

# **Дистанционное банковское обслуживание в РФ: современное состояние, проблемы и перспективы развития**

Подготовила  
студентка гр.ЭК-542  
Антонова Дарья Юрьевна  
Научный руководитель:  
д.э.н., профессор  
Семешко Ольга Георгиевна

В условиях сегодняшней ситуации в мире, связанной с распространением коронавирусной инфекции, люди предпочитают свести к минимуму посещение общественных заведений и проводят необходимые операции дистанционно. Поэтому активность и востребованность использования электронных услуг растёт с каждым днём, в частности в России.

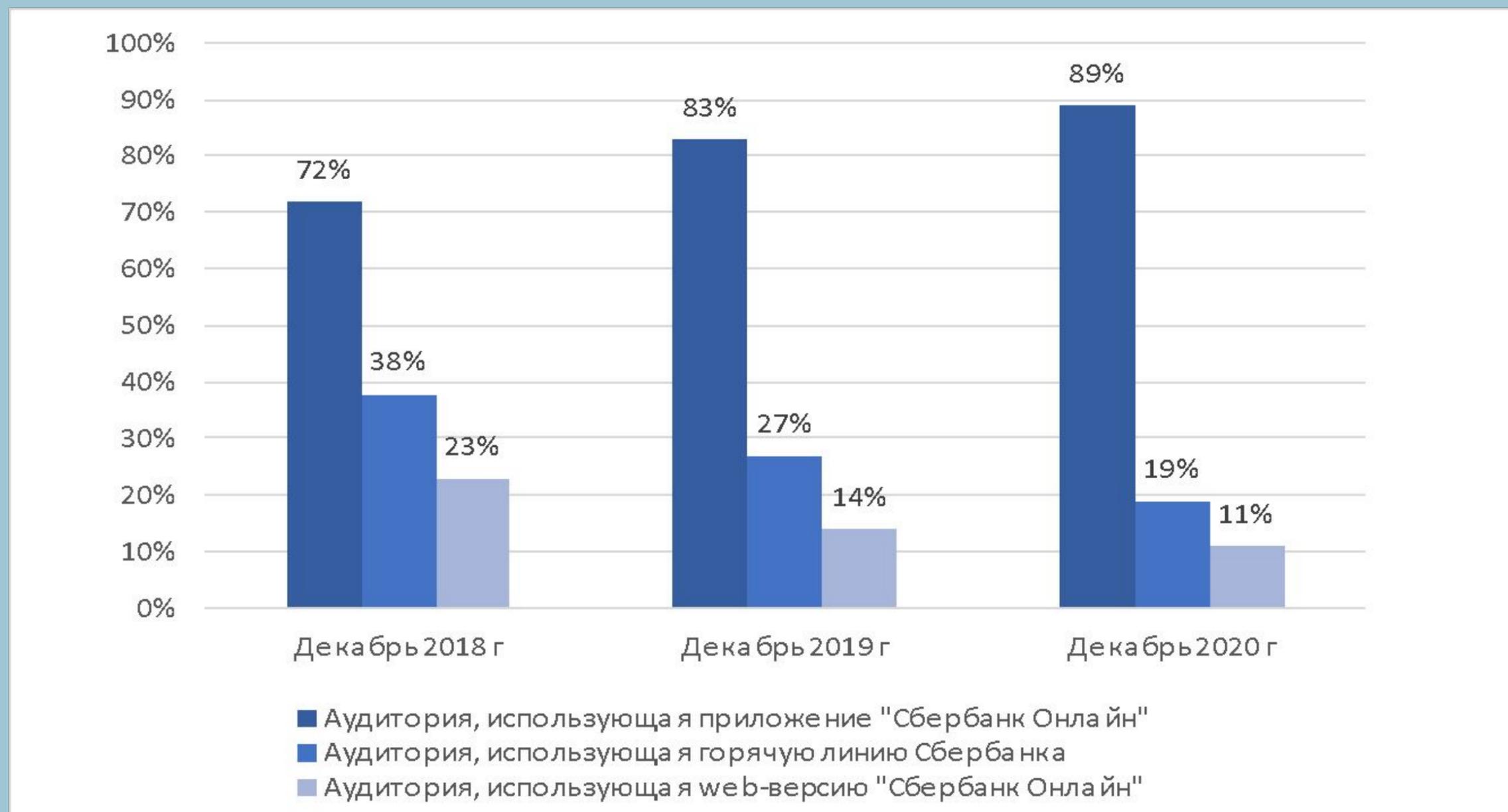


**Цель исследования:** исследование содержания и структуры ДБО, выявление проблем, а также перспектив развития дистанционного банковского обслуживания в РФ.

В соответствии с поставленной целью в выпускной квалификационной работе выделим следующие **задачи:**

- провести теоретический анализ дистанционного банковского обслуживания в РФ;
- провести анализ услуг дистанционного банковского обслуживания, которые предлагает ПАО «Сбербанк России»;
- проанализировать современное состояние и направления развития системы дистанционного банковского обслуживания в РФ;
- выявить проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в РФ.

## Соотношение аудиторий различных цифровых каналов ПАО «Сбербанк России»



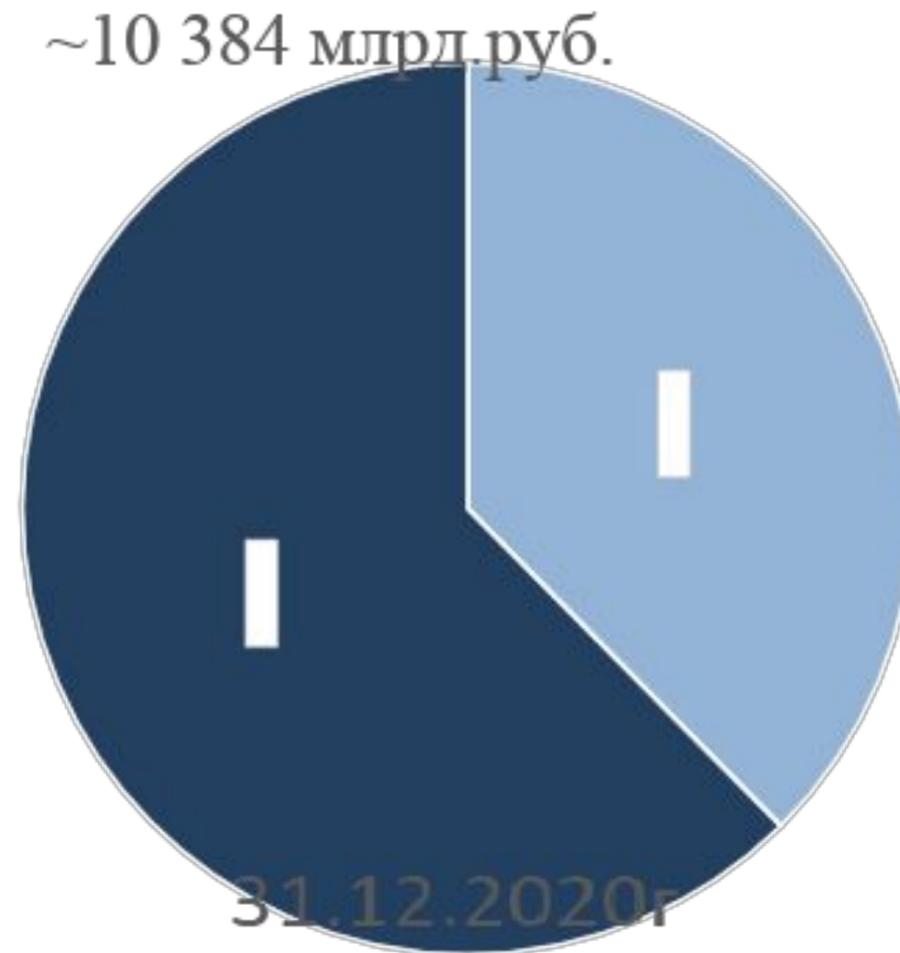
По данной диаграмме видно, что с каждым годом всё больше клиентов вовлекается в использование мобильного приложения «Сбербанк Онлайн». Такая динамика наблюдается из-за расширения функционала и удобства сервисов.

## Количество активных пользователей «Сбербанк Онлайн» и «СМС-банк»

Дата	Количество активных пользователей (млн. чел.)	Изменение (-,+)	Темпы роста (%)
31.12.2020	73,0	+3,0	4,29
31.12.2019	70,0	+5,3	8,19
31.12.2018	64,7	+7,9	13,91
31.12.2017	56,8	+9,4	19,83
31.12.2016	47,4	+8,6	22,16
31.12.2015	38,8	-	-

Количество активных пользователей «Сбербанк Онлайн» и «СМС-банк» с каждым годом увеличивается.

## Доля привлечений через «Сбербанк Онлайн» в общем портфеле привлеченных средств физических лиц ПАО «Сбербанк России» в 2020 году



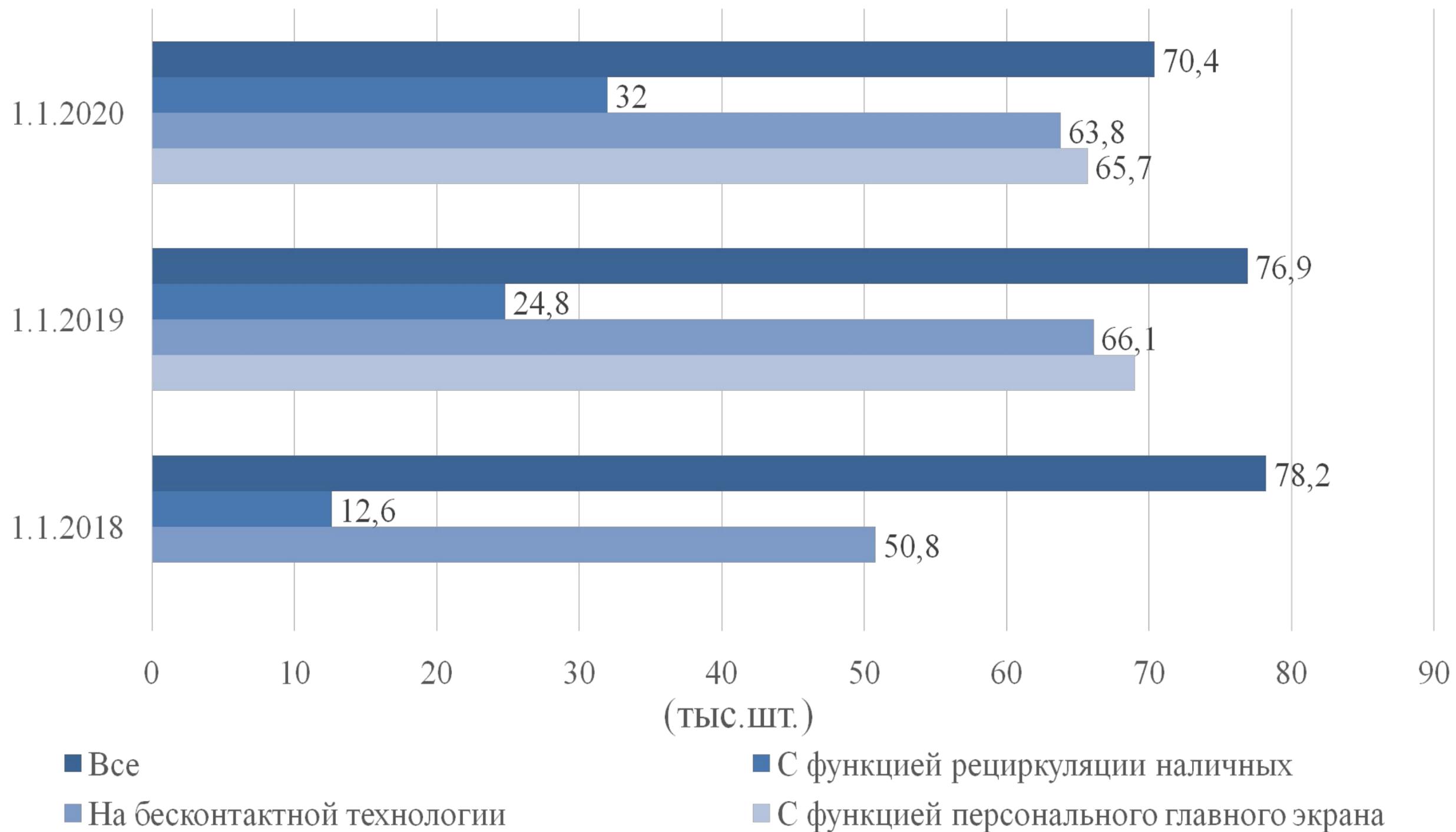
Через «Сбербанк Онлайн» на 31.12.2020г было произведено около 10 384 млрд.руб. привлечений физических лиц, что составляет 62,40% от общего портфеля привлечённых средств физических лиц.

## Пользователи приложения «СберБизнес»

	Кол-во, млн.	% от общего числа
Пользователи мобильного приложения «СберБизнес»	1	37,04
Ежемесячное кол-во пользователей приложения «СберБизнес»	2,3	85,19
Всего юр.лиц	2,7	100

Пользователи мобильного приложения от общего числа юридических лиц в ПАО «Сбербанк России» - 37,04%. Доля ежемесячного количества пользователей данного приложения составляет 85,19% в общем числе юридических лиц.

## Тенденция количества банкоматов ПАО «Сбербанк России»



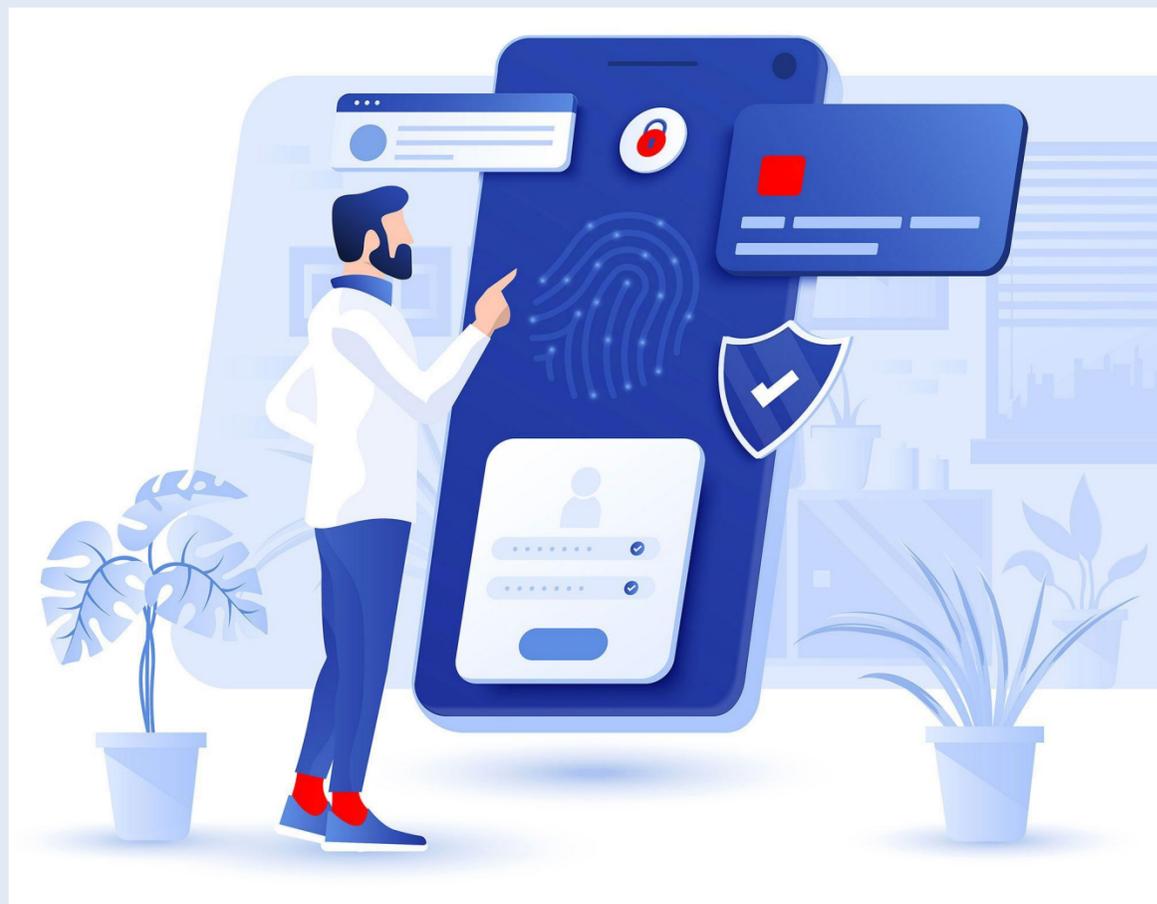
## Банкоматы, адаптированные для незрячих клиентов

	Кол-во, шт.	% от общего кол-ва
Банкоматы, адаптированные для незрячих клиентов	28 931	41,1
Всего устройств самообслуживания	70 400	100

В ПАО «Сбербанк» 41,1% банкоматов, адаптированных для незрячих клиентов в общем числе устройств самообслуживания.

## Рекомендации ПАО «Сбербанк»

Возможность вызвать специалиста банка на дом, так как в ПАО «Сбербанк» много пожилых клиентов и клиентов, у которых нет времени на посещение офиса, а также разработка и правильное функционирование надёжной системы информационной безопасности, которую нужно постоянно совершенствовать.



## СПРАВКА

Настоящим подтверждается, что Юго-Западный банк ПАО «Сбербанк» готов рассмотреть возможность внедрения следующих рекомендаций, разработанных студенткой РГЭУ (РИНХ) Антоновой Дарьей Юрьевной при выполнении ею выпускной квалификационной работы на тему «Дистанционное банковское обслуживание в РФ: современное состояние, проблемы и перспективы развития» (научный руководитель – д.э.н., профессор Семенюта О.Г.):

возможность вызвать специалиста банка на дом, так как в ПАО «Сбербанк» много пожилых клиентов и клиентов, у которых нет времени на посещение офиса, а также разработка и правильное функционирование надёжной системы информационной безопасности, которую нужно постоянно совершенствовать.

Начальник отдела по подбору  
и адаптации персонала  
Юго-Западного банка ПАО «Сбербанк»



Жукова Г.А./

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!