

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ЦИФРОВЫХ ФИНАНСОВЫХ И НЕФИНАНСОВЫХ УСЛУГ ПАО «СБЕРБАНК»

Т. В. Люлина

бакалавр, Институт экономики и управления Национального исследовательского университета «БелГУ», г. Белгород, Россия, e-mail: Lyulina@bsu.edu.ru

В статье рассматривается деятельность ПАО «Сбербанк» как универсальной организации, предоставляющей услуги в области цифровых финансовых и нефинансовых услуг. Представлен перечень нефинансовых услуг ПАО «Сбербанк» в рамках B2B и B2C.

Ключевые слова: банк; цифровые финансовые услуги; цифровые нефинансовые услуги; инновационные банковские продукты.

EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF THE IMPLEMENTATION OF DIGITAL FINANCIAL AND NON-FINANCIAL SERVICES OF SBERBANK PJSC

T. V. Lyulina

bachelor, Institute of Economics and Management of the National Research University «BelSU», Belgorod, Russia, e-mail: Lyulina@bsu.edu.ru

The article examines the activities of Sberbank PJSC as a universal organization providing services in the field of digital financial and non-financial services. The list of non-financial services of Sberbank PJSC within the framework of B2B and B2C is presented.

Keywords: bank; digital financial services; digital non-financial services; innovative banking products.

Сбербанк – это современная универсальная организация, входящая в число крупнейших российских коммерческих банков России и стран СНГ.

На 2023 год Сбербанк России является основным банком по проведению операций. Деятельность банка направлена на развитие экономики страны с помощью поддержки государства. Сбербанк предоставляет широкий спектр услуг для юридических и физических лиц, поэтому он пользуется широким спросом среди населения. За многолетнюю работу банк получил множество положительных отзывов, в связи с этим он очень дорожит своей репутацией и ценит клиентов [3].

Сбербанк активно развивается в области цифровых технологий, в связи с чем на данный момент количество электронных банковских услуг велико. Доступ к электронным банковским услугам осуществляется при помощи мобильного банка «Сбербанк Онлайн», который представлен веб-версией, а также приложениями для операционных систем Android и IOS.

Сбербанк, крупнейший банк России, предлагает широкий спектр финансовых и нефинансовых услуг для своих клиентов. Вот некоторые из них:

Финансовые услуги:

1. Расчетно-кассовое обслуживание: открытие и ведение банковских счетов, переводы денежных средств, выплата заработной платы и так далее.
2. Кредитование: выдача кредитов на потребительские нужды, ипотечных кредитов, кредитов для бизнеса и т. д.
3. Депозиты: прием денежных средств на депозиты с различным сроком и процентной ставкой.

4. Брокерские услуги: торговля ценными бумагами, валютой, драгоценными металлами на биржевых и внебиржевых рынках.
5. Управление активами: индивидуальное и коллективное управление активами клиентов.
6. Страхование: жизни, здоровья, имущества, от несчастных случаев и т. д. [6].

Нефинансовые услуги:

1. Консультационные услуги: предоставление информации и консультаций по вопросам финансового характера, налогообложения, бухгалтерского учета и т. д.
2. Юридические услуги: предоставление юридических консультаций, подготовка документов, представление интересов клиентов в суде и т. д.
3. Услуги по обеспечению безопасности: предоставление услуг по охране имущества, транспортировка ценностей, установка систем безопасности и т. д.
4. Туристические услуги: бронирование гостиниц, авиабилетов, организация экскурсий и т. д. [6].

Медицинские услуги: предоставление медицинских консультаций, проведение обследований и лечения, вызов врача на дом и т. д.

В настоящее время к основным нефинансовым услугам Сбербанка, приносящим значительную часть выручки, относятся подкатегории в рамках B2C и подкатегории в рамках B2B, представленные на рисунке.

Как было сказано ранее, ПАО «Сбербанк» предлагает широкий спектр электронных банковских услуг, что делает их доступными для большого числа клиентов. Анализ текущего состояния электронных банковских услуг позволяет оценить востребованность цифровых сервисов Сбербанка среди клиентов. Рассмотрим динамику основных показателей активности клиентов, представленную в табл. 1.

Таблица 1

Основные показатели активности клиентов ПАО «Сбербанк» за 2021–2023 гг.

Показатель	Годы			Относительное отклонение	
	2021	2022	2023	2023 / 2022	2023 / 2021
Количество активных клиентов-физических лиц, млн.	103,8	106,4	108,5	2,0%	4,5%
Количество активных ежемесячных пользователей (MAU) СберБанк Онлайн (app+web), млн.	76,1	78,6	81,9	4,2%	7,6%
Количество ежедневных пользователей (DAU) СберБанк Онлайн (app+web), млн.	38,8	40,9	43,7	6,8%	12,6%
Количество активных корпоративных клиентов, млн.	2,9	3	3,2	6,7%	10,3%

Составлено по: [4].

Как показывает табл. 1, количество активных клиентов и пользователей «Сбербанк Онлайн» растет с каждым годом. В целом за три последних года количество активных клиентов-физических лиц увеличилось на 4,7 млн (4,5 %), а количество активных корпоративных клиентов – на 0,3 млн (10,3 %). Данные показатели говорят о том, что большая часть населения Российской Федерации – активные клиенты Сбербанка (численность РФ старше 14 лет составляет примерно 119 млн чел.), а Сбербанк Онлайн является одним из самых востребованных пользователями финансовых приложений [7].

Необходимо исследовать место цифровых банковских технологий ПАО «Сбербанк» среди других отечественных банков. В Marksw Webb в исследовании Mobile Web Banking Rank 2023 установили лучшие цифровые офисы в мобильных банках. Результаты исследования представлены в таблице 2 [5].

Рейтинг мобильных банков РФ за 2023 г.

Банк	Рейтинг
Альфа-Банк	91,8
ПСБ	86,3
Совкомбанк	81,9
ВТБ	79,0
Тинькофф Банк	78,7
Райффайзен Банк	78,2
СберБанк	76,9
Хоум Банк	67,8
УБРиР	63,7
МКБ	63,2

Составлено по: [5–7].

Как отмечается в исследовании Marksw Webb, сильными сторонами Сбербанка являются страхование, рассрочка, предоставление доступа к счету другому человеку, перевыпуск карт, а также управление пенсионными продуктами. Однако банку стоит улучшить некоторые аспекты: оспаривание карточных операций, изменение персональных данных, заказ справок по кредитным продуктам [3].

По итогам 2023 года программа лояльности СберСпасибо стала самой масштабной программой лояльности в России в финансовом секторе, число пользователей которой выросло за год на 11,0 млн до 77,2 млн клиентов. В 2023 году клиенты совершили более 200 млн покупок и использовали почти 140 млрд бонусов СберСпасибо [1].

Количество клиентов сервиса Сбер ID для входа и регистрации на сайтах и в приложениях Сбера и его партнёров выросло на 20,0 млн с начала года до 75,0 млн, а число доступных клиентам поверхностей превысило 1400.

В 2023 году экономический эффект от использования искусственного интеллекта ПАО «Сбербанк» достиг 350 млрд рублей, а в 2022 году – 235 млрд рублей (+48,9 %). Банк впервые достиг уровня CIR (отношение расходов к доходам) ниже 30 %, что позволяет продолжать трансформацию бизнеса и инвестировать в инновационное развитие [6].

Таким образом, электронные банковские услуги ПАО «Сбербанк» находятся на достаточно высоком уровне развития. Банк активно внедряет новые технологии и старается предоставить своим клиентам максимально удобный и безопасный доступ к своим финансовым ресурсам [10].

Итак, можно подойти к выводу, что крупнейший банк Российской Федерации – ПАО «Сбербанк» – занимает лидирующие позиции среди других банков в нашей стране. Большое количество клиентов и положительные финансовые результаты на протяжении нескольких лет являются следствием эффективной деятельности банка на рынке электронных банковских услуг. Сбербанк активно разрабатывает инновационные банковские продукты, а также внедряет цифровые технологии, что является необходимым фактором развития в современном мире.

Библиографические ссылки

1. Быканова Н. И. Цифровая трансформация банковского маркетинга в современных условиях. Вестник Российского экономического университета имени Г. В. Плеханова. URL: <https://doi.org/10.21686/2413-2829-2023-4-227-234> (дата обращения: 12.02.2024).
2. Люлина Т. В. Тенденции развития интернет-банкинга в РФ // Лучшая научная статья 2024 : сборник статей VII Международного научно-исследовательского конкурса. Пенза, 2024. С. 74.

3. Люлина Т. В., Мартынюк Н. В. Развитие электронных банковских услуг // Вектор экономики. 2024. № 2. URL: http://www.vectoreconomy.ru/images/publications/2024/2/financeandcredit/Lyulina_Martynyuk.pdf (дата обращения: 03.03.2024).
4. Официальный сайт ПАО Сбербанк [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sberbank.com/ru>, свободный (дата обращения: 25.02.2024).
5. Официальный сайт Центрального Банка РФ [Электронный ресурс]. URL: <https://www.cbr.ru> (дата обращения: 25.02.2024).
6. Сапрыкина Т. В., Пашикова Е. Н., Войтехович Д. И. Тенденции применения интернет-банкинга в России и факторы, сдерживающие его развитие // Вектор экономики. 2020. № 7. С. 49–51.
7. Pashkova E. N., Vaganova O. V. «Integration of the bank, insurance and leasing companies in the financial market», Research Result // Economic Research. 2023. № 9(3). С. 149–158. DOI: 10.18413/2409-1634-2023-9-3-1-3.
8. Ваганова О. В., Сидибе М., Прядко Е. А. Исследование и анализ цифровых валют центральных банков (CBDC) // Экономика. Информатика. 2022. Т. 49, № 3. С. 536–545.
9. Флигинских Т. Н., Ваганова О. В., Соловьева Н. Е. Особенности формирования экосистем путем развития современных банковских технологий в России // Журнал прикладных исследований. 2022. Т. 2, № 7. С. 121–127.
10. Ваганова О. В., Быканова Н. И., Гордя Д. В., Голубоцких В. Н. Развитие системы open banking в России // Современная экономика: проблемы и решения. 2022. № 1(145). С. 27–37.
11. Машевская О. В. Цифровизация банковского сектора и финансовая грамотность // Научный результат. Экономические исследования. 2024. Т. 10, № 1. С. 115–128.
12. Pashkova E. N., Vaganova O. V. Integration of the bank, insurance and leasing companies in the financial market // Research Result. Economic Research. 2023. № 9(3). P. 149–158.

УДК 336.64

УВЕЛИЧЕНИЕ ПРИБЫЛИ ОРГАНИЗАЦИИ ЗА СЧЕТ ОПТИМИЗАЦИИ СТРУКТУРЫ ЕЕ ПРОИЗВОДСТВА

Лю Хаоян¹⁾, Д. В. Шпарун²⁾

¹⁾ студент, кафедра банковской экономики, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь, e-mail: hliu2446@gmail.com

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, кафедра банковской экономики, Белорусский государственный университет, г. Минск, Беларусь, e-mail: shparundina@gmail.com

В статье рассмотрены вопросы оптимизации структуры производства организации как направление повышения эффективности ее деятельности и прибыльности.

Ключевые слова: прибыль; структура производства; оптимизация.

INCREASING THE ORGANIZATION'S PROFIT DUE TO OPTIMIZATION OF ITS PRODUCTION STRUCTURE

Liu Haoyang¹⁾, D. V. Shparun²⁾

¹⁾ student, department of banking economics, Belarusian State University, Minsk, Belarus, e-mail: hliu2446@gmail.com

²⁾ PhD in economics, associate professor, department of banking economics, Belarusian State University, Minsk, Belarus, e-mail: shparundina@gmail.com