. Занятие отдельными видами деятельности в соответствии с российским законодательством разрешено только определенным строго юридическим лицам и должно считаться, следовательно, для всех остальных участников гражданского оборота запрещенным [29, с.148].

Несмотря на существенные различия и значительное количество видов банковских операций, их механизмам и целям их проведения, на основании изложенного, можно выделить основные признаки банковских операций, которые и определяют собственно сущность данного понятия:

- банковские операции являются сделками; такой вывод, как показано выше, следует из ст. 5 Закона о банках;
- наделенными правом осуществления систематических банковских операций субъектами являются Банк России и кредитные организации;
- банковские операции представляют собой сделки, которые в соответствии с принципом исключительной правоспособности осуществляются соответствующими субъектами;

- наделенные правом проведения систематических банковских операций субъекты осуществляют их: на основании Закона о Банке России — Банк России (его учреждения); на основании Закона о лицензии и банках Банка России на проведение банковских операций, где определяется конкретное сочетание различных разрешенных для проведения данной кредитной организации банковских операций - кредитные организации.

Правила осуществления банковских операций для кредитных организаций обязательны (ст. 56 Закона о Банке России) и в соответствии с федеральными законами устанавливаются Банком России (ст. 5 Закона о банках).

Объектом банковских операций выступать могут:

- ценные бумаги — фондовые ценности (облигации, акции) платежные документы (векселя, чеки, аккредитивы и т.), и иные выраженные в иностранной валюте или валюте РФ долговые обязательства;

- деньги, к которым относятся: банкноты, во-первых, монеты, казначейские билеты, являющиеся платежным законным средством РФ и находящиеся в обращении либо иностранного соответствующего государства или группы государств, а также изымаемые или изъятые из обращения, но обмену подлежащие денежные знаки; во-вторых, средства на счетах в расчетных единицах, денежных единицах РФ, международных или иностранных государств;

- драгоценные металлы — серебро, золото, платина и металлы платиновой группы (иридий, палладий, родий, осмий и рутений) в любом состоянии и виде, за исключением лома таких изделий, ювелирных и иных бытовых изделий.

Драгоценные природные камни — рубины, алмазы, изумруды, alexandrites и сапфиры в обработанном и сыром виде, а также жемчуг, кроме ювелирных и иных бытовых изделий из этих лома и камней таких изделий.

На основании изложенного возможным представляется сформулировать следующее определение: банковскими операциями являются сделки, проводимые систематически Банком России и кредитными организациями согласно принципу исключительной правоспособности, объектом которых выступать могут деньги, драгоценные камни, драгоценные металлы, ценные бумаги, природные на

основании. Для Банка России - Закона о Банке России. Для кредитных организаций — Закона о лицензии Банка России на осуществление банковских операций и банках.

Правила осуществления этого вида сделок для кредитных организаций являются обязательными и устанавливаются в соответствии с федеральными законами Банком России [38, с.23].

1.2 Принципы и механизмы технологий дистанционного банковского обслуживания

В процессе деятельности предприятий расчеты между ними проводятся безналичным путем, т.е. перечислением со счета плательщика денежных средств на счет получателя. В этих расчетах посредником являются коммерческие банки. Потому для осуществления операций по расчетам и хранения денежных средств предприятия открывают текущие и расчетные счета в коммерческих банках [39, с.57].

Совокупность в экономической системе всех денежных расчетов составляет ее денежный оборот. В свою очередь, денежные расчеты совершаются в форме безналичных платежей, либо в виде непосредственного обращения наличных денег. Во всех цивилизованных, экономически развитых странах основной частью денежного оборота (более 90 %) является безналичный платежный оборот. Он представляет собой процесс организации денежных расчетов в экономической системе без непосредственного использования наличных денег по средствам их перевода с одного счета на другой, либо путем так называемого зачета взаимных требований. Структура денежного оборота показана на рис. 2.

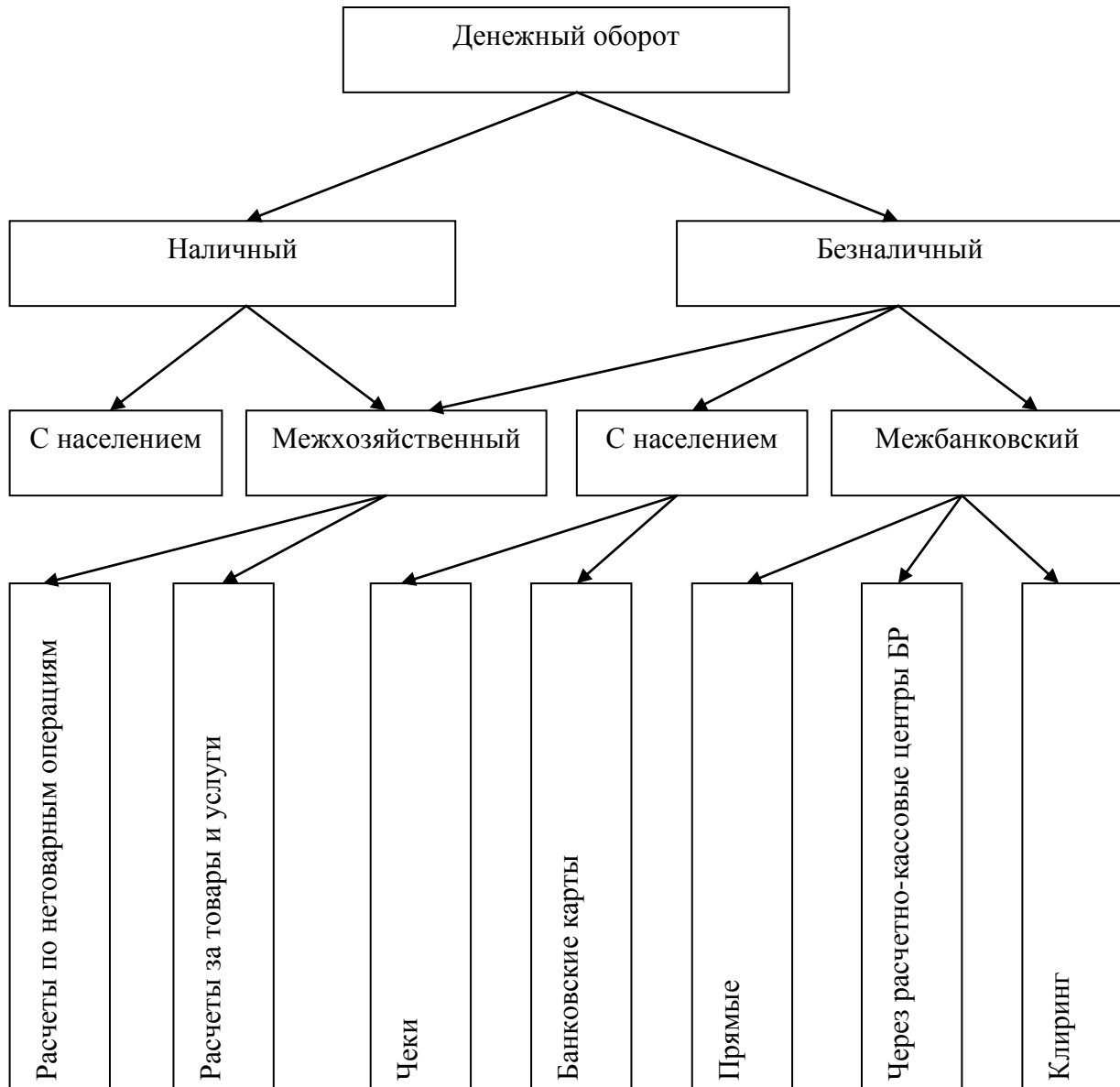


Рисунок 2 - Структура денежного оборота

Безналичные расчеты - это денежные расчеты путем записей по счетам в банках, когда деньги списываются со счета плательщика и зачисляются на счет получателя.

Система расчетов между различными контрагентами и хозяйствующими субъектами, обеспечение бесперебойности и непрерывности платежей являются важнейшими условиями нормального функционирования экономики. В денежных расчетах и платежах, проводимых преимущественно банками, находят свое воплощение практически все виды экономических отношений и обществе. Это, в свою очередь, немислимо без взаимных расчетов между банками - межбанковских

расчетов, что обусловлено широкой разветвленностью хозяйственных связей, большой территориальной удаленностью предприятий. По существу, лишь на основе расчетов между разными банками и их филиалами можно завершить расчеты в народном хозяйстве:

1. Предприятий друг с другом по поводу купли-продажи товаров (услуг).
2. С финансовыми органами по уплате налогов.
3. С внебюджетными фондами по перечислению обязательных взносов.
4. Со страховыми компаниями по страхованию имущества и коммерческих рисков.
5. С собственным персоналом по выплате заработной платы и других платежей.
6. Другие денежные расчеты.

Расчетные операции по перечислению через кредитные организации (филиалы) денежных средств осуществляться могут с использованием:

- открытых в других кредитных организациях корреспондентских счетов;
- открытых в Банке России корреспондентских счетов (субсчетов);
- счетов открытых внутри одной кредитной организации меж филиальных расчетов;
- счетов участников расчетов, которые открыты в осуществляющих расчетные операции кредитных небанковских организациях.

Организация безналичных межбанковских расчетов представлена на рис. 3.

Списание со счета денежных средств осуществляется по распоряжению его владельца или без распоряжения владельца счета в предусмотренных законодательством случаях на основании составленных в соответствии с требованиями Положения расчетных документов, в пределах денежных средств, имеющихся на счете, если не предусмотрено иное в договорах, заключаемых между кредитными или Банком России организациями и их клиентами.

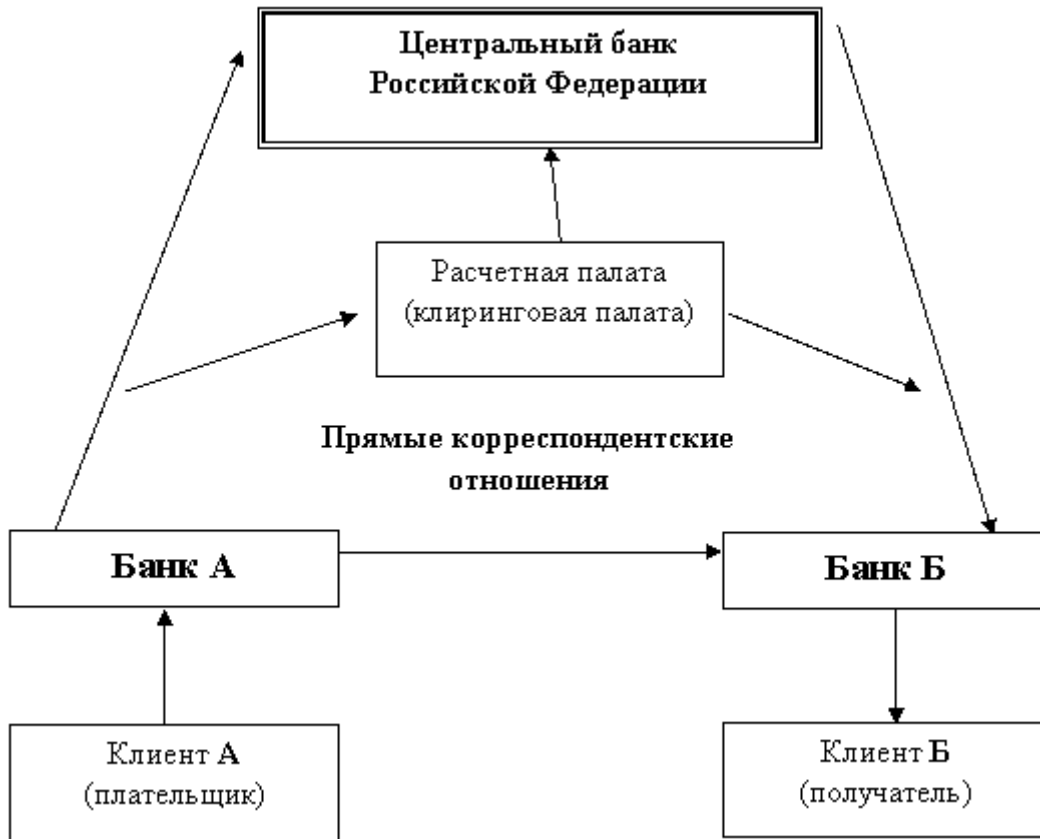


Рисунок 3 - Организация безналичных межбанковских расчетов

Порядок приема, оформления, обработки платежных электронных документов и осуществления с их использованием расчетных операций регулируется нормативными отдельными актами Банка России, за исключением указанных в Положении случаев, и заключаемыми между кредитными организациями или Банком России и их клиентами договорами, которые определяют порядок обмена электронными документами с применением средств защиты информации.

При недостаточности на счете денежных средств для удовлетворения всех требований, предъявленных к нему, осуществляется списание средств по мере их поступления в установленной законодательством очередности:

- производится списание во вторую очередь по исполнительным документам, которыми предусмотрена выдача или перечисление денежных средств для расчетов по оплате труда и выплате выходных пособий с работающими по трудовому

договору лицами, в том числе по выплате по авторскому договору вознаграждений, контракту;

– осуществляется списание в первую очередь по исполнительным документам, которые предусматривают выдачу или перечисление со счета денежных средств для удовлетворения требований о возмещении причиненного здоровью и жизни вреда, а также требований о взыскании алиментов;

– списание производится по платежным документам, которые предусматривают выдачу или перечисление денежных средств для расчетов, по оплате труда с работающими по трудовому договору (контракту) лицами, а также по отчислениям в Фонд социального страхования РФ, Пенсионный фонд РФ и Государственный фонд занятости населения РФ;

– списание производится по исполнительным предусматривающим удовлетворение других денежных требований документам;

– списание производится по предусматривающим платежи во внебюджетные фонды и бюджет платежным документам, отчисления в которые в третьей очереди не предусмотрены;

– производится списание в шестую очередь в порядке календарной очередности по платежным документам.

Ограничение прав владельца счета на распоряжение денежными средствами, находящимися на нем, не допускается, за исключением предусмотренных законодательством случаев.

В соответствии с Гражданским Кодексом РФ допускаются безналичные расчеты:

1. Платежными поручениями. Расчеты платежными поручениями - самая распространенная форма безналичных расчетов в Российской Федерации. При этой форме расчетов банк обязуется по поручению плательщика перевести определенную денежную сумму с его счета на счет указанного плательщиком лица в данном банке или в другом.

2. По аккредитиву. Сущность этой формы расчетов состоит в том, что плательщик дает поручение банку открыть аккредитив и в соответствии с этими

поручением банк (банк-эмитент) обязуется произвести платеж получателю средств или оплатить, акцептовать или учесть переводной вексель, либо дать полномочие другому банку произвести платежи получателю средств или оплатить, акцептовать или учесть переводной вексель.

3. Чеками. Чек - это ценная бумага, содержащая ничем не обусловленное распоряжение чекодателя банку произвести платеж указанной в нем суммы чекодержателю. Оплата должна быть произведена конкретным банком с конкретного счета чекодателя. В итоге чекодержатель может не получить причитающуюся ему денежную сумму, если на конкретном счете не окажется необходимого количества средств.

4. По инкассо. При расчетах по инкассо банк (банк-эмитент) обязуется по поручению клиента осуществить действия (за счет клиента) по получению от плательщика платежа и (или) акцепта платежа. Банк-эмитент имеет право привлекать для выполнения поручений клиента иной банк. На практике расчеты по инкассо, как правило, производятся на основании платежных требований и платежных требований-поручений.

5. Расчеты в других формах, предусмотренных законом. Правила, формы, сроки и стандарты безналичных расчетов устанавливает Центральный банк РФ. Расчеты платежными требованиями-поручениями. Это относительно новая для России форма безналичных расчетов. Формы безналичных расчетов применяются клиентами подразделений и учреждений расчетной сети Банка России, кредитных организаций, а также самими банками. Выбираются формы безналичных расчетов самостоятельно клиентами банков и предусматриваются в заключаемых ими со своими контрагентами договорах.

В рамках форм безналичных расчетов рассматриваются в качестве участников расчетов получатели и плательщики средств (взыскатели), а также банки-корреспонденты и обслуживающие их банки.

В договорные отношения клиентов банки не вмешиваются. Взаимные претензии по расчетам между получателем и плательщиком средств решаются, кроме возникших по вине банков, без участия банков в установленном

законодательством порядке. Операции по счетам банки осуществляют на основании расчетных документов.

На основании проведенного исследования теоретических аспектов безналичных расчетов в Российской Федерации можем сделать следующие выводы, безналичные расчеты - это денежные расчеты путем записей по счетам в банках, когда деньги списываются со счета плательщика и зачисляются на счет получателя [39, с.59].

1.3 Экономическая эффективность как результат деятельности банка

Банк как конкретное предприятие производит продукт, который существенно отличается от продукта сферы материального производства, он производит не только товар, но и особый вид товаров в виде денег, средств платежа.

Это неотъемлемая часть банковской деятельности. Характеристики отличия коммерческих банков от других коммерческих предприятий, а также подтверждение рискованности их деятельности:

- банки работают с крупными активами, выпуском и торговлей финансовыми инструментами, имеющими рыночную стоимость, падение которых может повлиять на капитал банка и платежеспособность;

- банки привлекают заемные средства, которые при наличии низкого соотношения капитала к совокупным активам в случае форс-мажорных обстоятельств могут привести к потере доверия инвесторов, кризису ликвидности и банкротству;

- банки осуществляют доверительное управление активами, принадлежащими другим лицам, которые могут вызывать ответственность за нарушение доверия;

- банки участвуют в сделках, которые иницируются в одной юрисдикции, зарегистрированы в другой и управляются в третьем; Транзакции могут быть иницированы и завершены клиентом без банковского вмешательства, например, через Интернет или в банкомате. Банки имеют эксклюзивный доступ к клиринговым и расчетным системам для проверок и переводов денежных средств, валютных

операций и т. Д., Являются неотъемлемой частью национальных и международных расчетных систем, поэтому могут вызывать системный риск.

Все вышесказанное указывает на постоянное усложнение банковской деятельности и, следовательно, увеличение требований к ее администрированию [24, с.248].

Коммерческие банки постоянно контролируются центральным банком и другими финансовыми отделами. Банковский надзор основан на системе лицензирования и служит средством проверки соблюдения коммерческими банками законов и положений. Финансовые отчеты коммерческих банков подлежат проверке внешних аудиторов, заключение которых дает достоверность отчетности и укрепляет доверие к банковской системе.

В условиях быстрого развития рынка финансовых услуг, наблюдаемого в мировой экономике за последние десятилетия, проблема идентичности оценки эффективности кредитных организаций в транснациональном масштабе имеет особое значение. [20, с.105]

В современной научной литературе существует много толкований понятия «эффективность».

Эффективность - это соотношение затрат ресурсов и результатов, полученных от их использования.

Эффективность - это социально-экономическая категория, показывающая влияние способов организации работы участников процесса на уровне достигнутых ими результатов.

Анализ эффективности банковской деятельности чаще всего цитируется с использованием первого положения, согласно которому эффективность банка или банковской системы рассчитывается на основе близости значений эффективности каждого банка (например, издержки, прибыли и т. д.) до определенной, предопределенной границы эффективности.

Чтобы соблюдать обязательные требования, избегать банковских рисков, обеспечивать устойчивость, банки должны разработать и внедрить эффективные процедуры оценки и управления своей деятельностью.

Коммерческие банки западных стран (например, США) уделяют большое внимание анализу своей деятельности. В банковском бизнесе концепция «высокодоходного банковского дела» («высокодоходная банковская система»), основные принципы которой:

- максимизация доходов - предполагает максимизацию выручки от предоставления кредитов и доходов от ценных бумаг и т.д., поддержание гибкой структуры активов, адаптированных к изменениям процентной ставки;

- минимизация затрат - предполагает оптимизацию структуры пассивов, минимизацию потерь по кредитам, контроль текущих расходов и т.д.;

- эффективное банковское управление - рассматривается как система управления отношениями, связанными со стратегическим и тактическим планированием, анализом, регулированием, контролем деятельности банка, финансовым менеджментом, маркетинговой деятельностью и персоналом, предназначенным для обеспечения эффективной работы коммерческого банка. По мнению западных экономистов, стабильное развитие коммерческого банка в долгосрочной перспективе должно обеспечить разработку глобальной стратегии банка и создание на его основе стратегических целей и задач для всех сфер деятельности и структурных подразделений банка.

Понятие «эффективность» на английском языке соответствует нескольким терминам, которые рассматриваются в финансовой литературе следующим образом: эффективность - способность достичь ранее определенных целей (независимо от того, какую цену она сделала); Эффективность - оптимальное соотношение потраченных ресурсов и полученных результатов (независимо от того, была ли достигнута цель), эффективность - сочетание эффективности и эффективности.

Термин «эффективность» также соответствует сроку исполнения, что указывает на общее состояние организации, включая финансовые и нефинансовые параметры, уровень развития и перспективы [18, с. 142].

Чтобы обеспечить стабильность банка в современных условиях, а также для эффективного управления, управление коммерческим банком должно оценить его реальное финансовое состояние. Кроме того, объективная информация об

экономическом состоянии коммерческих банков необходима Центральному банку России и Министерству финансов России, в функции которого входит надзор за деятельностью российских коммерческих банков; Агентство по реструктуризации кредитных организаций (АРКО) и Агентство по борьбе с кризисом (ЕУК). Такая же информация представляет интерес для: акционеров - акционеров, вкладчиков, предприятий, граждан, чьи денежные операции проходят через коммерческие банки; Государство, представленное налоговой системой и бюджетными средствами; Рыночные учреждения - биржи, аналитические центры, инвестиционные и кредитные брокеры, консультанты.

Оценка финансового состояния кредитных организаций наряду с обязательными правилами может быть проведена с использованием анализа системы финансовых показателей, которые служат критерием оценки конкретных аспектов банковской деятельности, уделяя особое внимание прибыльности коммерческого банка [16, с. 203]

Главное в процессе организации деятельности банка и его структурных подразделений - реализовать по крайней мере три наиболее важные цели - добиться высокой рентабельности, достаточной ликвидности и безопасности банка. Высокая эффективность чаще всего оценивается в отношении затрат на прибыль, в то время как идея экономии затрат в банковском процессе является доминирующей. Чем ниже элементы расходов, тем более ощутимыми и позитивными являются конечные результаты деятельности кредитной организации. Экономия в этом случае может быть достигнута не только за счет сокращения отдельных заранее известных элементов расходов, но и путем улучшения организационных структур, улучшения их производственной деятельности. Известно также, что, улучшая процесс кредитования, технологию выдачи и погашения кредита, вы также можете получить более высокий положительный результат.

Подытоживая вышеизложенное понятие «эффективность бизнеса коммерческого банка», можно также говорить о его многомерности и многозначности. Таким образом, финансовые результаты его деятельности (доход и прибыль), а также эффективность (рентабельность), а также весь набор финансовых

показателей (стабильность, ликвидность, платежеспособность), достигнутый банком, с учетом их стоимости или Целевое значение как для самого банка, так и для социально-экономической среды его деятельности. Набор критериев следует рассматривать как систему, как сложную характеристику, отражающую соответствие результатов деятельности коммерческого банка целям, поставленным на каждый период времени его функционирования, и в этом аспекте достигаются все критерии, а не несколько, что позволят говорить об эффективности его деятельности. [10, с. 127]

Таким образом, эффективность деятельности коммерческого банка - это не только результаты его деятельности, но и эффективная система управления, основанная на формировании научно обоснованной стратегии деятельности банка (система целей банка, оцениваемая по стоимости и стоимости) и контроль над процессом его реализации.

2. Анализ организации безналичных расчетов на примере ПАО Сбербанк России

2.1 Характеристика экономической деятельности ПАО Сбербанк России

Годом основания старейшего банка страны считается 1841 год, когда император Николай I одобрил устав сберегательных касс и повелел учредить сберегательные кассы при Петербургской и Московской сохранных казнах, это положило начало сберегательному делу в России. С этого момента развитие сберегательного дела, прошедшего становление от сберкасс до Сбербанка России, неразрывно связано с историей российского общества и государства.

Сбербанк России является крупнейшим банком Российской Федерации и СНГ. Его активы составляют более четверти банковской системы страны (27%), а доля в банковском капитале находится на уровне 26% (1 июня 2016 г.). По данным журнала TheBanker (1 июля 2016 г.), Сбербанк занимал 43 место по размеру основного капитала среди крупнейших банков мира.

Основанный в 1841 г. Сбербанк России сегодня - современный универсальный банк, удовлетворяющий потребности различных групп клиентов в широком спектре банковских услуг. Сбербанк занимает крупнейшую долю на рынке вкладов и является основным кредитором российской экономики. По состоянию на 1 июня 2016 г., доля Сбербанка России на рынке частных вкладов составляла 49%, а его кредитный портфель включал в себя около трети всех выданных в стране кредитов (33% розничных и 30% корпоративных кредитов). Сбербанк России обладает уникальной филиальной сетью и в настоящее время в нее входят 18 территориальных банков и более 19 100 подразделений по всей стране. Дочерние банки Сбербанка России работают в Казахстане, на Украине и в Белоруссии. Сбербанк нацелен занять 5% долю на рынке банковских услуг этих стран. В соответствии с новой стратегией, Сбербанк России планирует расширить свое международное присутствие, выйдя на рынки Китая и Индии. В целом планируется увеличить долю чистой прибыли, полученной за пределами России, до 5% к 2019 г.

Учредитель и основной акционер Банка — Центральный банк Российской Федерации (Банк России).

По состоянию на 16 апреля 2016 г., ему принадлежит 61,3 % голосующих акций и 57,6% в уставном капитале Банка. Остальными акционерами Сбербанка России являются более 263 тысяч юридических и физических лиц. Высокая доля иностранных инвесторов в структуре капитала Сбербанка России (более 32%) свидетельствует о его инвестиционной привлекательности.

Филиалы Сбербанка России не наделены правами юридических лиц и действуют на основании Положений, утверждаемых Правлением Сбербанка России, имеют баланс, который входит в баланс Сбербанка России, имеют символику Сбербанка России.

Деятельность Сбербанка регулируется законодательством РФ и осуществляется в соответствии с Федеральными законами «О банках и банковской деятельности».

Высшим органом управления Сбербанка является общее собрание акционеров, которое утверждает Устав Банка, избирает Наблюдательный Совет, принимает другие принципиальные решения.

Повышенное внимание Банк уделял эффективному управлению процентной политикой и сокращению операционных расходов, а также строгому контролю качества кредитного портфеля и поддержанию объемов резервов, адекватных существующим рискам.

Несмотря на непростую экономическую ситуацию, по итогам 2016 года Банк добился существенного роста доходов от операционной деятельности. По сравнению с 2015 годом операционные доходы до создания резервов выросли на 44%. в то время как расходы, сопровождающие ведение бизнеса, увеличились лишь на 3.4%. Вместе с тем процесс создания резервов, вызванный объективной необходимостью, не затронул капитал Банке, но и не позволил получить весомую в сравнении с предыдущим годом прибыль.

Сбербанк является одним из главных локомотивов российской экономики. В 2016 году Банк предоставил около 4 трлн. руб. кредитов отечественным предприятиям и свыше 400 млрд. руб. кредитов частным клиентам. Вложения в

корпоративные облигации ведущих российских эмитентов самых разных отраслей за год возросли более чем на 200 млрд. рублей. Применяя взвешенную кредитную политику, Банк помог многим клиентам достойно пройти испытания кризисного времени и способствовал стабилизации экономической ситуации и ситуации на финансовых рынках в России в целом.

Основные направления деятельности ПАО Сбербанк РФ:

кредитование российских предприятий;

кредитование частных клиентов;

вложение в государственные ценные бумаги и облигации банка России;

осуществление операций на комиссионной основе.

Средства для осуществления указанной деятельности привлекаются Банком из следующих источников: средства акционеров; вклады частных клиентов; средства юридических лиц; другие источники, в том числе заимствования на международных финансовых рынках.

Каждой организации и каждому члену коллектива необходима цель, которая бы определяла смысл и содержание их деятельности. Новые горизонты развития Банка, новые качественные задачи предъявляют особые требования к коллективу сотрудников, осознанию и разделению ими философии и ценностей, пониманию смысла и важнейших принципиальных основ и содержания деятельности Банка, которые выражены в его миссии.

Банк дает людям уверенность и надежность, Банк делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты.

Банк строит одну из лучших в мире финансовых компаний, успех которой основан на профессионализме и ощущении гармонии и счастья ее сотрудников.

Миссия Банка подчеркивает важнейшую роль Банка в экономике России и нашу особую социальную роль в обществе – поддержание в нем уверенности, надежности и стабильности. Миссия Банка однозначно определяет, что клиенты Банка, их потребности, мечты и цели есть основа всей деятельности Банка как организации.

Миссия устанавливает амбициозную цель устремлений Банка – стать одной из лучших финансовых компаний мира. Она также подчеркивает, насколько важны для Сбербанка его сотрудники, и насколько реализация его целей невозможна без реализации личных и профессиональных целей людей, работающих в нем.

Основной целью деятельности банка в соответствии с генеральной лицензией является привлечение денежных средств от физических и юридических лиц, а также осуществление кредитно-расчетных и иных банковских операций и сделок с физическими и юридическими лицами. Приоритетным направлением работы банка в сфере банковских услуг является обслуживание безналичных денежных расчетов физических и юридических лиц.

Основной задачей банка в области финансов является постепенное возвращение к докризисному уровню прибыльности, что, в свою очередь, потребует стабилизации качества кредитного портфеля, обеспечения возвратности необслуживаемых кредитов, а также дальнейшего роста эффективности бизнеса.

Приоритетные задачи работы с клиентами на 2016 год:

- существенное улучшение качества обслуживания клиентов, повышение их удовлетворенности продуктами и обслуживанием в Сбербанке;
- увеличение доли в активах банковской системы России за счет укрепления позиций на основных сегментах финансового рынка;
- развитие новых направлений бизнеса: страхование, инвестиционно–банковские услуги;
- развитие операций за рубежом.

Высокие цели достигаются командой единомышленников, которых объединяет общая система ценностей. Ценности Банка определяют тот набор правил, критериев и требований, которые Банк будет предъявлять к каждому человеку, который является или хочет стать членом команды Банка. Ценности Банка – это свод принципов, исходя из которых руководители Банка будут ставить цели, и определять, достигнуты ли они. На основе этих ценностей будут создаваться, и поддерживаться взаимоотношения между сотрудниками, строиться системы

управления внутри Банка, а также взаимоотношения Банка с клиентами, обществом, акционерами и инвесторами.

Ценности Банка:

1. Порядочность.
2. Стремление к совершенству.
3. Уважение к традициям.
4. Доверие и ответственность.
5. Взвешенность и профессионализм.
6. Инициативность и креативность.
7. Командность и результативность.
8. Открытость и доброжелательность.
9. Здоровый образ жизни (тело, дух и разум).

Реализация стратегии развития позволит Банку укрепить позиции на российском рынке банковских услуг и достичь финансовых и операционных показателей, соответствующих уровню высококласных универсальных мировых финансовых институтов. В рамках стратегии Банк ставит перед собой цели по 4-м основным направлениям:

- финансовые результаты: увеличение объема прибыли в 2–3 раза при снижении отношения операционных затрат к чистому операционному доходу на пять процентных пунктов, что позволит поддерживать рентабельность капитала на уровне не ниже 20%;

- положение на российском рынке: укрепление конкурентных позиций на основных банковских рынках (привлечение средств физических лиц, кредитование населения, привлечение средств и кредитование юридических лиц), доля в активах банковской системы на уровне 25–30%;

- качественные показатели развития («здоровье» банка): лучшие в России навыки в области клиентской работы, лидерство по качеству обслуживания, современная система управления рисками, сопоставимые с лучшими мировыми аналогами управленческие и операционные процессы и системы, адекватная требованиям и масштабам бизнеса ИТ-платформа, корпоративная культура,

разделяемая всеми сотрудниками банка, нацеленная на самосовершенствование и рост производительности труда, высокопрофессиональный заинтересованный персонал, узнаваемый «позитивный» бренд, высокая степень лояльности клиентов;

- операции на зарубежных рынках: Поэтапное увеличение объема и значимости международных операций за счет роста на рынках Казахстана, Белоруссии и Украины, постепенного увеличения присутствия на рынках Китая и Индии. Увеличение доли чистой прибыли, полученной за пределами России до 5–7%, в том числе за счет дополнительных приобретений.

Сбербанк России является юридическим лицом и со своими филиалами (территориальные банки и отделения) и их внутренними структурными подразделениями составляет единую систему Сбербанка России.

Филиалы Сбербанка России не наделены правами юридических лиц и действуют на основании Положений, утверждаемых Правлением Сбербанка России, имеют баланс, который входит в баланс Сбербанка России, имеют символику Сбербанка России. Органами управления Банка являются:

-общее собрание акционеров — высший руководящий орган Сбербанка России. На Общем собрании акционеров принимаются решения по основным вопросам деятельности Банка. Проводится один раз в год. Общее собрание акционеров решает следующие вопросы: утверждение годового отчета, рассматривает отчет ревизионной комиссии, отчет руководства, порядок распределения прибыли и ее использования (размер и порядок выплаты дивидендов), план развития на следующий год, определяет стратегию развития банка, избирает Совет банка;

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

-правление Банка. Правление Банка состоит из 14 членов. Возглавляет Правление Банка Президент, Председатель Правления Банка.

Все органы управления Банком формируются на основании Устава Сбербанка России и в соответствии с законодательством Российской Федерации представлены на рис. 4.

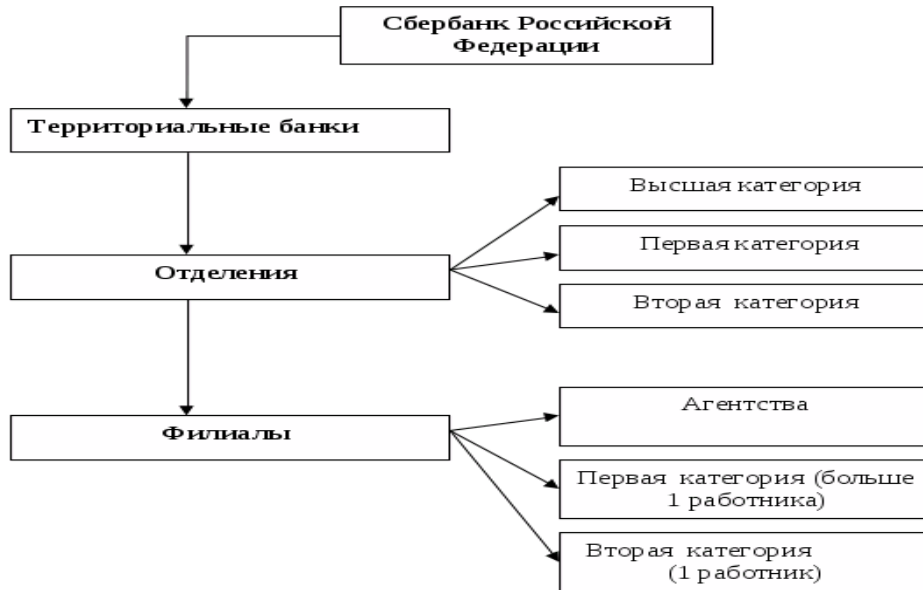


Рисунок 4 - Структура ПАО Сбербанк России

Организационная структура Сбербанка представлена следующим образом:

- 1.Сберегательный банк РФ.
- 2.Территориальные банки.
- 3.Отделения.
- 4.Филиалы.
- 5.Агентства.

На долю лидера российского банковского сектора по общему объему активов приходится 28,9% совокупных банковских активов.

Доля ПАО Сбербанк России в основных сегментах российского финансового рынка представлена в табл. 1.

Таблица 1 - Доля ПАО Сбербанк России в основных сегментах российского финансового рынка, %

Показатель	2014 г.	2015 г.	2016 г.	Изменение, (+,-)
Активы	29,1	28,7	28,9	-0,2
Кредиты корпоративным клиентам	35,0	32,2	31,7	-3,3
Кредиты частным клиентам	35,9	38,7	40,1	4,2

Продолжение таблицы 1

Показатель	2014 г.	2015 г.	2016 г.	Изменение, (+,-)
Средства корпоративным клиентам	21,9	25,0	22,1	0,2
Средства частных клиентов	45,0	46,0	46,6	1,6
Капитал	28,7	29,7	33,5	4,8

В результате приведённых данных в таблице 1 можно сделать вывод, что в 2016 г. по сравнению с 2014 г. активы Сбербанка немного уменьшились – на 0,2%, тогда как капитал возрос на 4,8 %, что свидетельствует о политике укрепления финансовой позиции банка на внешнем рынке и в финансовой системе страны.

На 4,2 % повысилась доля кредитов, выданных частным клиентам, что свидетельствует о повышении доверия к банку. Также доля средств частных клиентов возросла на 1,6 % ,что является подтверждением возрастания доверия среди населения к банковской системе. Но в тоже время доля кредитов корпоративным клиентам снизилась на 3,3 %, что, на наш взгляд, связано со сложной макроэкономической ситуацией в стране. Ведь наложенные санкции странами ЕС и США подрывают бизнес во многих отраслях экономики страны.

В 2016 году Группа Сбербанк достигла рекордных значений по чистой прибыли – 541,9 млрд рублей. Рентабельность капитала увеличилась более чем в два раза и достигла 20,8 %.

Финансовое состояние банка – это комплексное понятие, которое характеризуется системой показателей, отражающих наличие, размещение и использование финансовых ресурсов. В последнее время анализу финансового состояния отечественных банков уделяется повышенное внимание.

По данным рейтинга, отмеченного в Forbes, Сбербанк России - единственный российский банк, сохранивший инвестиционный рейтинг.

На долю лидера российского банковского сектора по общему объему активов приходится 28,6% совокупных банковских активов. Доля Сбербанка на рынке показана на рис. 5.

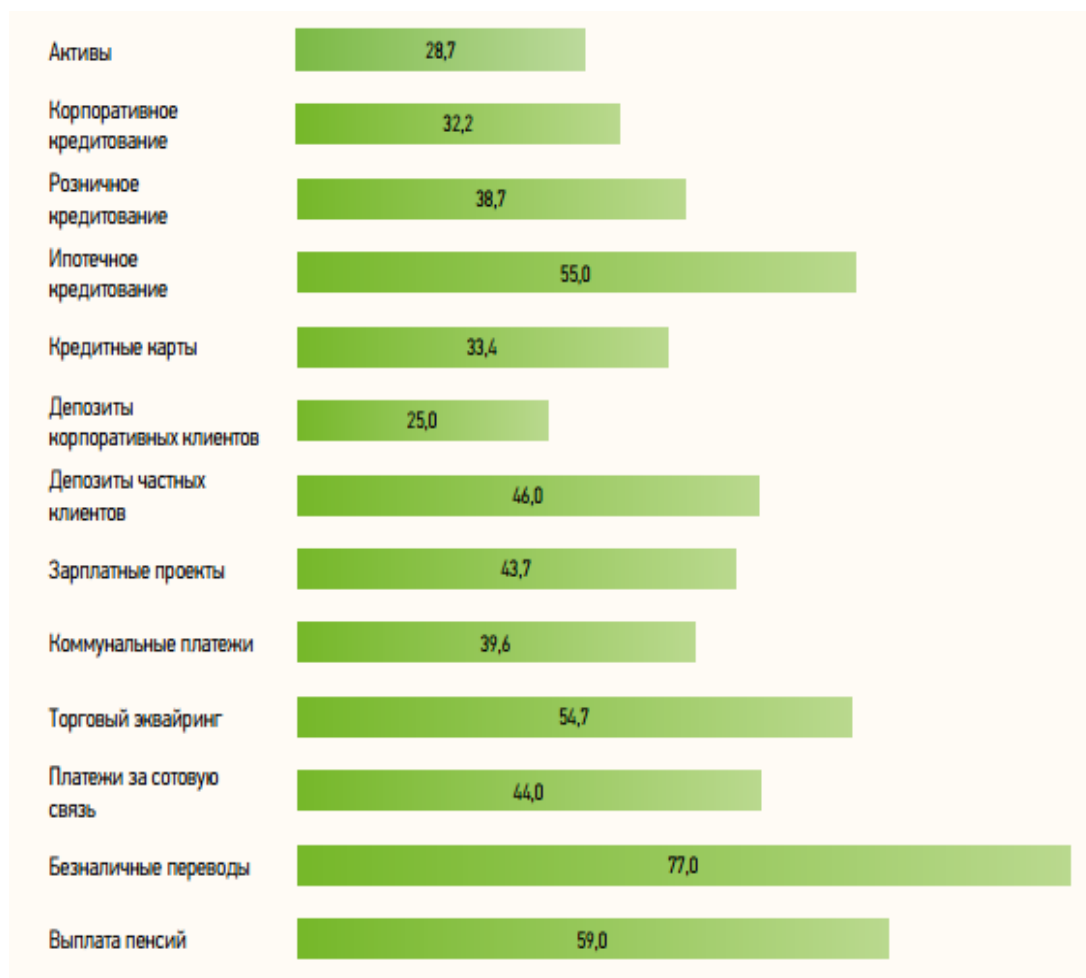


Рисунок 5 - Доля Сбербанка на рынке России (на 01.01.2016), %

Банк является основным кредитором российской экономики и занимает крупнейшую долю на рынке вкладов. На его долю приходится 44,9% вкладов населения, 37,7% кредитов физическим лицам и 32,7% кредитов юридическим лицам. Динамика чистых кредитов клиентам показана на рис. 6.

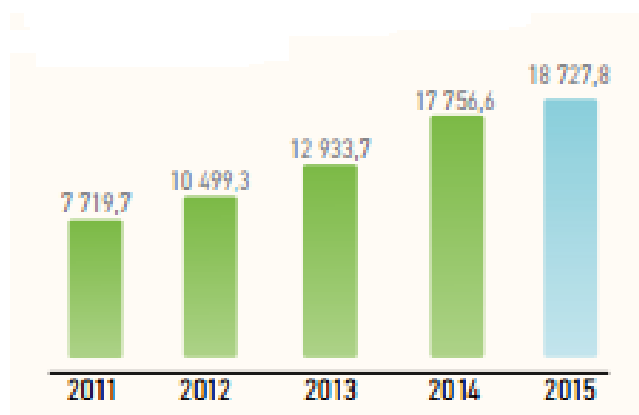


Рисунок 6 - Динамика чистых кредитов клиентам, млрд. руб.

В 2015 г. размер кредитов клиентам вырос на 5,4% по сравнению с 2014 годом и в 2,4 раза по сравнению с 2011 г.

Сбербанк сегодня – это 14 территориальных банков и более 16,5 тысяч отделений в 83 субъектах Российской Федерации, расположенных на территории 11 часовых поясов. Зарубежная сеть Банка состоит из дочерних банков, филиалов и представительств в СНГ, Центральной и Восточной Европе, Турции, Великобритании, США и других странах.

Соотношение чистых кредитов клиентам к депозитам показано на рис. 7.



Рисунок 7 - Соотношение чистых кредитов клиентам к депозитам, %

В 2014 году Сбербанк России вошел в ТОП-50 крупнейших банков мира.

Для проведения анализа финансового состояния Сбербанка России исследуем основные результаты его деятельности за последние пять лет. Финансовый результат деятельности организации представляет собой балансовую прибыль или убыток, который отражается в учете на счете 99 «Прибыли и убытки». Счет активно-пассивный. По дебету записывают убытки, а по кредиту - прибыли. Сальдо счета развернутое. При этом заключительной проводкой декабря сумма чистой прибыли организации за год (чистая прибыль равна валовой прибыли за вычетом налога на прибыль) списывается по дебету счета 99 в кредит счета 84 «Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)», а чистый убыток, списывают обратной проводкой.

Для определения финансового состояния Сбербанка, покажем динамику чистой прибыли на рисунке 8.

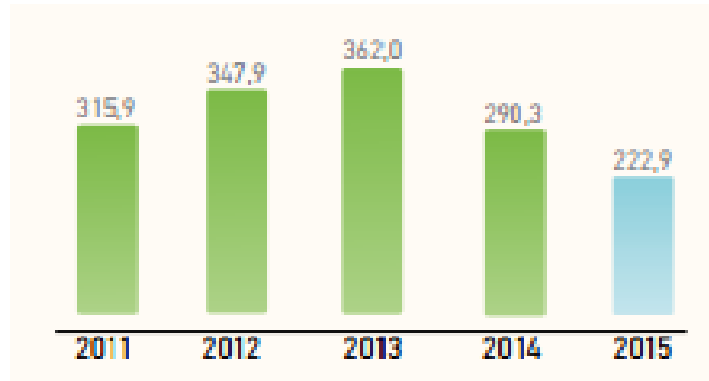


Рисунок 8 - Динамика чистой прибыли Сбербанка России, млрд. руб.

Размер чистой прибыли Сбербанка в 2015 г. по сравнению с 2014 г. сократился на 23 %. Однако данный показатель имел нестабильную тенденцию, а его снижение прежде всего вызвано существующей политико-экономической ситуацией, вызванной применением санкций к России со стороны стран ЕС и США. Данная ситуация нашла свое отражение и в показателях риска. Стоимость рисков показана на рис. 9.

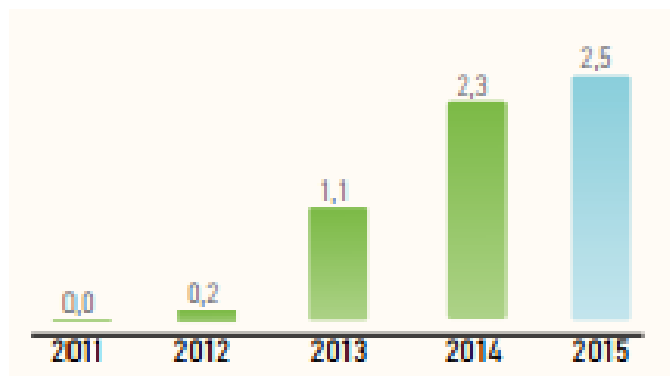


Рисунок 9 - Стоимость рисков Сбербанка России, %

Для Сбербанка России увеличение стоимости рисков с 0% в 2011 г. до 2,5 % в 2015 г. достаточно негативная тенденция. Однако она подтверждает ранее полученные результаты анализа динамики чистой прибыли.

Представим динамику рентабельности собственных средств и активов Сбербанка России за 2011-2015 гг. на рис. 10, 11.

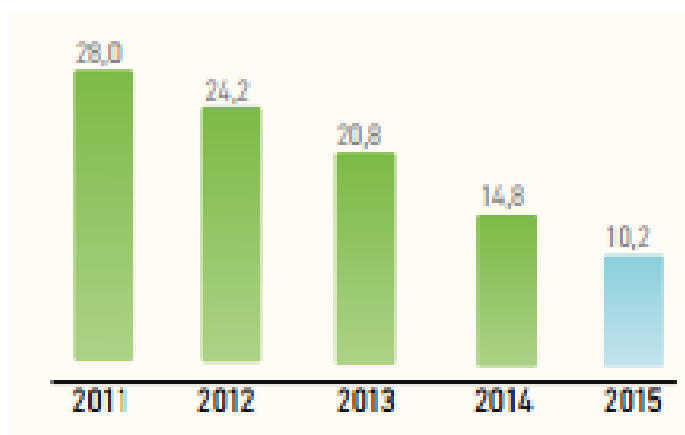


Рисунок 10 - Динамика рентабельности собственных средств Сбербанка России, %

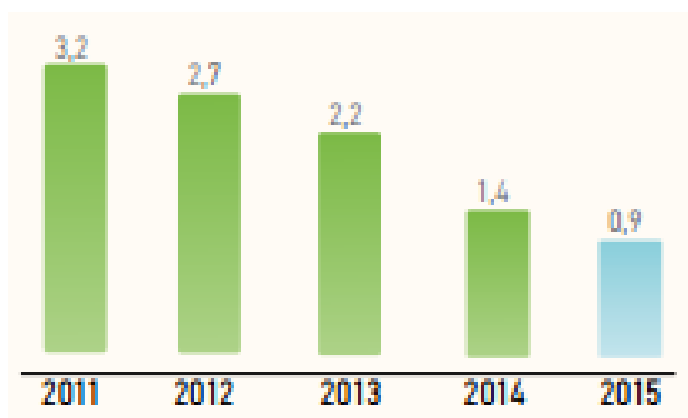


Рисунок 11 - Динамика рентабельности активов Сбербанка России, %

Таким образом, можно сделать вывод, что ПАО «Сбербанк» на сегодня является самым успешным банком в России, который эффективно развивается и имеет стратегию развития, утвержденную до 2018 г.

2.2 Оценка эффективности безналичных расчетов ПАО Сбербанк России

Автоматизированная система «Банк – Клиент» представляет собой программу, позволяющую проводить операции с денежными средствами на собственном банковском счете с помощью модемной связи или выделенной интернет - линии, не выходя из офиса.

Применение системы «Банк – Клиент» обеспечивает клиенту:

1. Перативное получение информации о состоянии и движении денежных средств по счету в банке в любой момент времени.

2. Существование операций по счетам не выходя из офиса, что экономит время и снижает накладные расходы предприятия, связанные с оплатой курьерских и транспортных расходов.

3. Возможность быстрой корректировки платежного поручения в случае необходимости.

4. Увеличение скорости прохождения платежей от формирования платежного документа до зачисления средств на счета организаций-получателей средств.

5. Обработка платежей, поступивших от клиента, осуществляется в пределах операционного времени банка для приема платежей, согласно заключенному между банком и клиентом Договору.

6. Возможность получения выписки по счету за определенный период, поскольку в банке ведется архив полученных электронных документов.

7. Осуществление передачи любой информации, касающейся различных сфер деятельности банка и клиента.

Финансовые результаты банка являются показателем эффективности безналичных расчетов. Для формирования финансовых результатов и их использования включают нормативную и фактографическую информацию.

К нормативной информации относятся положения по бухучету, методические указания и отраслевые инструкции по вопросам планирования, учета и калькулирования себестоимости продукции (работ, услуг).

К фактографической информации относят первичные документы по учету расходов и доходов:

счета-фактуры, накладные, авансовые отчеты, выписки банка с расчетного и прочих счетов, отчеты кассира, расчетно-платежные ведомости и др.

Регистры синтетического и аналитического учета по счетам:

- ведомости калькулирования себестоимости продукции, учета затрат цехов, обслуживающих производств и хозяйств, потерь в производстве, расходов будущих периодов, амортизации основных средств и др;

- бухгалтерская отчетность;

- внеучетная информация: приказы, распоряжения, заявления, договоры, акты проверок налоговых органов и внебюджетных фондов, и др.

Первичные документы по учету финансовых результатов являются основой организации при исследовании операций по производству, продаже, себестоимости продукции (работ, услуг), формированию финансовых результатов и их использованию. Непосредственно по первичным документам осуществляются предварительный, текущий и последовательный контроль по формированию финансовых результатов и использованию прибыли.

Финансовый результат деятельности организации представляет собой балансовую прибыль или убыток, который отражается в учете на счете 99 «Прибыли и убытки». Счет активно-пассивный. По дебету записывают убытки, а по кредиту - прибыли. Сальдо счета развернутое. По окончании года счет закрывается (обнуляется), так как финансовый результат учитывают за отчетный финансовый год нарастающим итогом. При этом заключительной проводкой декабря сумма чистой прибыли организации за год (чистая прибыль равна валовой прибыли за вычетом налога на прибыль) списывается по дебету счета 99 в кредит счета 84 «Нераспределенная прибыль (непокрытый убыток)», а чистый убыток, списывают обратной проводкой.

Расходы и доходы организации в зависимости от их характера, условий осуществления и направлений деятельности организации подразделяют на:

- от обычных видов деятельности;

- операционные;
- внереализационные.

Расходы и доходы по обычным видам деятельности - это те, которые связаны с изготовлением продукции и ее продажей, с приобретением и продажей товаров, с выполнением работ, оказанием услуг.

Операционные расходы и доходы связаны с операциями по аренде внеоборотных активов, с движением основных средств и нематериальных активов, с процентами по кредитам и займам и прочие.

Внереализационные расходы и доходы связаны с штрафами, пени, неустойками за нарушение коммерческих договоров, с возмещением причиненных организации убытков, с курсовыми разницеми от валютных операций, с прибылями и убытками прошлых лет и прочие.

Банковскую документацию образует совокупность документов, используемых банком для ведения учета и контроля.

Расчетные документы должны содержать следующие обязательные реквизиты: Наименование документа, Номер расчетного документа, Дата его составления, Наименование банка плательщика, его условный номер по межбанковским расчетам, Наименование плательщика и номер его счета в банке, Наименование получателя средств, номер его счета в банке, Номер банка получателя денежных средств, Наименование банка получателя, его корреспондентский счет, Назначение платежа, Сумма платежа. Первые экземпляры всех платежных документов заверяются оттиском печати предприятия и подписями главного бухгалтера предприятия. Исправление в документах не допускается. Работники банка могут исправлять в платежных документах, инкассовых распоряжениях, требованиях, поручениях, указанные номера счетов, на номера других счетов тех же клиентов. Все документы по месту их формирования подразделяются на банковские и клиентские документы. К банковским документам относятся - мемориальные кассовые ордера, распоряжения кредитного отдела, платежные поручения по межбанковским и межгосударственным расчетам, перечни документов к этим платежным поручениям. К клиентским документам относятся -

платежные поручения, платежные требования, чеки, срочные обязательства по ссудам, заявление о выдаче ссуды. Все расчетные денежные документы по характеру отражаемых в них банковских операций подразделяются на:

- мемориальные;
- кассовые приходные;
- внебалансовые.
- документы по межбанковским и межгосударственным расчетам.

Исполненные платежные документы хранятся в электронной форме на магнитных или иных видах носителей и не требуют распечатки или иного отображения содержания электронного платежного документа на бумажном носителе с целью хранения.

Ниже приведенные принципы и качественные характеристики должны соблюдаться банком при разработке учетной политики, финансовых планов (бизнес-планов).

Непрерывность деятельности. Этот принцип предполагает, что банк будет непрерывно осуществлять свою деятельность в будущем и у нее отсутствуют намерения и необходимость ликвидации, существенного сокращения деятельности или осуществления операций на невыгодных условиях.

Отражение доходов и расходов по методу "начисления". Этот принцип означает, что финансовые результаты операций (доходы и расходы) отражаются в бухгалтерском учете по факту их совершения, а не по факту получения или уплаты денежных средств (их эквивалентов). Доходы и расходы отражаются в бухгалтерском учете в том периоде, к которому они относятся.

Постоянство правил бухгалтерского учета. Банк должна постоянно руководствоваться одними и теми же правилами бухгалтерского учета, кроме случаев существенных перемен в своей деятельности или законодательстве. В противном случае должна быть обеспечена сопоставимость данных за отчетный и предшествующий ему период.

Осторожность. Активы и пассивы, доходы и расходы должны быть оценены и отражены в учете разумно, с достаточной степенью осторожности, чтобы не

переносить уже существующие, потенциально угрожающие финансовому положению банка риски на следующие периоды. При этом, учетная политика банка должна обеспечивать большую готовность к признанию в бухгалтерском учете расходов и обязательств, чем возможных доходов и активов, не допуская создания скрытых резервов (намеренное занижение активов или доходов и намеренное завышение обязательств или расходов).

Своевременность отражения операций. Операции отражаются в бухгалтерском учете в день их совершения (поступления документов), если иное не предусмотрено нормативными актами Национального Банка.

Раздельное отражение активов и пассивов. В соответствии с этим принципом счета активов и пассивов оцениваются отдельно и отражаются в развернутом виде.

Преемственность входящего баланса. Остатки на балансовых и вне балансовых счетах на начало текущего отчетного периода должны соответствовать остаткам на конец предшествующего периода.

Приоритет содержания над формой. Операции отражаются в соответствии с их экономической сущностью, а не с их юридической формой.

Открытость. Отчеты должны достоверно отражать операции банка, быть понятными информированному пользователю и избегать двусмысленности в отражении позиции банка.

Банк должна составлять сводный баланс и отчетность в целом по банка. Используемые в работе банка ежедневные бухгалтерские балансы составляются по счетам второго порядка.

Оценка активов и обязательств. Активы принимаются к бухгалтерскому учету по их первоначальной стоимости. В дальнейшем активы банка оцениваются (переоцениваются) по текущей (справедливой) стоимости либо путем создания резервов на возможные потери.

Соблюдение вышеизложенных принципов должно обеспечивать:

- своевременное и точное отражение банковских операций в бухгалтерском учете и отчетности банков;

- предупреждение возможности возникновения недостатков, неправомерного расходования денежных средств, материальных ценностей;

- сокращение затрат труда и средств на совершение банковских операций на основе применения средств автоматизации;

- надлежащее оформление документов, исходящих из банков, облегчающее их доставку и использование по месту назначения, предупреждающее возникновение ошибок и совершение незаконных действий при выполнении учетных операций.

Система расчетов между различными контрагентами и хозяйствующими субъектами, обеспечение бесперебойности и непрерывности платежей являются важнейшими условиями нормального функционирования экономики. В денежных расчетах и платежах, проводимых преимущественно банками, находят свое воплощение практически все виды экономических отношений в обществе. Это, в свою очередь, немыслимо без взаимных расчетов между банками - межбанковских расчетов, что обусловлено широкой разветвленностью хозяйственных связей, большой территориальной удаленностью предприятий. По существу, лишь на основе расчетов между разными банками и их филиалами можно завершить расчеты в народном хозяйстве:

- предприятий друг с другом по поводу купли-продажи товаров (услуг);

- с финансовыми органами по уплате налогов;

- в небюджетными фондами по перечислению обязательных взносов;

- со страховыми компаниями по страхованию имущества и коммерческих рисков.

Платежные поручения в расчетах за товары и услуги используются в банке в следующих случаях:

1. За оказанные услуги и полученные товары при условии ссылки в поручении на дату и номер товарно-транспортного подтверждающего получение товаров или услуг платательщиком документа.

2. Для платежей в порядок предварительной оплаты и услуг (при условии ссылки на номер договора в поручении, контракта, соглашения, в которых предусмотрена предварительная оплата).

3. При расчетах за услуги и товары по решениям арбитража и суда.
4. Для погашения по товарным операциям кредиторской задолженности.
5. Платежи за эксплуатационное обслуживание коммунальным, транспортным, бытовым предприятиям и др.
6. При арендной плате за помещения.

Платежные поручения в расчетах по нетоварным операциям в ПАО Сбербанк России используются для:

- погашения процентов по ссудами банковских ссуд;
- платежей в бюджет;
- перечисления средств органами социального и государственного страхования;
- приобретения облигаций, акций, банковских векселей, депозитных сертификатов.

Структуру форм безналичных расчетов банка представим на рис. 12.

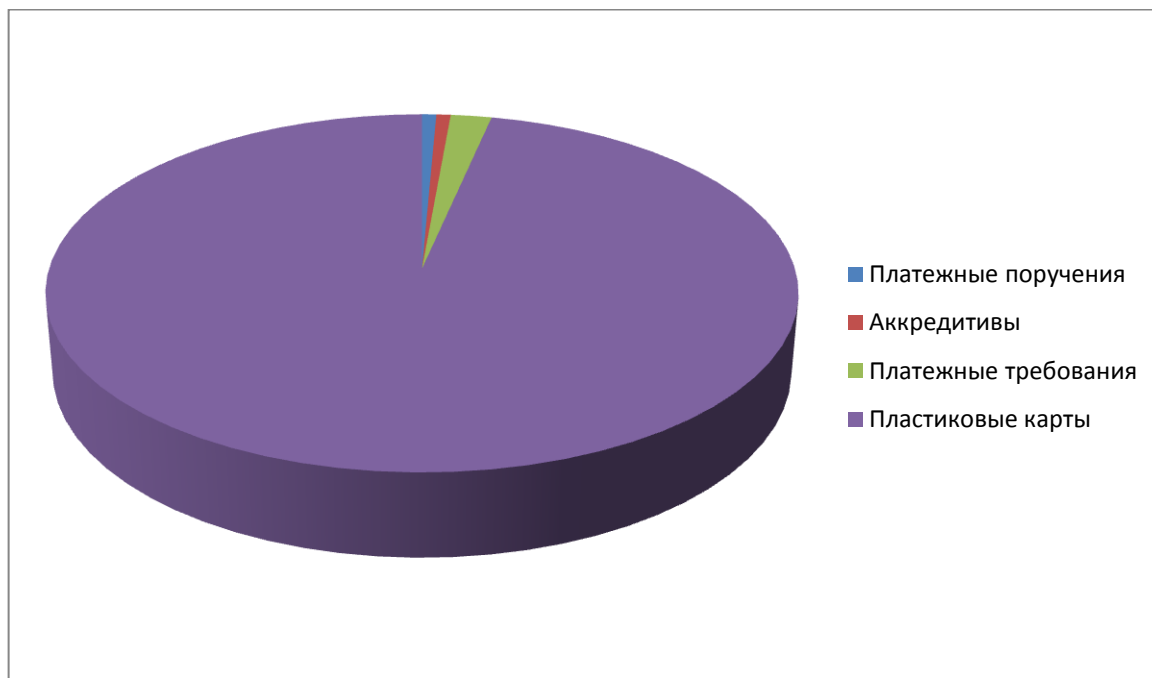


Рисунок 12 - Структура форм безналичных расчетов ПАО Сбербанк России

В расчетах инкассовые поручения и платежные требования в ПАО Сбербанк России используются гораздо реже, чем платежные поручения. Приходилось на эти

платежные инструменты 0,7% в структуре безналичных расчетов. Применяются платежные требования при расчетах за выполненные работы, поставленные товары, оказанные услуги, а также в других предусмотренных основным договором случаях.

Из общей доли расчетов на аккредитивы приходилось 0,07%. К причинам неразвитости данной формы расчетов отнести можно ряд недостатков аккредитивной формы расчетов, предопределивших ограниченную область ее применения: в сумме аккредитива средства покупателя отвлекаются на срок действия аккредитива из его хозяйственного оборота; дороговизна аккредитивной формы расчетов; замедляется товарооборот, поскольку до извещения об открытии аккредитива поставщик не может отгрузить уже готовую продукцию и по ее хранению несет дополнительные затраты. Гарантия платежа является положительной стороной аккредитивной формы расчетов.

2.3 Анализ экономических показателей: динамика эффективности интернет-банкинга

Интернет-банкинг — комплекс средств для управления банковскими счетами через Интернет. Идеологически интернет-банкинг может осуществляться как посредством "тонкого клиента" (на стороне пользователя не устанавливается дополнительное программное обеспечение, операционные страницы обрабатываются обычным интернет-браузером), так и посредством "толстого клиента" (требующего установки на компьютер пользователя специального программного обеспечения, осуществляющего отображение информации, передачу в банк команд и шифрование всего передаваемого содержимого). В большинстве случаев частным клиентам не требуется установка дополнительных программ, поэтому клиент не привязан к определённой операционной системе и может использовать как РС-совместимый компьютер, так и MAC или всевозможные портативные устройства (телефоны, коммуникаторы, планшеты). Операции производятся через сайт самого банка, на который можно зайти, используя стандартный интернет-браузер (Microsoft Internet Explorer, Mozilla FireFox и т. п.).

Клиентам - юридическим лицам традиционно банк предлагает "толстый клиент" - предоставляет для проведения операций через Интернет специальное программное обеспечение (клиент-банк), которое устанавливается на компьютер организации.

Исследуя положительные стороны интернет-банкинга можно прийти к выводу, что заинтересовать клиента банка становится проще, когда наглядно показано, что эта услуга экономит время и позволяет совершать банковские операции самостоятельно. Положительные стороны интернет – банкинга представлены в табл. 2.

Таблица 2 - Положительные стороны интернет-банкинга

Наименование операции	Обычный банковский платеж	Интернет-банкинг
Составление платежного документа	около 4 мин.	около 4 мин.
Проверка платежного документ	2 мин.	1 мин.
Печать платежного документа на принтере	2 мин.	-
Поездка в банк	30 мин.	-
Обслуживание в банке через операциониста (при условии отсутствия очереди)	15 мин.	-
Поездка из банка в офис	30 мин.	-
Итого:	1 час 23 мин.	5 мин.

Таким образом, операции через услуги интернет-банка позволяют эффективно распоряжаться временем клиента ПАО Сбербанк России. Активное продвижение интернет-банкинга практически невозможно без размещения рекламы во Всемирной паутине. В среднем на Интернет приходится около 10% общего рекламного бюджета. Опыт показывает, что средний интернет-клиент банка моложе 35 лет, это человек, стремящийся использовать несколько банковских продуктов. Однако Сбербанк не несет значительных затрат на рекламу, поэтому не будем брать ее во внимание. Эффективного использование интернет-банкинга представлено в табл. 3.

Таблица 3 - Эффективное использование интернет-банкинга

Наименование операции	Обычный банковский платеж (в руб.)	Интернет-банкинг (в руб.)
Обслуживание расчетного счета в месяц	400	400
Стоимость платежей за месяц	4600	3550
Предварительная подготовка бухгалтером платежных документов	2503,2	1564,5
Поездки бухгалтера в банк	1874,88	-
Затраты на автомобиль	404,74	-
Стоимость интернет-трафика	-	43,75
Итого	9782,82	5558,25

Данные таблицы демонстрируют, что по средствам интернет-банкинга экономить денежные средства и время могут не только физические лица, но и юридические. Денежные затраты сокращаются почти вдвое.

Исследования показали следующее:

количество рабочих дней в месяц составляет 21 день; стоимость 1 обычного банковского платежа - 20 рублей; стоимость 1 платежа через интернет-банкинг - 15 рублей;

обслуживание расчетного счета в месяц обычным банковским платежом и по системе интернет-банкинг составляет 400 рублей.

Стоимость платежей за месяц:

обычным банковским платежом $10 \cdot 21 \cdot 20 + 400 = 4600$ руб.;

через систему интернет-банкинг $10 \cdot 21 \cdot 15 + 400 = 3550$ руб.

Предварительная подготовка бухгалтером платежных документов:

1. Обычным банковским платежом $10 \cdot 8 \text{ мин.} \cdot 21 \cdot 1,49 = 2503,2$ руб.

2. Через систему интернет-банкинг $10 \cdot 5 \text{ мин.} \cdot 21 \cdot 1,49 = 1564,5$ руб.

3. Поездки бухгалтера в банк: $1 \text{ час.} \cdot 21 \cdot 89,28 = 1874,88$ руб.

4. Затраты на автомобиль: 40 мин. * 21 * 28,91 = 404,74 руб.

5. Интернет трафик: 5 минут * 21 * 25 рубля = 43,75 руб.

И так, видно, что при использовании системы «Интернет-банкинг» самая приблизительная экономия в денежном выражении измеряется приблизительно в 4224,57 рубля.

В среднем ежемесячно в банке с помощью услуги интернет-банкинга обслуживается 110 счетов, то есть ежемесячно 110 организаций платят в банк комиссию в размере 400 рублей. Кроме этого банк в среднем за месяц получает дополнительный доход по интернет-банкингу в размере 9 275 рублей.

Таким образом, среднемесячный доход банка по предоставлению удаленного обслуживания в системе «iBank2» составляет 53275 рублей.

Теперь рассчитаем ежемесячную сумму расходов филиала Сбербанка России на территории с. Красный Яр по услуге интернет-банкинга.

Структура расходов выглядит следующим образом:

1. Заработная плата сотрудников, обслуживающих клиентов-юридических лиц по интернет-банкингу и начисления на нее (2 человека) - $15\ 000 * 2 = 30\ 000$ рублей.

2. Эксплуатация информационных и иных каналов - 2500 рублей.

3. Оплата услуг связи - 1400 рублей.

4. Содержание и ремонт оргтехники и средств связи - 1550 рублей.

5. Правовое и консультационное обеспечение - 800 рублей.

Активное продвижение интернет-банкинга практически невозможно без размещения рекламы во Всемирной паутине. В среднем на Интернет приходится около 10% общего рекламного бюджета. Опыт показывает, что средний интернет-клиент банка моложе 35 лет, это человек, стремящийся использовать несколько банковских продуктов. Однако Сбербанк не несет значительных затрат на рекламу, поэтому не будем брать ее во внимание.

Таким образом, общая ежемесячная сумма расходов банка во ведению и предоставлению клиентам услуги интернет-банкинга составляет 36 250 рублей.

Зная среднемесячное значение доходов, а также расходов, которые несет Банк Сбербанк по предоставлению удаленного обслуживания определим, получает ли

банк прибыль за предоставление услуги интернет-банкинга. Для этого из среднемесячной суммы дохода вычтем среднемесячное значение расходов:

$$53\,275 - 36\,250 = 17\,025 \text{ рублей.}$$

В год эта сумма составляет 204 300 рублей.

Таким образом, банк получает прибыль, равную 204 300 рублям в год, от предоставления своим клиентам услуги удаленного обслуживания.

Объем прибыли при всей важности этого показателя не всегда дает полную информацию об уровне эффективности работы банка, в том числе внедрения услуги интернет-банкинга в данной коммерческой организации. Завершающей характеристикой прибыльности можно считать рентабельность внедрения услуги. Этот коэффициент показывает, какую прибыль получает банк с каждого рубля, вложенного в тот или иной оцениваемый показатель.

Рентабельность интернет-банкинга за определенный период можно рассчитать по упрощенной формуле, разделив общую ежемесячную прибыль банка от функционирования услуги интернет-банкинга на сумму затрат банка по этой услуге. Таким образом, рентабельность интернет-банкинга будет равна:

$$17\,025 / 36\,250 = 0,47 \text{ или } 47 \%.$$

Это говорит о том, что с каждого вложенного рубля на техническую поддержку и полноценное функционирование дистанционного обслуживания через систему «iBank2», предлагающей услугу интернет-банкинга, банк получает 47 копеек прибыли.

Такое значение показателя рентабельности не велико, поэтому его необходимо повышать.

Статистическое измерение качества банковской услуги подразумевает определение полезного ее эффекта, то есть мероприятия удовлетворения потребности в этой услуге путем сравнения с качеством принятого за базу для сравнения образца- эталона ее качества. Определяется количественная оценка производственного качества банковской услуги посредством формулы:

$$QBU = QД / \sum Q * 100\%, \quad (1)$$

где:

QД – количество оказанных добросовестно услуг данного типа, ед.; добросовестно оказанные услуги при этом представляют собой услуги выполненные в соответствии с технико-стоимостными параметрами, требуемыми или заявленными нормативами;

$\sum Q$ – общая сумма оказанных услуг данного типа, ед.

При этом значения используемых для определения производственного качества банковской услуги величин определяются:

- посредством количественного определения по отчетной банковской документации таковых определяется общее количество оказанных услуг данного типа;

- количество оказанных добросовестно услуг – посредством;

- опытно-статистическими методами, к примеру – совокупностью осуществляемых экспертом-исследователем действий, направленных на выявления соответствия заявленным технико-стоимостным параметрам оказания какой-либо услуги, фотографированием рабочего цикла услуги;

- анализа отчетной банковской документации на предмет выявления отмеченного банковскими контрольно-ревизионными органами несоответствия.

Заключается преимущество статистического метода оценки качества банковской услуги в возможности определения в достаточно большом отрезке времени динамики качества банковской услуги - за полугодие, квартал, годы. Данные качества безналичный расчетов представлены на табл. 4.

Таблица 4 - Качество безналичных расчетов

Привлеченные средства	2015 год, тыс.руб.	2016 год, тыс.руб.	Изменения за отчетный период, %
Q Σ - общее количество оказанных услуг, тыс. ед.	957185	990753	3,51
QД – количество добросовестно оказанных услуг, тыс. ед.	949815	988078	4,03
QБУ – качество оказанных услуг, %	99,23	99,73	0,50

Таким образом, проведенный статистическими методами анализ отчетной документации по безналичным расчетам показал, что, несмотря на рост количества оказанных клиентам услуг (3,5%), качество услуг остается стабильным, изменившись лишь на 0,5%.

3. Проблемы и перспективы развития безналичной системы расчетов

3.1 Проблемы в системе безналичных расчетов на примере ПАО Сбербанк России

Проведенный анализ показал необходимость совершенствования безналичных расчетов в ПАО Сбербанк России. Для решения выявленных проблем необходимо действовать в следующих направлениях, с целью роста объемов безналичных расчетов за счет использования пластиковых карт, а также привлечения юридических лиц, клиентов промышленно-производственной сферы и сельского хозяйства рекомендуется повысить эффективность и качество предоставления услуг.

Основная цель деятельности компании заключается в получении прибыли и связи с потребителями. Другие цели, которые компания преследует:

1. Увеличение темпов роста прибыли.
2. Повышение объема реализации услуг.
3. Расширение сегмента рынка.
4. Помощь клиентам в получении положительной информации о компании.
5. Повышение эффективности использования капитала.
6. Повышение удовлетворенности сервисом и услугами потребителей.
7. Повышение конкурентоспособности компании.

Данные цели могут быть достигнуты следующим образом:

- установить цены на продукцию ниже, чем у конкурентов, стремясь ориентироваться на людей, имеющих средний уровень дохода. Это увеличит приток широкого круга клиентов соответственно увеличится спрос на услуги и компания станет на рынке более конкурентоспособной;

- обеспечить распространение о компании положительного мнения за счет доброжелательности, личного общения, компетентности и вежливости;

- добиться за счет рекламы постоянного роста объема оказываемых услуг, а в дальнейшем через расширение бизнеса.

Поэтому одна из главных задач маркетинга заключается в установлении в деятельности компании максимально возможной планомерности. В данном случае

цель маркетинга состоит в том, чтобы максимально понять и познать клиента, что услуга будут потребителя полностью удовлетворять. Это обеспечивается за счет выбора рациональной маркетинговой стратегии. Степень риска и неопределенности маркетинговой деятельности тем самым уменьшается.

Выбор стратегии маркетинга на всех стадиях бизнеса является определяющей от появления на рынке услуги или продукции до их продажи и последующего обслуживания. Главное внимание необходимо уделить целевым покупателям, потому следует выбрать рынок и разделить на сегменты, из них отобрать самые перспективные и свое внимание концентрировать на удовлетворение и обслуживание этих сегментов.

Для этого компании следует прибегнуть к следующим мероприятиям:

- разработка и внедрение принципов повышения качества услуг;
- разработка и внедрение принципов организации;
- разработка и внедрение в реальном масштабе времени товарного учета.

Следует провести для обеспечения эффективной реализации следующие мероприятия:

- реклама;
- привлечение клиентов;
- персональные продажи.

Реклама в качестве средства продвижения товара и услуг выполняет функции формирования положительного образа организации для потребителей и продвижения продукции. Выделяют множество достаточно хорошо известных каналов рекламы.

Проведение рекламной масштабной кампании не планируется из-за успешного расположения отделений организации. Является возможным проведение рекламных небольших мероприятий на первоначальном этапе, которые направлены на предоставление информации потенциальным клиентам об открытии торговых новых точек. Основным требованием к этим мероприятиям является целевое направление рекламы при условии минимальных затрат. Этого достичь можно с помощью наружной рекламы. Плакатов и указателей возле точек продаж и объявления на

остановках и на городском транспорте.

Одним из ключевых направлений развития розничного бизнеса должна стать разработка и внедрение новых депозитных продуктов и услуг, а также оптимизация существующей линейки вкладов в целях поддержания ресурсной базы Банка.

Рекомендуется разработать платежные карты с ограниченным лимитом на снятие для детей в возрасте до 10 лет. Также следует снизить до 0,3% от суммы за снятие или поступление средств на карты, обеспечить защиту информации.

Банки в наше время встречаются с довольно распространенным явлением, таким как мошенничество.

Субъекты информационных отношений для успешного осуществления деятельности по управлению объектами определенной предметной области заинтересованы могут быть в обеспечении:

1. Конфиденциальности определенной части информации.

2. Своевременного доступа к определенным автоматизированным сервисам или службам и необходимой им информации.

3. Разграничения за нарушения установленных правил обращения с информацией и законных прав других субъектов информационных отношений ответственности.

4. Достоверности (точности, полноты, целостности, адекватности) информации.

5. Защиты от незаконного тиражирования части информации (защиты прав собственника, авторских прав и т.п.).

6. Защиты от навязывания ложной (искаженной, недостоверной) информации.

7. Возможность осуществления непрерывного управления и контроля процессов передачи и обработки информации и т.д.

Субъект информационных отношений, будучи заинтересованным в обеспечении как минимум одного из представленных требований, является уязвимым, то есть потенциально подверженным нанесению ему ущерба за счет неправомерного использования информации либо за счет воздействия на информацию, критичную для него, процессы обработки и ее носитель. Потому в той

или иной степени все субъекты информационных отношений заинтересованы в обеспечении собственной информационной безопасности.

Для удовлетворения интересов, перечисленных выше, и обеспечения законных прав субъектов необходимо постоянно поддерживать такие свойства информации, а также систем ее обработки:

- целостность - свойство информации, заключающееся в ее существовании в неискаженном виде. Точнее говоря, субъектам необходимо обеспечение достоверности информации, складывающейся из непосредственно целостности информации и адекватности (точности и полноты) отображения состояния предметной сферы;

- доступность - свойство средств, технологий и инфраструктуры обработки, характеризующее способность обеспечивать к интересующей субъектов информации их своевременный доступ и к соответствующим автоматизированным сервисам и службам, в которой информация циркулирует;

- конфиденциальность - определяемая субъективно характеристика информации, указывающая на необходимость введения на круг имеющих к данной информации доступ субъектов ограничения, и обеспечивающая способностью системы сохранять в тайне указанную информацию от субъектов, которые не имеют к ней прав доступа.

Так как субъектам информационных отношений ущерб нанесен может быть опосредованно, через носители информации или определенную информацию, то возникает закономерно заинтересованность субъектов в обеспечении безопасности данной информации, систем ее обработки и носителей. Отсюда следует, что в качестве подлежащих защите объектов должны рассматриваться: информация, процессы ее обработки и любые ее носители. В конечном счете, уязвимыми при этом являются именно субъекты, заинтересованные в обеспечении определенных свойств систем обработки и самой информации. Следовательно, нужно понимать термин «информационная безопасность» в качестве защищенности информации от искажения, нежелательного разглашения или утраты, либо снижение незаконного ее тиражирования, а также степени доступности информации.

Поскольку также ущерб нанесен может быть субъектам информационных отношений посредством воздействия на средства и процессы обработки информации, критичной для них, то очевидной становится необходимость обеспечения защиты от несанкционированного вмешательства в процесс ее функционирования комплексной информационной системы, а также от попыток хищения, незаконной разрушения или модификации любых компонентов этой системы. Потому безопасность комплексной информационной системы – защищенность от различного рода воздействий, нежелательных для соответствующих субъектов всех ее компонентов (ПО, ТС, данных, персонала и пользователей).

Безопасность любого ресурса комплексной информационной системы состоит из обеспечения его трех характеристик: целостности, конфиденциальности и доступности.

Целями защиты информации согласно Федеральному закону «Об информации, информатизации и защите информации» (ст. 20) являются: предотвращение утечки, хищения, утраты, искажения, подделки информации; предотвращение несанкционированных действий по уничтожению, модификации, искажению, копированию, блокированию информации; предотвращение других форм незаконного вмешательства в информационные ресурсы и информационные системы.

Другими словами конечная цель организации информационной безопасности комплексной информационной системы - защита от нанесения им существенного морального, материального или иного ущерба всех категорий субъектов, косвенно или прямо участвующих в процессах информационного взаимодействия, в результате нежелательных преднамеренных или случайных воздействий на информацию и системы ее передачи и обработки. Обеспечение информационной безопасности представляет собой создание препятствий для попыток модификации, хищения, разрушения или выведения из строя компонентов информационной системы, а также для несанкционированного вмешательства в процесс ее функционирования.

Проявления от реализации угрозы информационной безопасности возможного ущерба могут быть различными:

1. Моральный, материальный или физический ущерб, который связан с разглашением персональных данных определенных лиц.
2. Материальный и моральный ущерб деловой репутации организации.
3. Материальный ущерб от разглашения конфиденциальной информации.
4. Материальный и моральный ущерб от дезорганизации деятельности организации.
5. Материальный ущерб от невозможности выполнения обязательств, взятых на себя перед третьей стороной.
6. Материальный ущерб от необходимости восстановления защищаемых нарушенных информационных ресурсов.
7. Моральный и материальный ущерб от нарушения международных отношений.

Если конкуренты будут непричастны, иметь дело с организацией, недостаточно внимательно относящейся к вопросам информационной безопасности, многие могут просто не захотеть.

Повышение уровня защищенности частной собственности, формирование юридических стандартных конструкций в том числе, которые защищают интересы кредиторов, рост эффективности с точки зрения качества и сроков принимаемых решений судебной системы, требуется для повышения конкурентоспособности банковского бизнеса.

Возникновение новых угроз и наличие нерешенных проблем в банковском секторе обуславливает необходимость продолжения реализации структурных мероприятий Центральным Банком и Правительством Российской Федерации по дальнейшему развитию банковского сектора, по его реформированию.

Неблагоприятное состояние управления, в том числе и управление рисками, и корпоративный аспект, использование манипулятивных различных схем, погоня в ущерб финансовой устойчивости за прибылью, низкий уровень ответственности за качество принимаемых решений менеджмента и владельцев, вовлечение в

противоправную деятельность кредитных организаций и другие проблемы, в основном, характерными являются для экстенсивной модели развития банковской сферы. Для банка, Банка России и российского Правительства задача перехода к преимущественно интенсивной от экстенсивной модели развития должна стать приоритетной.

Необходимо отметить, что интенсивная автоматизация деятельности банков, которая связана с внедрением в кредитных организациях банковских автоматизированных систем и технологий дистанционного обслуживания, позволяющих увеличить предоставление банковских услуг и клиентскую базу кредитных организаций, наблюдается в последнее время довольно часто.

Позитивные тенденции не исключают некоторых проблем, негативно сказывающихся на уровне доверия к кредитным организациям потребителей и качестве предоставления услуг в современной банковской сфере. Для разрешения данных проблем следует усовершенствовать законодательство Российской Федерации.

Банк России и российское Правительство в вопросах развития банковского сектора активно увеличивают взаимодействие с международными организациями. Проблема приведения критериев деловой репутации членов совета директоров и руководителей кредитных организаций в соответствие с международной практикой остается актуальной. В последние годы с прозрачностью структуры собственности кредитных организаций ситуация стала улучшаться.

3.2 Комплекс мероприятий по повышению экономической эффективности посредством интернет-банкинга на примере ПАО Сбербанк России

Стимулирование сбыта содержит стимулирование торговли и стимулирование потребителей товара. Формы стимулирования сбыта включают в себя:

- скидки на определенный отрезок времени;
- предоставление подарков и премий;
- различные конкурсы и игры;

- бесплатное получение на пробу образцов услуг (к примеру, бесплатных кредитных карт).

Различные виды стимулирования применительно к торговой точке можно классифицировать как избирательное и общее стимулирование.

В ПАО Сбербанк России целесообразно использовать общее стимулирование (распространение листовок; рекламные объявления; афиши; вручение при приобретении определенного количества продукции подарков).

Целью «паблисити» является формирование общественного мнения, что предлагает некоторые способы:

- спонсорская поддержка акций и различных мероприятий;
- краткие новости для прессы, которые еще называют пресс-релизами, о деятельности компании и о самой компании;
- представляющие больше подробной информации о компании статьи.

Метод персональной продажи подразумевает выделение потребителей, которые могут и желают приобрести услуги, поиск потенциальных покупателей, применение презентации услуг, осуществление продажи и послепродажных мероприятий.

Основные цели программы продвижения для ПАО «Сбербанк России» заключаются в следующем:

- информирования потребителей о существовании продукции, месте и способе ее покупки, в целом о компании;
- напоминание о предлагаемых услугах и о самой компании для приобретения их в будущем;
- убеждение в выборе потребителей и покупке услуг именно ПАО Сбербанк России.

С целью реализации программы продвижения товара следует определить на ее осуществление величину затрат. На практике используют различные способы расчета на продвижение бюджета. На основании торгового планируемого оборота компании. При данном подходе за продажами следует продвижение, но не предшествует им. Прирост к предыдущим расходам (если этим видом бизнеса

компания уже занималась). связь с основными задачами и целями компании при этом отсутствует. На уровне затрат конкурентов. В данном случае не учитываются в сравнении с конкурентами особенности конкретной компании. На основании опыта (другие рынки, другие районы). Здесь следует иметь в виду, что на других рынках условия продаж могут от рассматриваемого рынка значительно отличаться.

По методу соответствия задачам и целям компании. Средства продвижения при данном подходе планируются, учитывая запланированные объемы продаж, на основании чего формируют необходимые затраты;

На основе принципа остатка (сколько средств останется в результате осуществления других расходов). Здесь с задачами фирмы прямая связь также отсутствует.

Рекомендуется разработать платежные карты с ограниченным лимитом на снятие для детей в возрасте до 10 лет. Также следует снизить до 0,3% от суммы за снятие или поступление средств на карты.

Повышение уровня защищенности частной собственности, формирование юридических стандартных конструкций в том числе, которые защищают интересы кредиторов, рост эффективности с точки зрения качества и сроков принимаемых решений судебной системы, требуется для повышения конкурентоспособности банковского бизнеса.

С целью решения существующих проблем необходимо:

1. Увеличить роль банковской сферы.
2. Повысить эффективность трансформации сбережений в инвестиции и их аккумулирования банковским сектором.
3. Улучшение конкурентоспособности российских кредитных организаций.
4. Значительное расширение предоставления кредитов физическим лицам, в особенности живущим в удаленных регионах, где развитие банковского обслуживания является слабым, применяя информационные и банковские современные технологий, расширяя и упрощая перечень инструментов кредитования.
5. Повышение системной устойчивости банковского сектора России.

6.Исключить вовлечение в незаконную деятельность кредитных организаций, в частности, по легализации полученных преступным путем и от финансирования терроризма доходов.

7.Совершенствовать залоговое законодательство, обеспечить защиту прав банков.

8.Повысить прозрачность деятельности банков.

9.Увеличить размер собственных средств.

10.Совершенствовать взаимодействие с налоговыми, правоохранительными и таможенными органами Центрального банка РФ для получения более полной и точной информации о клиентах.

Реализация данных мер позволит качественно улучшить условия управления безналичными расчетами и поможет стать прочным основанием устойчивого развития и сбалансированного роста российской экономики.

3.3 Практическая значимость комплекса предложенных мероприятий по улучшению экономической эффективности на примере ПАО Сбербанк России

Для определения эффективности предложенных мероприятий следует рассчитать экономический эффект их внедрения:

В результате внедрения предложенных мероприятий по использованию различных видов стимулирования планируется повышение эффективности деятельности организации, и, соответственно, рост процентных доходов на 1,5%, т.е. на 161526 тыс. руб. за счет привлечения новых клиентов.

На реализацию данного мероприятия по совершенствованию учета расчетных операций в банке предполагаются затраты в размере 25 тыс.руб. на надбавку к заработной плате менеджеру по информационным технологиям.

Планируемый прирост прибыли определим по формуле:

$$\Delta\P = \Delta B * \text{Пр} \quad (2)$$

где:

ΔB – прирост выручки в результате внедрения предложенных мероприятий, тыс.руб.

Пр – прибыль на один рубль выручки, руб.

Отсюда

$$\Delta\Pi = 161526 * 0,06 = 9692 \text{ тыс.руб.}$$

Текущий (годовой) экономический эффект можем рассчитать по формуле:

$$\text{Эт} = \Delta\Pi - \text{З} \quad (3)$$

где:

З – затраты на внедрение предложенных мероприятий, млн.руб.

Отсюда

$$\text{Эт}_1 = 9692 - 25 = 9667 \text{ тыс.руб.}$$

2) В результате внедрения предложенных мероприятий по совершенствованию учета расчетных операций в банке планируется повышение эффективности деятельности организации, и, соответственно, рост процентных доходов на 3,5%, т.е. на 376894 тыс. руб. за счет привлечения новых клиентов. Реализация данных мер позволит качественно улучшить условия учета расчетных операций в банке.

На реализацию данного мероприятия по совершенствованию учета расчетных операций в банке предполагаются затраты в размере 50 тыс.руб. на надбавку к заработной плате начальнику и менеджеру отдела продаж с целью реализации данного направления.

$$\Delta\Pi = 376894 * 0,06 = 22613 \text{ тыс.руб.}$$

Текущий (годовой) экономический эффект:

$$\text{Эт}_2 = 22613 - 50 = 22563 \text{ тыс.руб.}$$

Исходными данными для проведения данной оценки представлены в табл. 5.

Таблица 5 - Исходные данные для расчета экономической эффективности предложенных мероприятий, тыс. руб.

Показатели	Величина показателя		
	до проведения мероприятий	после проведения мероприятий	абс. отклонение
Процентные доходы	10768405	11306825	538420
Прибыль на один рубль процентных доходов	0,07	0,07	-
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	735793	772583	36790

В результате внедрения предложенных мероприятий по совершенствованию безналичных расчетов в банке планируется повышение эффективности деятельности организации, и, соответственно, рост процентных доходов на 5%, т.е. на 538420 тыс. руб. за счет привлечения новых клиентов. Динамика дохода в результате внедрения предложенных мероприятий показана на рис. 5.

Рассчитаем экономическую эффективность предложенных нами мероприятий.

Годовой экономический эффект:

$$\text{Эт} = \text{Эт1} + \text{Эт2} = 32280$$

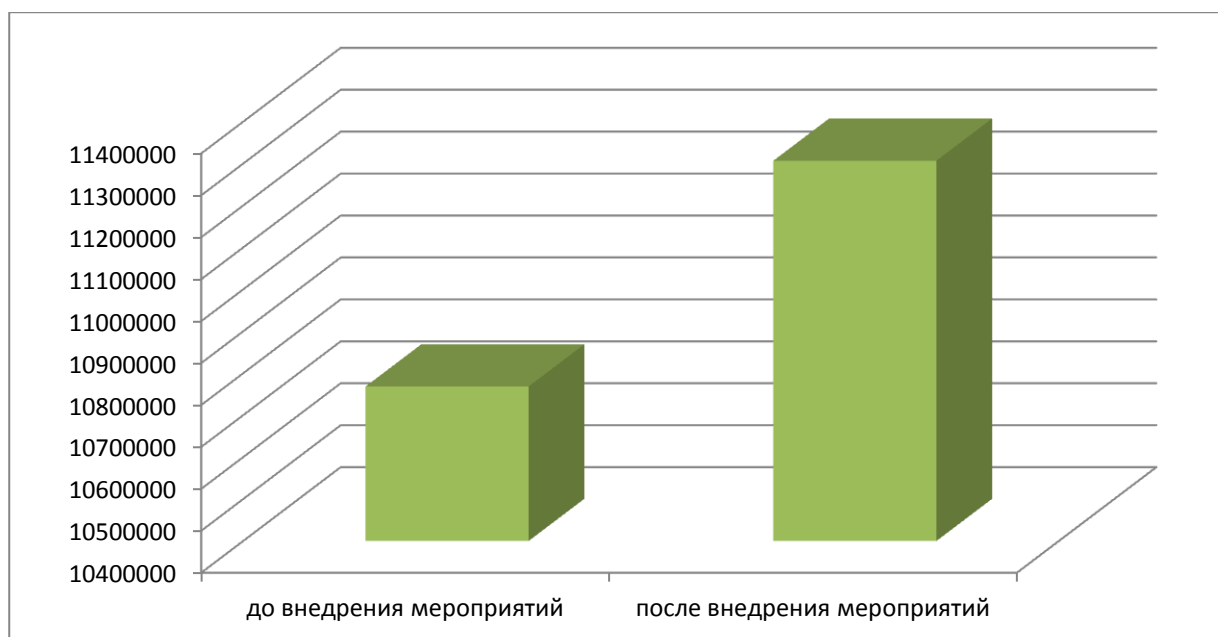


Рисунок 5 - Динамика дохода в результате внедрения предложенных мероприятий

Экономическая эффективность предложенных мероприятий составит 32280 тыс.руб.

Таким образом, с целью совершенствования безналичных расчетов в банке необходимо действовать в следующих направлениях:

Стимулирование сбыта содержит стимулирование торговли и стимулирование потребителей товара. Формы стимулирования сбыта включают в себя:

- скидки на определенный отрезок времени;
- предоставление подарков и премий;
- различные конкурсы и игры;
- бесплатное получение на пробу образцов услуг (к примеру, бесплатных кредитных карт).

Повышение уровня защищенности частной собственности, формирование юридических стандартных конструкций в том числе, которые защищают интересы кредиторов, рост эффективности с точки зрения качества и сроков принимаемых решений судебной системы, требуется для повышения конкурентоспособности банковского бизнеса.

Реализация данных мер позволит качественно улучшить безналичные расчеты в банке и поможет стать прочным основанием устойчивого развития и сбалансированного роста российской экономики.

Заключение

Безналичные расчеты - это денежные расчеты путем записей по счетам в банках, когда деньги списываются со счета плательщика и зачисляются на счет получателя.

Формами безналичных расчетов служат следующие:

1. Расчеты по аккредитиву.
2. Расчеты платежными поручениями.
3. расчеты чеками.
4. расчеты с использованием банковских карт.
5. Расчеты по инкассо.
6. Вексельная форма расчетов.

Применяются формы безналичных расчетов клиентами подразделений и учреждений расчетной сети Банка России, кредитных организаций, а также самими банками. Избираются формы безналичных расчетов самостоятельно клиентами банков и предусматриваются в заключаемых ими со своими контрагентами договорах.

В качестве участников расчетов в рамках форм безналичных расчетов рассматриваются получатели и плательщики средств (взыскатели), а также банки-корреспонденты и обслуживающие их банки.

Проведенный статистическими методами анализ безналичных расчетов показал, что, несмотря на рост количества оказанных клиентам услуг (3,5%), качество услуг остается стабильным, изменившись лишь на 0,5%.

Таким образом, можем сделать вывод о необходимости совершенствования безналичных расчетов в ПАО Сбербанк России.

С целью совершенствования безналичных расчетов в банке необходимо действовать в следующих направлениях:

Стимулирование сбыта содержит стимулирование торговли и стимулирование потребителей товара. Формы стимулирования сбыта включают в себя:

- скидки на определенный отрезок времени;

- предоставление подарков и премий;
- различные конкурсы и игры;
- бесплатное получение на пробу образцов услуг (к примеру, бесплатных кредитных карт).

Повышение уровня защищенности частной собственности, формирование юридических стандартных конструкций в том числе, которые защищают интересы кредиторов, рост эффективности с точки зрения качества и сроков принимаемых решений судебной системы, требуется для повышения конкурентоспособности банковского бизнеса.

Реализация данных мер позволит качественно улучшить безналичные расчеты в банке и поможет стать прочным основанием устойчивого развития и сбалансированного роста российской экономики.

Экономическая эффективность предложенных мероприятий составит 32280 тыс.руб.

Список использованных источников

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (Ч. 1) от 30.11.1994 г. № 51-ФЗ с изм. 13.05.2008 г. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс».
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (Ч. 2) от 26.01.1996 г. № 14-ФЗ с изм. 06.12.2007 г. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс».
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (Ч. 3) от 26.11.2001 г. № 146-ФЗ с изм. 29.04.2008 г. // Справочно-правовая система «Консультант Плюс».
4. Федеральный закон «О банках и деятельности банков» от 02.12.1990 г. № 395-1
5. Андриюшин С., Кузнецова В. Приоритеты денежно-кредитной политики центральных банков в новых условиях // Вопросы экономики. – 2014. - № 6. – С. 57 – 59.
6. Ануреев С.В. Денежно-кредитная политика, диспропорции и кризисы. – М.: Кнорус, 2012. – 448 с.
7. Баликоев В.З. Общая экономическая теория. – М.: Омега-Л, 2014. – 688 с.
8. Бланк И.А. Управление формированием капитала. – М.: Омега-Л, 2012. – 512 с.
9. Боронина Э.С. Оценка основных средств в соответствии с концепциями поддержания капитала компании // Бухгалтерский учет. – 2012. - № 17. – С. 62 – 66.
10. Бухгалтерский учет и аудит в коммерческом банке : учебник /С.В. Камысовская, Т.В. Захарова, Н.Н. Попова. — М. : КНОРУС, 2014. —424 с.
11. Воронова Н.В. Анализ вкладных операций коммерческого банка // Финансовая аналитика: проблемы и решения. - 2014. - № 26 (68). - С. 33-41
12. Галицкая С.В. Финансовый менеджмент. Финансовый анализ. Финансы предприятия. – М.: Эксмо, 2013. – 652 с.
13. Горелова А.В. Методические подходы к вопросам повышения эффективности

капитальных вложений // Проблемы экономики и управления нефтегазовым комплексом. – 2013. - № 8. - С. 4 – 9.

14. Гусейнов Р.М., Семенихина В.А. Экономическая теория. – М.: Омега-Л, 2012. – 448 с.
15. Дементьева А.Г. Рыночная стоимость и информационная прозрачность бизнеса // Маркетинг. – 2012. - № 1. – С. 102 – 108.
16. Джамалдинова М.Д. Целевые установки эффективности управления капиталом организации // Вопросы региональной экономики. - 2013. - № 2. - С. 60-70.
17. Жученко О.А. Инструменты денежно-кредитной политики и их использование // Вестник государственного гуманитарного университета. – 2012. - № 3. – С. 65 – 73.
18. Ковалев В.В. Финансовый менеджмент: теория и практика. – М.: Проспект, 2013. – 1024 с.
19. Коротков, Эдуард Михайлович. Менеджмент/Э. М. Коротков.-М.:Юрайт, 2014.- 640 с.-(Основы наук).-Библиогр.: с. 634-640.-1500экз. -ISBN 978-5-9916-1055-1
20. Коршунов Д.А. О построении модели общего равновесия для экономики России // Деньги и кредит. – 2014. - № 2. – С. 56 – 67.
21. Криворотова Н.Ф., Урядова Т.Н. Актуальные проблемы денежно-кредитной политики России // TerraEconomicus. – 2015. - № 3. – С. 24 – 26.
22. Лапуста М.Г., Мазурина Т.Ю. Финансы предприятий. – М.: Альфа-Пресс, 2012. – 640 с.
23. Лукша Н. Инфляция и денежно-кредитная политика // Экономико-политическая ситуация в России. – 2015. - № 12. – С. 9 – 11.
24. Малхасян А.М. Направления совершенствования денежно-кредитной политики Российской Федерации // Финансы и кредит. – 2015. - № 43. – С. 51 – 62.
25. Матовников М.Ю. К вопросу об инструментах денежно-кредитной политики // Деньги и кредит. – 2015. - № 1. – С. 32 – 34.
26. Милюков А.И., Пенкин С.А. Денежно-кредитная политика как фактор роста российской экономики // Банковское дело. – 2014. - № 9. – С. 21 – 24.
27. Основные направления единой государственной денежно-кредитной политики

на 2015 год и период 2013 и 2014 годов // http://www.cbr.ru/today/publications_reports/on_2015%282013-2014%29.pdf

28. Попова Р.Г., Самонова И.Н., Добросердова И.И. Финансы предприятий. – СПб.: Питер, 2013. – 208 с.
29. Симонов В.В. Государственная денежно-кредитная политика России в условиях системного кризиса мировой экономики / Вениамин Симонов, Дмитрий Комаров // Федерализм. - 2014. - № 4. - С. 85-94
30. Сорокин М.А. Бухгалтерский управленческий учет инвестиций в форме капитальных вложений // Проблемы учета и финансов. - 2014. - № 2. - С.
31. Тихомиров Е.Ф. Финансовый менеджмент. Управление финансами предприятия. – М.: Академия, 2013. – 384 с.
32. Улюкаев А.В. Новые вызовы денежно-кредитной политики // Деньги и кредит. – 2015. - № 11. – С. 3 – 5.
33. Челноков В.А. К вопросу о сущности, функциях и роли современных денег // Деньги и кредит. – 2013. - № 5. – С. 68 – 70.
34. Шкода Р.В. Принципы формирования динамики модели структуры совокупного капитала предприятия // Экономические науки. – 2012. - № 4. – С. 240 – 243.
35. Шуляк П.Н. Финансы предприятий. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 620 с.
36. Экономическая теория / Под ред. Е.Н. Лобачевой. – М.: Юрайт, 2014. – 522 с.