



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Алтайский государственный технический университет
им. И.И. Ползунова»

Институт экономики и управления
Кафедра «Цифровые финансы»

Бакалаврская работа

**Развитие цифровых банковских сервисов в сфере
дистанционного обслуживания физических лиц
(на материалах ПАО «Сбербанк»)**

Студент группы

Эк-81

Лушпа Мария Евгеньевна

Руководитель работы

к.э.н., доцент

Щербакова Наталья Валерьевна

Барнаул 2022

Объект и предмет исследования, цель и задачи работы

Объект – Публичное Акционерное Общество «Сбербанк России».

Предмет – экономические отношения, связанные с системой организации и функционирования цифровых сервисов в сфере дистанционного банковского обслуживания физических лиц.

Цель работы – проанализировать дистанционное банковское обслуживание и соответствующее ему цифровые сервисы для физических лиц, а также предложить один из способов его совершенствования.

Задачи выпускной работы:

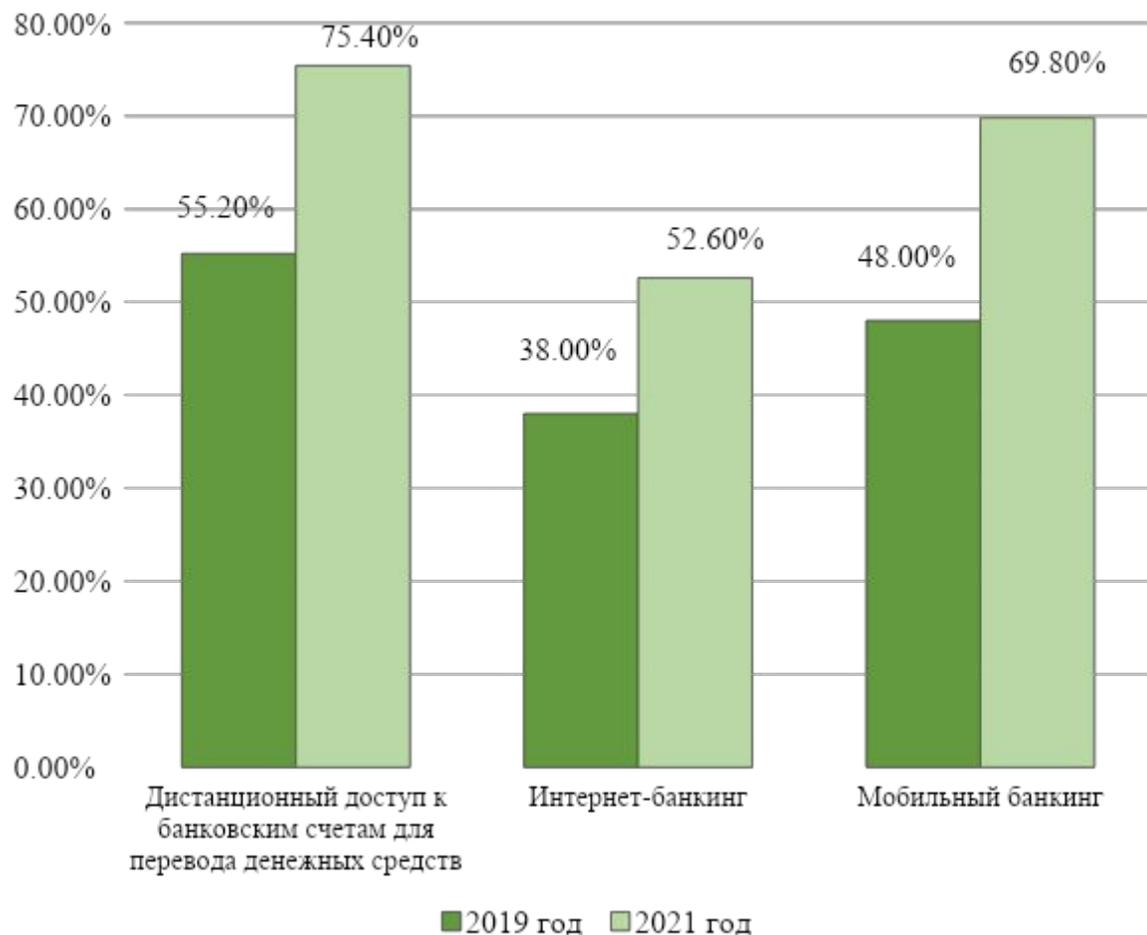
- провести теоретический анализ дистанционного банковского обслуживания и оценить его влияние на деятельность банка;
- проанализировать современное состояние развития цифровых сервисов в сфере дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Российской Федерации и выявить проблемы;
- предложить один из способов по совершенствованию системы дистанционного банковского обслуживания в ПАО «Сбербанк».

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – комплекс банковских услуг удаленного доступа к разным банковским операциям, которые предлагают организации своим клиентам (как юридическим, так и физическим лицам).

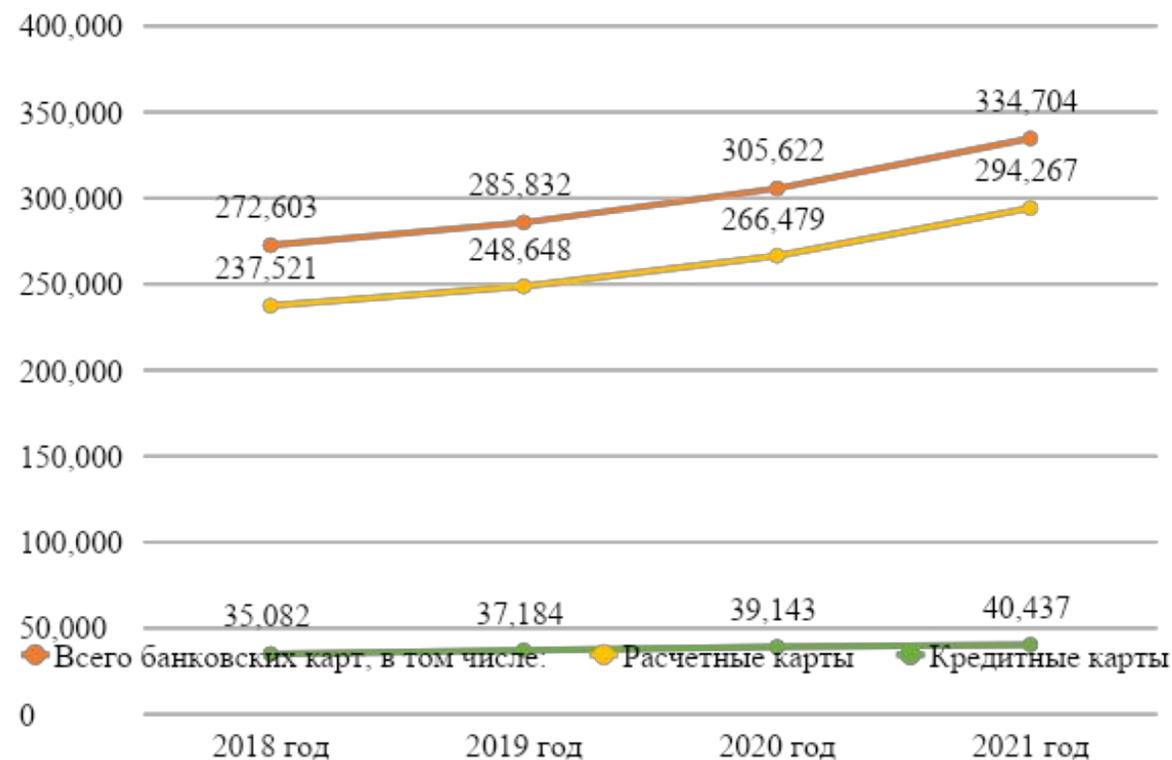


Динамика дистанционного банковского обслуживания в России

Динамика пользователей цифровых сервисов за 2019-2021 гг.

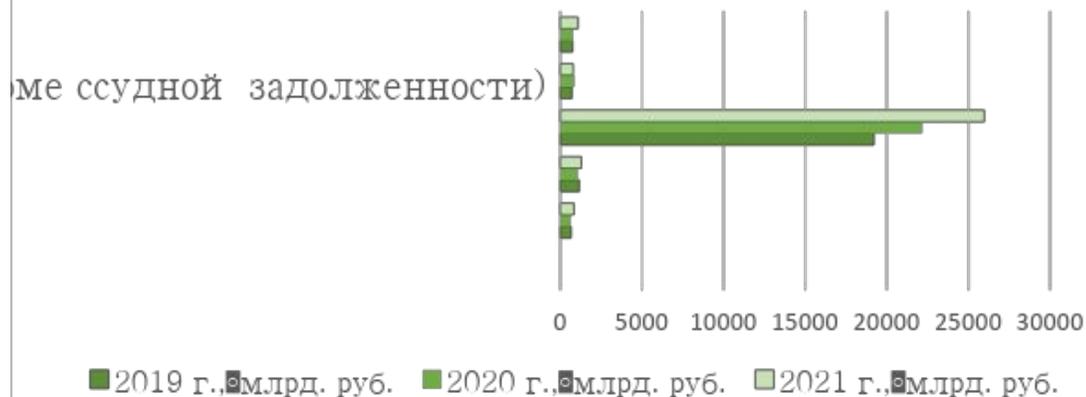


Количество платежных карт, эмитированных кредитными организациями и Банком России, тыс.ед.

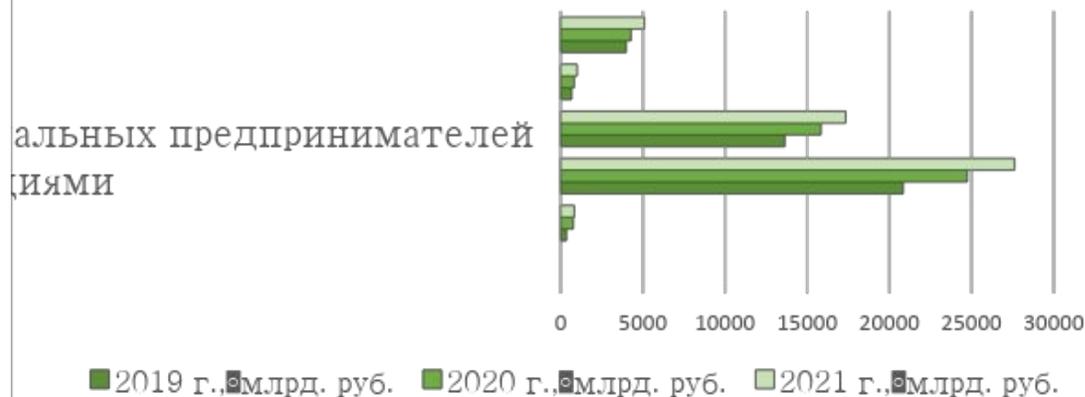


Показатели деятельности ПАО «Сбербанк»

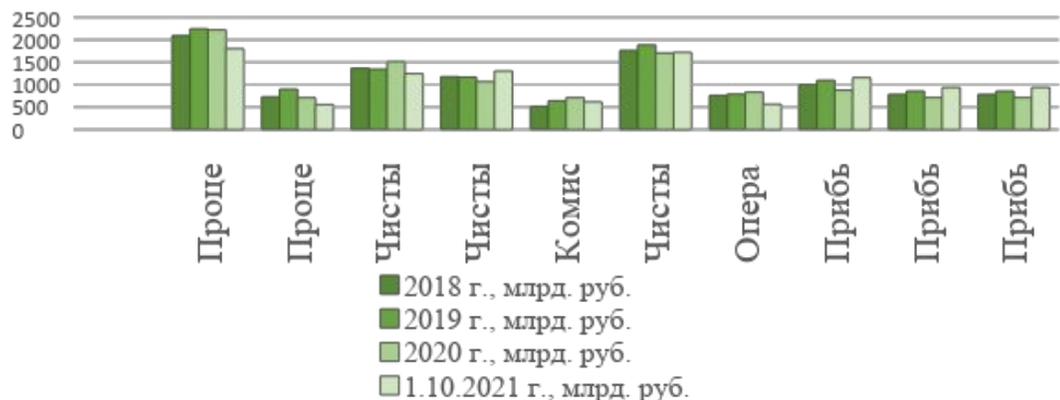
Динамика активов ПАО «Сбербанк» за 2019-2021 гг.



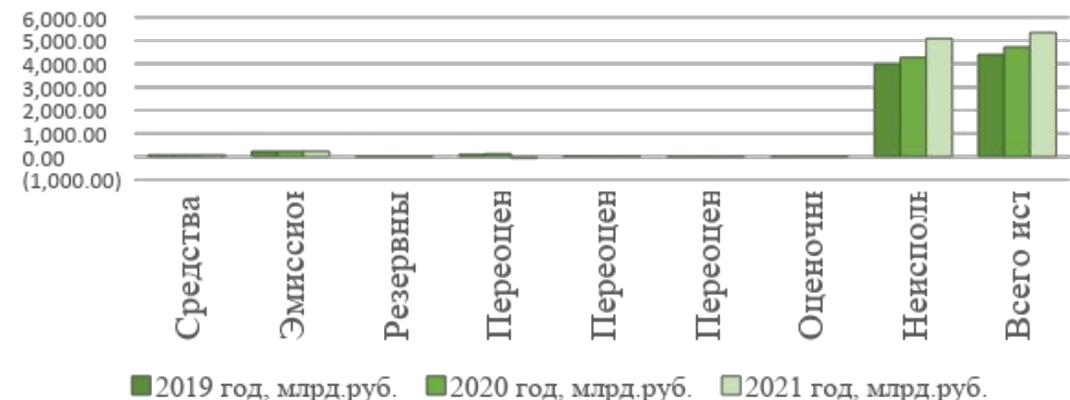
Динамика пассивов ПАО «Сбербанк» за 2019-2021 гг.



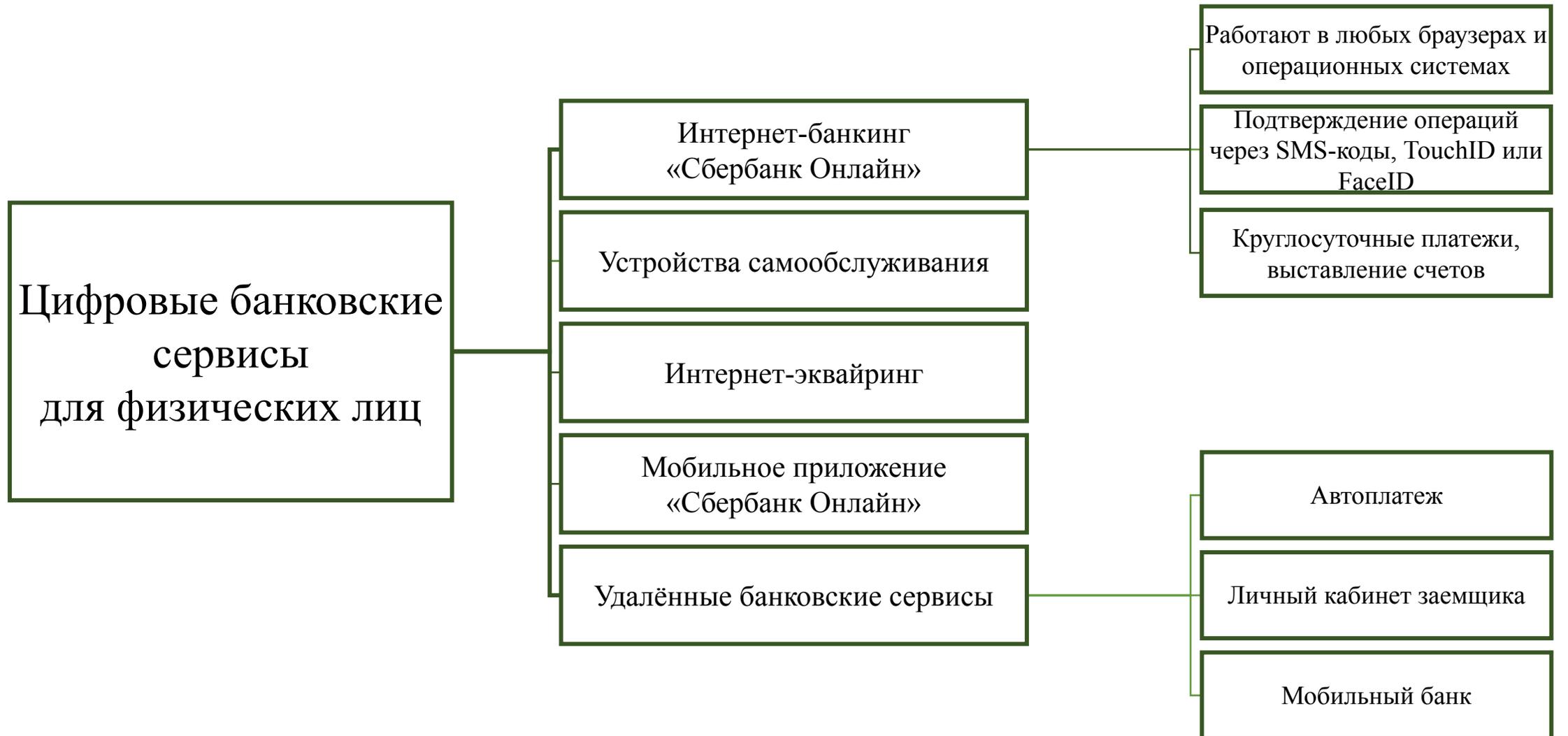
Анализ отчета о финансовых результатах ПАО «Сбербанк» за 2018-2021 гг.



Динамика источников собственных средств ПАО «Сбербанк» за 2019-2021 гг.



Система дистанционного банковского обслуживания ПАО «Сбербанк»

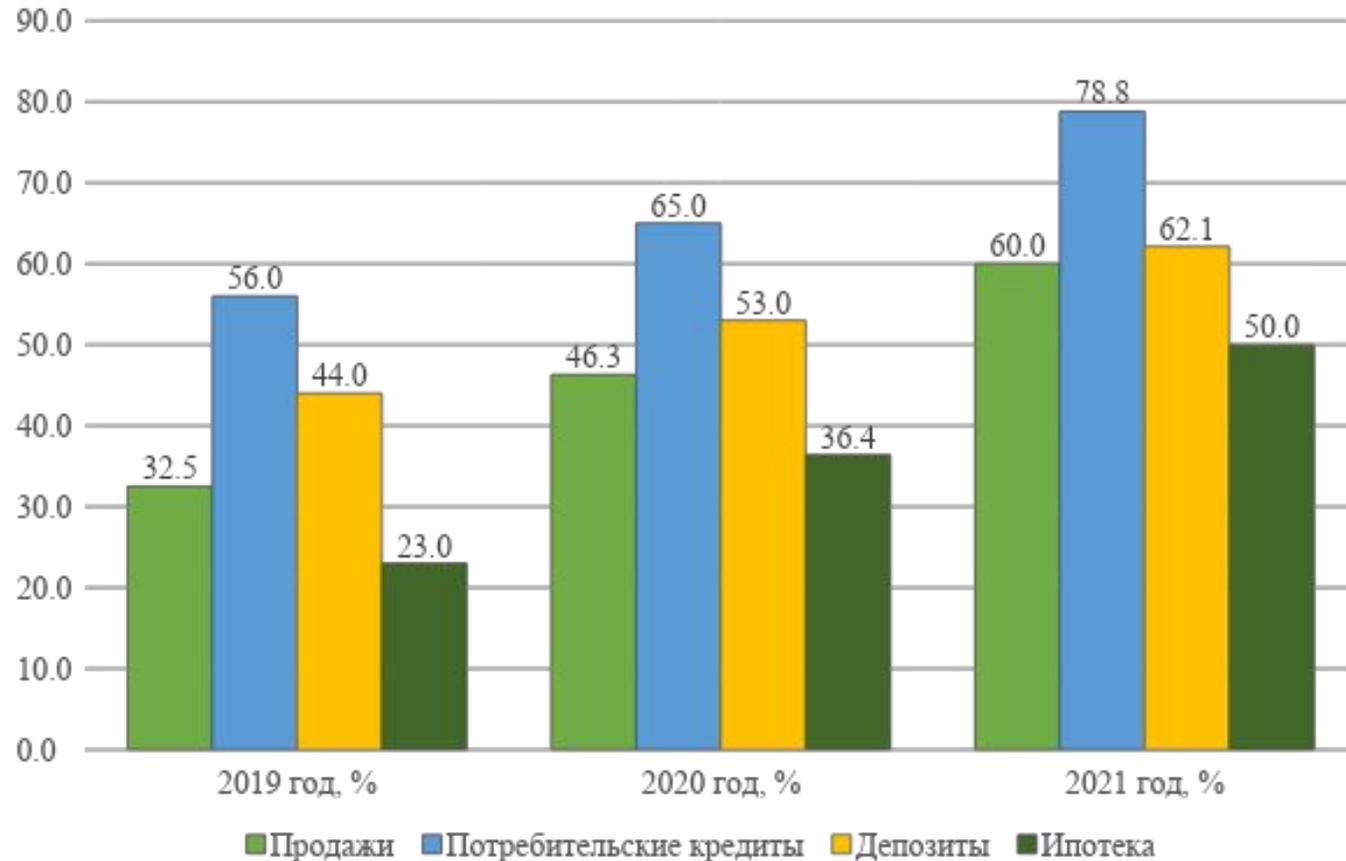


Динамика количества устройств самообслуживания и пользователей ДБО ПАО «Сбербанк» за 2019-2021 гг.

Показатель	2019 год	2020 год	2021 год	Изменение за весь период (+, -)
Количество устройств самообслуживания, тыс. ед.	76,9	70,4	61,4	-15,5
В том числе количество устройств с бесконтактным обслуживанием, тыс. ед.	69,21	65,7	58,33	-10,9
Количество частных клиентов, млн. чел.	96,2	100,5	103,8	7,6
В том числе количество активных клиентов «Сбербанк Онлайн» и SMS-банка, млн. чел.	70,0	72,4	73,5	3,5

Операции и продукты, предлагаемые в цифровых сервисах «Сбербанк Онлайн»

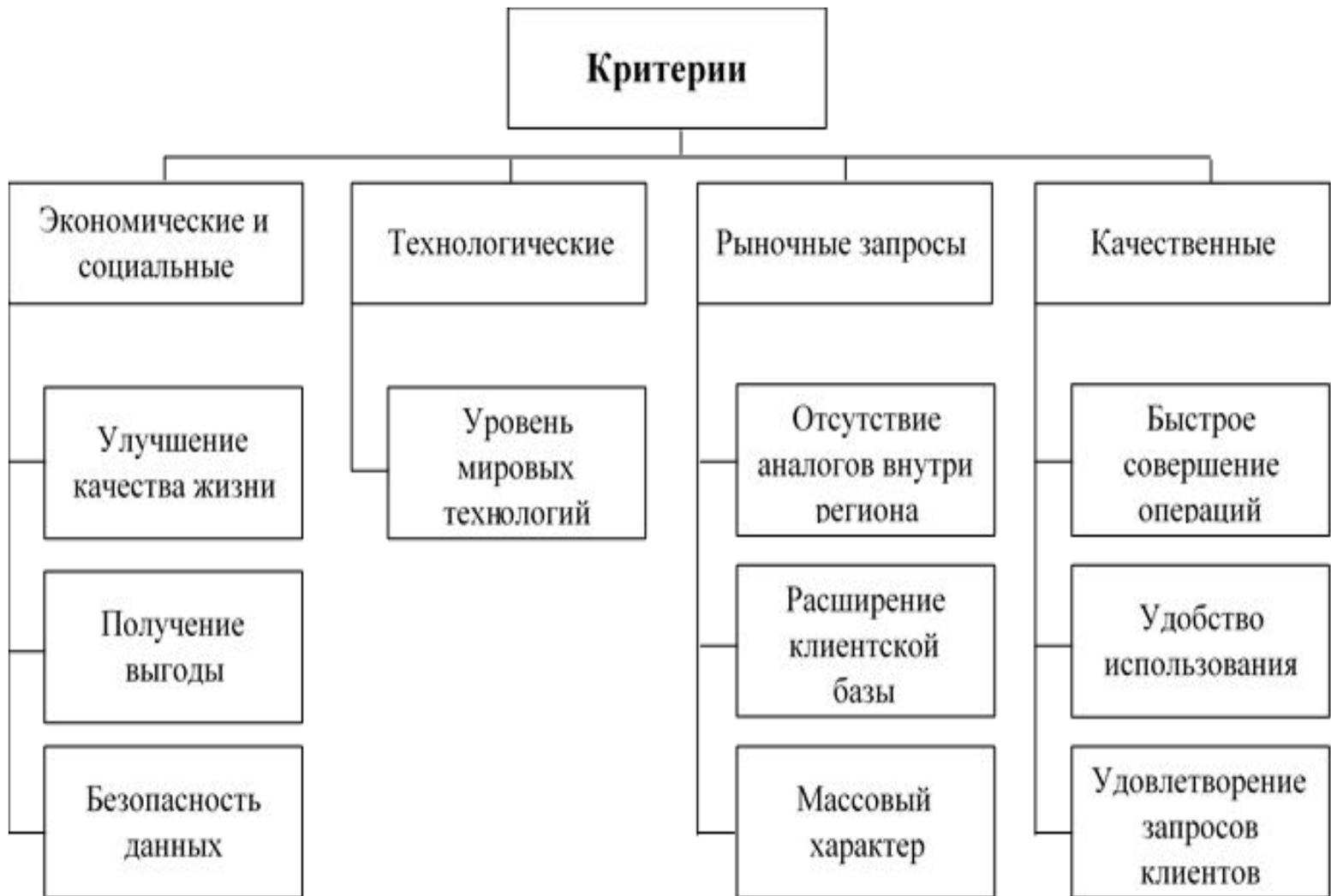
Динамика удельного веса продуктов, выданных клиентам через «Сбербанк Онлайн» за 2019-2021 гг.



В мобильном приложении и web-версии «Сбербанк Онлайн» можно совершать следующие операции:

- Переводы и платежи;
- Вклады и счета;
- Карты;
- Кредиты;
- Металлические счета;
- Пенсионные программы;
- Брокерское обслуживание;
- Личное меню.

Факторы-обоснования внедрения дебетовой карты с функцией «Электронный кошелек» от ПАО «Сбербанк»



Расчет целевой аудитории карты:

- 1) Население г. Барнаула составляет 667,6 тыс. чел.;
- 2) Трудоспособными из них являются 66,4% - 443,2 тыс. чел.;
- 3) Потенциальными пользователями карты являются 50% от трудоспособного населения – 221,6 тыс. чел.

Сравнительная таблица тарифов дебетовых карт

Параметры сравнения	Дебетовая карта МИР Сберкарта ПАО «Сбербанк»	Дебетовая карта Мультикарта от банка ВТБ Банк ВТБ (ПАО)	Дебетовая карта МИР АО «Альфа-Банк»
Стоимость годового обслуживания:	0-150₽	0₽	0₽
Срок действия	бессрочно	бессрочно	бессрочно
Выдача наличных без комиссии в месяц	500 000₽ – 5 000 000₽ (в зависимости от суммы ежемесячных расходов)	2 000 000₽	500 000₽
СМС-уведомления, в месяц	60 ₽	59₽	99 ₽
Скидки у партнеров банка	да	да	да
Cash Back — возврат на счет части денежных средств от совершенных покупок	До 30%	От 2% до 50%	До 20%
оплата проезда в общественном транспорте	да	да	да

Сравнительная таблица параметров транспортных карт

Параметр	Дебетовая карта с функцией «Электронный кошелек» от Сбербанка	Транспортная карта от МУП «Центртранс»	Текущие показатели условий проезда за наличный расчет
Стоимость за обслуживание карты	50 руб./мес.	От 400 до 2 500 руб./мес.	-
Стоимость одной поездки	24 руб.	От 23 руб. до 28 руб.	28 – 69 руб.
Пополнение баланса карты	Онлайн, через устройства самообслуживания	Приложение «Сбербанк Онлайн», почта, торговые ларьки	-
Снятие наличных	Да	Нет	-
Ограничение в виде транспорта	Нет	Да	Нет
Кешбэк	1,5%, при остатке не менее 100 руб.	Нет	-
Ограничение в количестве поездок	Минимальный баланс карты (24 руб.)	В зависимости от тарифа	-
Отслеживание остатка	Да	Нет	-

Финансовый расчет введения «Новой» транспортной карты от ПАО «Сбербанк»

Показатель	Расчет	Значение
Расходы на изготовление пластиковой карты, тыс. руб.	$221,6 * 35$	7 756,00
Дополнительные расходы по обслуживанию инфраструктуры в размере 10% от расходов на изготовление пластиковой карты, тыс. руб./мес.	$7\,756 * 10\%$	775,6
Расходы на кешбэк, тыс. руб./мес.	$100 * 1,5 * 221,6$	332,4
Доход за обслуживание пластиковой карты, тыс. руб./мес.	$221,6 * 50$	11 080,00
Доходы от транзакций в торговых точках, тыс. руб./мес.	$3\% * 700 * 1200 * 30$	756
Доход за 1 год, тыс. руб.	$(11080 + 756) * 12 - (7756 + (775,6 + 332,4) * 12)$	120 980,00
Экономический результат от внедрения карты (1-ый год), тыс. руб.	$120\,980 - (120\,980 * 20\%)$	96 784,00



ПРОЕЗД ДЕШЕВЛЕ С КАРТОЙ «МИР»



Поднесите карту
к терминалу
кондуктора



Проезд
оплачен!

