

РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ВТБ (ПАО)

Студент 4 курса направления «Экономическая безопасность» Сороченков С.В.

Настоящая статья посвящена исследованию направлений совершенствования электронных банковских услуг ВТБ (ПАО). Рассмотрены возможности внедрения автоматизированных систем в бизнес-процессы банка, использования IT-аутсорсинга, развития системы предоставления индивидуальных банковских сервисных услуг, а также применения облачных технологий. Проведен сравнительный анализ затрат на каждое из направлений. Рассчитаны: возможный эффект от установки дополнительных платежных терминалов при автоматизации бизнес-процессов ВТБ (ПАО); доходность от предложения индивидуальных услуг, экономия от владения собственной IT-инфраструктурой. Реализация предложений и использование зарубежного опыта позволят ВТБ (ПАО) создать одну из эффективных систем дистанционного обслуживания

Ключевые слова: электронные банковские услуги, дистанционное обслуживание, автоматизация банковских бизнес-процессов, IT-аутсорсинг, индивидуальный менеджер, «облачные технологии»

DEVELOPMENT OF PROPOSALS ON IMPROVEMENT OF ELECTRONIC BANKING SERVICES ON THE EXAMPLE OF VTB (PJSC)

Student 4 courses of the Economic security direction Sorochenkov S.V.

This article is devoted to the study of the directions of improvement of electronic banking services VTB BANK. The possibilities of implementation of automated systems in the business processes of the Bank, the use of IT outsourcing, the development of the system of individual banking services, as well as the use of cloud technologies. A comparative analysis of the costs of each of the areas. Calculated: the possible effect of the installation of additional payment terminals in the automation of business processes VTB BANK; profitability of the offer of individual services, savings from owning their own IT infrastructure. The implementation of proposals and the use of foreign experience will allow VTB BANK to create one of the effective remote services systems

Keywords: electronic banking services, remote banking, automation of banking business processes, IT outsourcing, individual Manager, «cloud technologies».

В настоящее время необходимость совершенствования дистанционного обслуживания ВТБ обусловлена требованиями к качеству и безопасности банковских услуг, расширению клиентской базы и минимизации расходов. В качестве основных направлений совершенствования электронных банковских услуг ВТБ нами выделены следующие:

- внедрение автоматизированных систем в бизнес-процессы, а также процессы обслуживания клиентов;
- использование IT-аутсорсинга;
- развитие системы предоставления индивидуальных банковских сервисных услуг;
- применение облачных технологий.

Внедрение в бизнес-процессы автоматизированных систем должно стать активным направлением развития не только ВТБ, но и других банков, за счет оказываемого эффекта на повышение прибыли кредитных организаций. В свое время тренды развития банковской отрасли были явно намечены экономическим кризисом, приоритетное направление при этом получила автоматизация. Основой рассматриваемых тенденций является снижение операционных расходов, что позволяет в первую очередь признать необходимость перехода

на самообслуживание клиентов, так как это реальная возможность существенного снижения расходов и сегментирования клиентской базы.[10, С,248] Для ее детального анализа и формирования для клиентов узкоспециализированных предложений требуется разработка такого программного продукта, благодаря которому представится возможность создания, хранения и сегментирования в соответствии с различными признаками клиентской базы. Банками для решения подобной задачи должны использоваться CRM-решения, предоставляемые различными производителями. Еще большую пользу при этом принесет автоматизация процессов обслуживания клиентов – как через операционистов, так и путем развития систем самообслуживания через каналы удаленного доступа, среди которых можно выделить Интернет, банкоматы и терминалы, мобильные устройства. [9, С,7]

Рассчитаем выгоду от установки дополнительных платежных терминалов. Предположим, ВТБ желает расширить терминальную сеть и закупает пять терминалов. Один платежный терминал обойдется банку в 75 тыс. руб. Общая стоимость составит 375 тыс. руб.

На увеличение стоимости также повлияют текущие затраты: арендная плата в размере 3000 руб., беспроводный интернет (500 руб.), расходные составляющие (около 500 руб.), инкассаторские услуги (около 2000 руб.), проведение технического обслуживания (около 2000 руб.), налоговые отчисления (6%), отчисления банку за операции со счетом (в зависимости от банковской ставки), а также оплата электроэнергии. Итого средние ежемесячные расходы на один платежный терминал составят порядка 10 тыс. руб., а на пять терминалов – 50 тыс. руб.

Таким образом, стоимость инвестиций для сети из 5 банкоматов составит примерно 435 тыс. руб.

Если банк ВТБ заложит в качестве дохода 3% от оборота и 2 млн. руб. – в качестве ежемесячной пропускной способности данных пяти терминалов, то доход от ее использования составит 60 тыс. руб. в месяц. За год составит 720 тыс. руб. Таким образом, срок окупаемости данного проекта составит чуть больше, чем полгода, а доходность банка при этом составит 285 тыс. руб.

Улучшить качество дистанционных банковских решений возможно путем применения IT-аутсорсинга. Профессионализм специалистов в области IT, при привлечении их банком, позволяет облегчить и повысить эффективность решения IT-задач при реализации как краткосрочных, так и долгосрочных проектов. Аутсорсинг довольно результативный инструмент минимизации и контроля затрат в области IT, так как делает затраты непосредственно подрядчика более информативными, чем траты структурного подразделения банка.

Достаточно часто банками использование ИТ-аутсорсинга рассматривается как слишком дорогое удовольствие, так как фактически затраты банка идут на часть инфраструктуры ИТ-компании. Отсутствие при этом анализа совокупности затрат на содержание собственных сотрудников, техники и т.д. не позволяет банковским структурам принять верное решение. В качестве примера можно выделить Компания ООО «Банк Софт Системс» (Компания BSS), которая оказывает весь спектр услуг в сфере дистанционного обслуживания всех типов респондентов банка.

Например, предположим, что в банке ВТБ есть собственный системный администратор с заработной платой 360 тыс. руб. в год. Фактически имея в штате своего собственного специалиста, работодатель уплачивает за это государству примерно 36% его дохода. Выбирая аутсорсинговую компанию, сокращаются расходы на 18%, так как компания работает на общей схеме налогообложения, т.е. с НДС. Это равносильно тому, что экономится 18% от стоимости обслуживания.

Другая статья расходов предусматривает болезни, отпуска, прогулы или некомпетентность сотрудника.

Последней составляющей затрат на ИТ являются расходы на обучение специалиста, организация его рабочего места, оплата стоимости интернета для специалиста, приобретение канцелярских товаров и иные нюансы. При использовании ИТ-аутсорсинга данные расходы несет компания, оказывающая услуги. Затраты в размере статей представим в виде табл 1.

Таблица 1 – Затраты на услуги Системного администратора и ИТ-аутсорсинга , тыс.руб.

Статья затрат		Системный администратор	Услуги ИТ аутсорсинга
Заработная плата за год		360000	300000
В том числе:	Оплата отпуска	30000	0
	Оплата больничного	15000	0
Налоги		129600	-54000
Сопутствующие расходы		20000	0
Обучение		30000	0
Косвенные затраты		30000	0
ИТОГО:		614600	246000

Как видно из таблицы, содержание системного администратора обойдется банку ВТБ в 614600 руб. в год. В то время как, за пользование услуг ИТ аутсорсинга банк заплатит 246000 руб. за год. Таким образом, ВТБ сможет экономить 368600 руб. в год.

Система индивидуального банковского сервиса считается важной составляющей клиентской стратегии банка, которая обширно используется в основных иностранных банках. Для ВТБ это принципиально свежий полный расклад в предоставлении денежных предложений. Индивидуальные менеджеры считаются ключевым

компонентом предоставленного стиля. Они промышляют всеохватывающим заключением клиентских вопросов. Индивидуальным менеджером исключается необходимость автономного взаимодействия с разными структурными подразделениями банка. Индивидуальный менеджер позволяет так организовать банковское обслуживание, чтобы в условиях комфортности и конфиденциальности сотрудничества с клиентом за сравнительно короткий промежуток времени максимально эффективно использовать все предлагаемые банковские услуги.

Для заинтересованности потребителя в банковских услугах индивидуальным менеджером осуществляется координация деятельности структурных подразделений банка, а также предоставляется гарантия принятия оперативного заключения. При такой организации устраняются бюрократически задержки, как правило наиболее часто встречающиеся в банках, а также в полном объеме применяются высокие качества всего спектра банковских предложений. [6, С,51]

В функции индивидуального менеджера ВТБ (ПАО) входит:

- гарантировать компанию централизованного ежедневного взаимодействия покупателя с банком по классическим задачам банковского обслуживания;
- гарантировать взаимодействие покупателя с банком по задачам разработки и внедрения персональных банковских продуктов [5, С,37];
- расценивать бизнес-проекты покупателя и разбирать роль банка в их реализации;
- структурировать сделки и разрабатывать личные формы сервиса покупателя с привлечением, в случае если нужно, холдинговых компаний [4, С,19];
- давать всевозможные информационных и консультационных предложения (и в что количестве по денежным вопросам) с привлечением высококвалифицированных специалистов банка.

Для клиентов в банке не существует такого понятия, как «операционный зал». Деловые взаимоотношения клиента и индивидуального менеджера происходит в клиентском зале. Клиенту представляется возможность получения необходимой информации и проведения консультирования в банке по разносторонним вопросам, как экономического, так и юридического характера, привлекая при необходимости различных специалистов. [3, С,47]

Допустим, банк ВТБ желает увеличить штат персональных менеджеров на пять сотрудников. Заработная плата одного менеджера составляет 30 тыс. руб. в месяц. Банк за свой счет производит выплаты в фонды, обучает сотрудников, оборудует рабочее место и прочее. Отразим все статьи затрат в виде табл. 2

Таблица 2 – Затраты на персонального менеджера, тыс.руб.

Статья затрат	Персональный менеджер
---------------	-----------------------

Стоимость в год		360000
В том числе:	Оплата отпуска	30000
	Оплата больничного	15000
Налоги		129600
Сопутствующие расходы		20000
Обучение		30000
Косвенные затраты		30000
ИТОГО:		614600

В среднем, за одного нового сотрудника расходы банка составят 614,6 тыс. руб. За пятерых расходы составят 3,073 млн. руб.

Теперь предположим, что каждый персональный менеджер привлек в ВТБ по десять новых клиентов, каждый из которых оформил кредит на 800 тыс. руб. под 16,5% годовых со сроком кредитования один год. Воспользовавшись кредитным калькулятором, выясним, что общая сумма выплат одного клиента составит примерно 875 тыс. руб. Общая переплата в этом случае составит 75 тыс. руб. Общая сумма переплат клиентов всех персональных менеджеров составит 3,75 млн. руб.

Таким образом, доходность банка увеличится на 677 тыс. руб.

Также улучшить работу ВТБ позволит использование технологии «облачных вычислений». Данная технология приобрела популярность в 2011 году и на протяжении последних лет подвергается постоянным улучшениям. Глобальный финансовый рынок энергично развивается, в том числе и с помощью использования облачных технологий. Российские банки еще не способны дойти до такого уровня распределения облачных сервисов, что объясняется некоторыми объективными и субъективными причинами: требования государственных регуляторов ограничивают ведение деятельности, которая связана с работой с персональными данными; препятствием для перехода к облачным сервисам служат условия внешних регуляторов, особое значение среди которых принадлежит международным платежным системам; в публичных сервисах на основе облачных технологий довольно низкий уровень защищенности персональных данных; негативное отношение руководства коммерческих банков к отсутствию возможности самостоятельного администрирования в облаках и опасение зависимости от аутсорсеров. Вместе с тем вопрос в отношении использования данной технологии остается до сих пор дискуссионным [2].

«Облачные вычисления» представляют собой модель, которой обеспечивается повсеместный и удобный сетевой доступ по требованию к общему пулу конфигурируемых вычислительных ресурсов (в качестве которых можно рассматривать сети передачи данных, сервера, устройства хранения данных, приложения и сервисы – как по отдельности, так и все

в совокупности), оперативно предоставляемые и освобожденные при минимальных эксплуатационных затратах и / или обращения к провайдеру [1].

В настоящее время применение технологий «облачных вычислений» в банковской сфере возможно, как при управлении маркетингом, обслуживанием клиентов, управлении продажами, так и при управлении определенными финансовыми приложениями. В использовании IT-ресурсов «облаками» обеспечивается гибкость. Помимо этого, использование «облачных вычислений» позволяет на любой момент времени затрачивать только необходимое количество ресурсов, и не переплачивать за избыточную инфраструктуру. За счет удобства и универсальности доступа обеспечивается широкая доступность услуг и поддержка терминальных устройств разного класса (например, персональные компьютеры, мобильные телефоны, интернет-планшеты).[7, С,57]

Предположим, ВТБ располагает собственной IT-инфраструктурой общей стоимостью 240 тыс. руб. Стоимость установки оборудования 60 тыс. руб. Заработная плата системного администратора составляет 360 тыс. руб. в год. Отразим все статьи затрат в виде таблицы 3.

Таблица 3 – Сравнительный анализ затрат ВТБ (ПАО) на IT-инфраструктуру и «облачные технологии», тыс.руб.

Статьи затрат	IT-инфраструктура	«Облако»
Стоимость оборудования	240000	0
Стоимость установки	60000	6000
Аренда оборудования за год	0	162400
Оплата труда за год	360000	0
ИТОГО	660000	168400

Как видно из таблицы, у облачных технологий преимуществ больше, чем классической IT-инфраструктуры. Во-первых, банку не придется тратить на приобретение дорогостоящего оборудования. Во-вторых, разовая стоимость услуги по установке в разы дешевле. В-третьих, отпадает потребность в оплате услуг системного администратора. Единственное в чем IT-инфраструктура превосходит «Облако», так это в том, что её не нужно арендовать. [8, С,98]

В итоге, владение собственной IT-инфраструктурой обойдется банку в 660 тыс. руб. за год, в то время как расходы за использование технологий «облачных вычислений» составят 168,4 тыс. руб. В конечном счете, ВТБ сможет сэкономить 491,6 тыс. руб.

В результате предложенных мероприятий, доходность банка ВТБ за год вырастет на 1822,2 тыс. руб. (Табл. 4).

Таблица 4 – Эффективность предлагаемых мероприятий для ПАО ВТБ, тыс.руб.

Мероприятия	Доходность, тыс. руб.
Автоматизация бизнес-процессов	285
Использование IT-аутсорсинга	368,6
Развитие системы индивидуального банковского сервиса	677
Использование облачных технологий	491,6
ИТОГО:	1822,2

Таким образом, в заключении необходимо отметить, что использование лучших зарубежных практик коммерческих банков, наличие и реализация четкой и выверенной стратегии развития, осуществление скоординированной и направленной деятельности позволит ВТБ (ПАО) создать одну из эффективных систем дистанционного обслуживания, применяемую на рынке банковских услуг.

Список литературы:

1. Федеральный Закон от 10.07.2002 №86-ФЗ (ред. от 23.04.2018) «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)»
2. Федеральный Закон от 02.12.1990 №395-1 (ред. от 04.06.2018) «О банках и банковской деятельности»
3. Власенко М.С. О работе банка с клиентами // Деньги и кредит. – 2014. — №12. - С. 47-50.
4. Григорян С.А. Тенденции развития и регулирования российского рынка электронных банковских услуг // Деньги и кредит. – 2015. — №10. - С. 19-21
5. Курбатов С.Ю. О развитии факторинговых услуг // Деньги и кредит. – 2016. — №5. - С. 37-50.
6. Мережникова А.К. Рынок вкладов населения: анализ, состояние, перспективы // Деньги и кредит. – 2016. — №7. - С. 51-53.
7. Продолятиенко П.А. Трансформация сбережений населения в инвестиции // Деньги и кредит. – 2017. — №2. - С. 57-61.
8. Соколов Ю.А. Платежные карты: реальное состояние и нереализованные возможности // Деньги и кредит. – 2017. – №10. - С. 98-100.
9. Соломин С. Понятие кредитной операции // Хозяйство и право. – 2016. — №8. - С. 7-15.

10. Якунин С.В. К вопросу о стратегии поведения на рынке банковских услуг в России // Деньги и кредит. – 2014. — №10. - С. 248-252.