

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.  
ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра финансов и кредита

**Моделирование банковских продуктов для корпоративных клиентов в  
рамках внедрения систем дистанционного банковского обслуживания**

АВТОРЕФЕРАТ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ (БАКАЛАВРСКОЙ)  
РАБОТЫ

студентки 5 курса 562 группы экономического факультета  
направления 38.03.01 «Экономика» профиль «Финансы и кредит»

Боковой Юлии Вячеславовны

Научный руководитель:

зав. кафедрой «Организации  
предпринимательского дела»,  
к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_ В.А. Пожаров

Зав. кафедрой «Финансы и кредит»  
к.э.н., доцент

\_\_\_\_\_ О.С. Балаш

Саратов 2020

**Введение.** Цель любого коммерческого банка, особенно в современных

условиях технологического прорыва, заключается в том, чтобы при наименьших затратах содействовать наиболее полному удовлетворению потребностей клиентов в банковском обслуживании, улучшению качества банковского обслуживания юридических лиц и расширению спектра банковских услуг. С развитием процессов автоматизации в банковском секторе многие банковские продукты претерпели значительные изменения.

Главная цель автоматизации банковской деятельности состоит в максимизации прибыли за счет неиспользованных ресурсов и повышении качества банковских услуг. Кроме того, сама конкурентная среда заставляет банки обращать пристальное внимание на внедрение систем ДБО. Во-первых, применение дистанционных услуг позволяет предоставить клиентам принципиально новый уровень сервиса. Во-вторых, бурный рост корпоративного сегмента требует создания доступных и эффективных механизмов взаимодействия банка и потребителей. Для клиента это обозначает максимум удобства и минимум затрат по времени и финансам на всех стадиях взаимоотношений с банком. Для банка - увеличение показателей эффективности его работы, сокращение затрат и возможность существенного увеличения клиентской базы.

В условиях стремительного развития новых банковских технологий залогом сохранения лидирующих позиций ПАО Сбербанк в конкурентной среде является повышение качества услуг дистанционного банковского обслуживания (ДБО), обеспечение доступности и расширение перечня услуг интернет-банкинга, принятие комплекса мер по обеспечению его безопасности в рамках digital-стратегии.

Высокая конкуренция в банковском секторе за корпоративного клиента диктуют банкам новые технологические условия. Изменения потребностей клиентов и возможностей банковских услуг ведут к определенной реорганизации каналов их сбыта. Сотрудничество банка с клиентом в стационарном помещении, теряет свою актуальность, а клиент получает возможность делать это при помощи электронных систем связи (телефона,

планшета или компьютера).

**Актуальность** исследования заключается в необходимости провести анализ современных средств дистанционного банковского обслуживания на примере Саратовского отделения № 8622 ПАО Сбербанк. Востребованность работ такого рода обусловлена необходимостью анализа среднесрочных перспектив развития данного стратегически важного направления и разработки конкретных предложений по развитию дистанционного банковского обслуживания.

**Объект** исследования – Саратовское отделение №8622 ПАО Сбербанк

**Предмет** исследования– набор банковских услуг, предоставляемых корпоративным клиентам посредством дистанционного банковского обслуживания.

**Цель исследования**– изучение механизма рынка банковских услуг для корпоративных клиентов на основе технологий дистанционного банковского обслуживания и разработка предложений по его совершенствованию. Для достижения этой цели необходимо соотнести существующие банковские продукты с реальной ситуацией на рынке, что, в свою очередь, определяет круг **задач**, реализация которых обусловлена поставленной целью:

1. рассмотреть понятие «Банковский продукт», определить особенности по сравнению с понятиями «Банковская услуга» и «Банковская операция»;
2. проанализировать классификацию банковских продуктов и их жизненный цикл;
3. рассмотреть систему дистанционного банковского обслуживания как банковского продукта;
4. раскрыть объективные предпосылки и определить современные тенденции развития новых банковских продуктов в рамках развития дистанционных каналов обслуживания;
5. провести анализ современной ситуации развития альтернативных каналов обслуживания и дистанционного банковского обслуживания

корпоративных клиентов на примере Саратовского отделения № 8622 ПАО Сбербанк;

6. оценить эффективность внедрения систем дистанционного банковского обслуживания в Саратовском отделении № 8622;

7. разработать предложения по развитию банковских продуктов в ПАО Сбербанк на основе развития дистанционного банковского обслуживания;

В работе использовались такие *методы исследования*, как описательный, сравнительный, статистический, содержательный, а также обобщение и оценку результатов.

*Методологической и теоретической базой* данной выпускной квалификационной работы послужили труды таких ученых и исследователей, как Е. Ф. Жуков, А. Н. Иванов, О.И. Лаврушин, Ю.С. Маслеченков, А.М. Тавасиев, В.М. Усоскин и другие.

*Материалом исследования* послужили статьи специальных, периодических и Интернет изданий по данной проблематике. Статистическую базу исследования составили аналитические данные Саратовского отделения № 8622 ПАО Сбербанк.

*Теоретическая значимость исследования* заключается в том, что оно вносит определенный вклад в разработку проблемы, связанной с изучением современных банковских продуктов, и является перспективным в аспекте изучения систем дистанционного банковского обслуживания.

*Практическая значимость исследования* объясняется возможностью использования результатов данного исследования для дальнейшего исследования проблемы, связанной с изучением средств ДБО, а также на лекционных и семинарских занятиях в курсе банковского дела и статистики.

#### **Основное содержание работы.**

**В первой главе** исследуются такие важные для данной работы теоретические понятия, как «банковская операция», «банковская услуга» и «банковский продукт», которые более детально дают понимание исследуемой темы, и, тем самым, приближают к цели данной дипломной работы. К

банковской операции относятся те формальные действия банка, которые осуществляются им при помощи технологических приемов и с целью создания банковского продукта. К этим действиям относятся все виды работ с денежным и средствами и сопровождающим и их документами.

Анализ трактовок термина «банковский продукт» показал, во-первых, что этот термин имеет множество толкований в финансовой (банковской) литературе: как деньги, как услуга или операция, как сделка или заключенные в ее результате документы, что свидетельствует о недостаточной разработанности понятийного аппарата.

Во-вторых, выполненный анализ приводит к следующему заключению: банковский продукт выражает результат общей деятельности банка, реализация которого обеспечивает последнему экономический успех как коммерческой организации.

Банковская услуга - это предоставляемые клиентам технические, технологические, финансовые, интеллектуальные и профессиональные виды деятельности банка, сопровождающие и оптимизирующие проведение банковских операций.

Таким образом, «услуга» - многогранное понятие, включающее в себя, во-первых, комплекс действий по производству продукта (что применительно к банковской сфере соответствует банковской операции); во-вторых, взаимодействие между потребителями и персоналом (соответствует банковскому обслуживанию); в-третьих, результат действий и взаимодействия (соответствует банковскому продукту).

Также в данной главе рассмотрены теоретические основы банковских продуктов (понятия, сущность, виды, финансовые аспекты создания и внедрения), сущность дистанционного банковского обслуживания и анализ тенденций его развития.

Новый банковский продукт – это документально оформленная, упорядоченная совокупность организационных, технологических, финансовых, информационных и юридических процедур, составляющих регламент

предоставления новой банковской услуги или их комплексанетрадиционным способом или с использованием инновационной технологии.

Кроме того, были приведены различные классификации банковских продуктов.

Классификация банковских продуктов, образованная в соответствии статьями банковского учета и способами отражения банковских операций в балансе. Согласно этой классификации, вся совокупность банковских продуктов делится на три группы, соответственно активным, пассивным и внебалансовым статьям банковского учета.

Классификация банковских продуктов по основанию «степень сложности продукта с точки зрения потребителя». Здесь выделяются четыре типа банковских продуктов, в зависимости от объема знаний, необходимых потребителю для их понимания.

Смешанная классификация, образованная одновременно по нескольким основаниям: ассортимент услуг, тип финансового инструмента, вид банковской операции и др. Эта классификация представляется наиболее прогрессивной, поскольку является более обширной, отражающей большее число банковских продуктов и услуг (операций) по сравнению с предыдущими.

Теоретическая часть работы показывает, что основным направлением развития современной банковской сферы является внедрение и развитие систем дистанционного банковского обслуживания. В последнее время количество банковских клиентов, интересующихся и переходящих к применению удаленных услуг, растет довольно быстрыми темпами. Обусловлен этот процесс, в первую очередь, теми преимуществами, которые предоставляют пользователям технологии дистанционного обслуживания. Данная система является выгодной и удобной формой взаимодействия, как для банка, так и для его клиента.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) — это система, которая предоставляет клиентам возможность совершать банковские операции с использованием различных средств телекоммуникации, без непосредственного

визита в офисы банка.

Банку гораздо дешевле обслуживать клиента дистанционно, чем в отделении банка. По подсчетам ученых дистанционное обслуживание клиента с использованием системы "ДБОBS-Client. Частный Клиент" до 16 раз более выгодно, чем работа с клиентом в отделении.

Помимо развития сети присутствия и снижения стоимости обслуживания клиентов, ДБО направлено на решение и других задач, таких как повышение уровня кросс-продаж за счет постоянного информирования клиента обо всем спектре банковских продуктов, а также на получение дополнительных доходов, не связанных с основной банковской деятельностью. Подобные "небанковские" доходы могут быть сформированы за счет продажи услуг партнеров банка, таких как страховые компании или консалтинговые фирмы.

Наиболее востребованный и распространенный на сегодняшний день вид ДБО в мире – интернет-банкинг. Второй по популярности – мобильный банкинг.

Одним из важных факторов будущего успеха российских банков является их способность управлять издержками и возможность снижать их за счет внедрения новых технологий и методов обслуживания клиентов. Наиболее эффективными технологиями, которыми могут воспользоваться банки в конкурентной борьбе, являются внедрение различных форм дистанционного обслуживания (ДБО).

ДБО позволяет кредитным организациям, используя различные каналы взаимодействия с клиентами, предоставлять им не только традиционные банковские услуги, реализуемые в любом отделении банка, но и новые продукты, которые дают возможность на совершенно ином уровне качества удовлетворять финансовые потребности клиентов.

**Во второй главе** представлен анализ системы дистанционного банковского обслуживания в Саратовском отделении № 8622 ПАО Сбербанк. ПАО Сбербанк являясь передовой финансовой организацией как в России, так и на международном рынке банковских услуг, активно

инвестирует digital и развивает дистанционные банковские сервисы, доступные любому корпоративному клиенту в формате 24/7 из любой точки мира при наличии интернет-канала.

Система ДБО «Сбербанк Бизнес Онлайн» для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей предназначен для корпоративных клиентов с открытым расчетным счетом в валюте РФ и иностранной валюте в ПАО Сбербанк.

«Сбербанк Бизнес Онлайн» реализована на единой платформе и не имеет отличий в функциональности и доступном интерфейсе как для клиентов Саратовского отделения №8622, так и для всей страны.

Рынок банковских услуг города Саратова предоставляет специфические и неспецифические услуги. При этом к специфическим услугам банков относят следующие операции:

- депозитные (клиент вкладывает деньги и получает доход);
- кредитные (клиентам выдаются деньги, банк получает от этого доход);
- расчетные операции (комиссионный доход).

Кроме того, на рынке города Саратова представлены электронные банковские услуги,

Система «Сбербанк Бизнес Онлайн» в банковском секторе Российской Федерации является лидером интернет-банкинга для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, что подтверждено различными номинациями и премиями в сфере digitalbanking.

В 2019 году вектор развития в системе СББОЛ, да и в целом всего Сбербанка, направлен на трансформацию в «финансовую экосистему» Сбербанка — часть системы займут дочерние сервисы и предприятия Сбербанка, часть — независимые компании, которые получают доступ к большому объему данных и большому рынку клиентов.

Уже сейчас появляется различное множество небанковских сервисов, таких как «Онлайн-бухгалтерия», «Бизнес-аналитика», «Онлайн-касса «Эвотор», «Сервис гарантированных расчетов», электронный документооборот,



сдачаотчётности и сервис проверки контрагентов «E-invoicing» и прочие. И этот список постоянно расширяется.

В СББОЛ на начало 2019 года работают 1,5 млн. клиентов — юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Ежедневно через цифровые каналы Сбербанка совершается 2 млн. транзакций на сумму свыше 400 млрд. рублей. Доля Сбербанка составляет 33% от всех электронных платежей в России, которые совершает бизнес.

700 тысяч пользователей заходят в «Сбербанк Бизнес Онлайн» ежедневно. 170 тысяч клиентов используют мобильное приложение «СбербанкБизнес Онлайн».

Доход от операций в ДБО в целом по системе Сбербанка за 2018 год составил более 58,7 млрд. рублей.

В данной главе была проведена оценка эффективности внедрения систем дистанционного банковского обслуживания в Саратовском отделении № 8622.

В Саратовском отделении №8622 98% клиентов – активные пользователи «Сбербанк Бизнес Онлайн». При этом на конец 2014 этот конец года этот показатель составлял не более 65%. Отделением была проведена значительная работа по популяризации удаленных сервисов, обучению клиентов digital-навыкам, в том числе и в рамках проводимой работы по оптимизации филиальной сети.

За счет перевода клиентов Саратовского отделения № 8622 в online-сервисы удалось сократить издержки на содержание 75% филиалов отделения по обслуживанию корпоративных клиентов. При этом, для клиентов, нежелающих пользоваться современными цифровыми сервисами, сохранилась возможность совершения базовых операций в рамках расчетно-кассового обслуживания на базе розничной филиальной сети.

По состоянию на 01 января 2019 года 98,83% клиентов Саратовского отделения №8622 – активные пользователи альтернативных каналов обслуживания, при этом наиболее активный сегмент, пользующийся сервисом – клиенты Малого и Микробизнеса.

Доля транзакций клиентов Саратовского отделения №8622, совершаемых в системе «Сбербанк Бизнес Онлайн» на 01 января 2019 года составила 99,54%, т.е. на каждые 10 000 транзакций только 46 совершаются во фисе банка.

Для определения зависимости доли транзакций клиентов Саратовского отделения №8622 от количества подключенных клиентов к дистанционному банковскому обслуживанию, была составлена эконометрическая модель. Для анализа были использованы статистические данные за 2018 год.

Соответственно, был сделан вывод о том, что привлечение клиентов на ДБО является основополагающим фактором роста транзакций в данном канале обслуживания.

За счет перевода клиентов Саратовского отделения № 8622 в online-сервисы удалось сократить издержки на содержание 75% филиалов отделения по обслуживанию корпоративных клиентов. При этом, для клиентов, нежелающих пользоваться современными цифровыми сервисами, сохранилась возможность совершения базовых операций в рамках расчетно-кассового обслуживания на базе розничной филиальной сети.

На основании обозреваемых статистических данных можно сделать вывод о том, что система дистанционного банковского обслуживания в Саратовском отделении № 8622 является эффективным инструментом взаимодействия клиентов с банком. Учитывая долю проникновения в клиентскую базу, а также принимая во внимание отзывы из открытых источников — это удобный и современный банковский сервис, позволяющий здесь и сейчас решать практически любые задачи корпоративных клиентов.

**В третьей главе** даны рекомендации по совершенствованию банковских продуктов в рамках развития удалённого обслуживания корпоративных клиентов.

Одной из самых популярных услуг ПАО Сбербанк считается E-invoicing – комплексная услуга электронного документооборота.

Основной функцией сервиса электронного документооборота является

осуществление обмена юридически значимыми электронными документами между организациями. Сервис предоставляет возможность создавать, загружать и обрабатывать документы перед отправкой.

Для дальнейшего совершенствования услуг дистанционного банковского обслуживания были предложены следующие направления развития:

1) внедрение сервиса проверки контрагентов в сервис электронного документооборота E-invoicing;

2) внедрение чат-бота в мобильное приложение для корпоративных клиентов.

Основной функцией сервиса проверки контрагентов является предоставление клиентам возможности просмотра информации о деятельности контрагента из открытых официальных источников для комплексной оценки рисков при взаимодействии. Сервис проверки контрагентов предоставляет: данные выписки из ЕГРЮЛ/ЕГРИП; сведения о выигранных и размещенных государственных контрактах (44-ФЗ, 94-ФЗ, 223-ФЗ); основные финансовые показатели компании за отчетный период (бухгалтерская отчетность); данные об арбитражных делах; сообщения о банкротстве; данные о лицензиях.

Оценка благонадежности контрагента производится только для юридических лиц по следующим группам критериев: деловые риски, финансы, госконтракты, компания. В зависимости от количества набранных баллов каждый раздел окрашивается в соответствующий цвет: красный – зона риска; оранжевый – зона повышенного внимания; зеленый – зона уверенности.

Если компания использует e-invoicing и получает предложения от различных контрагентов (поставщиков, покупателей, арендодателей и т.д.) примерно по одной и той же цене, то с помощью сервиса проверки контрагентов, она может просчитать различные риски и выбрать наиболее привлекательный вариант. Для оценки рисков составляется таблица и сравниваются контрагенты.

Внедрение дополнительного сервиса «проверки контрагентов» позволит в будущем получить дополнительный доход.

Сервис имеет два тарифа: «Основной» включает в себя документооборот со Сбербанком, дистанционный выпуск электронной подписи, получение входящих электронных документов от любых контрагентов, сервис проверки контрагентов.

Для дополнительной возможности получать и отправлять электронные документы любому контрагенту, отправлять отчетность в государственные органы: ФНС, Росстат, ПФР, ФСС нужно подключить «Дополнительный» тариф. Но стоит отметить, что вероятность отказа какой-то части клиентов от «Дополнительного» тарифа будет означать снижение дохода. Несмотря на это, даже если клиент отказался использовать «дополнительный тариф» и пользуется сервисом бесплатно в рамках «Основного» тарифа, плата за сервис включена в ежемесячную плату за обслуживание расчетного счета и составляет порядка 10-15 % от стоимости.

В будущем дополнительным источником дохода может стать сервис проверки контрагентов. Сбербанк сделает сервис платным, когда спрос на него вырастет, что позволит получить большой доход.

Вторым направлением для улучшения системы ДБО является внедрение чат-бота в мобильное приложение для корпоративных клиентов. С его помощью можно искать на карте ближайшие банкоматы для самоинкассации на основе местоположения пользователя, отправлять заявки на торговый и интернет эквайринг и проверять контрагента по ИНН/ОГРН(ИП), запросить актуальные курсы валют. Клиент может выбрать вариант «Задать вопрос», тогда диалог должен продолжиться с администратором группы. Благодаря чат-боту поиск нужной информации будет сокращаться до нескольких секунд.

**Заключение.** Из этого исследования можно сделать вывод, одним из важных факторов будущего успеха ПАО Сбербанк является его способность управлять издержками и возможность снижать их за счет внедрения новых технологий и методов обслуживания клиентов. Наиболее эффективными

технологиями, которыми могут воспользоваться банки в конкурентной борьбе, являются именно внедрение различных форм дистанционного обслуживания.

ДБО позволяет банку, используя различные каналы взаимодействия с клиентами, предоставлять им не только традиционные банковские услуги, реализуемые в любом отделении банка, но и новые продукты, которые дают возможность на совершенно ином уровне качества удовлетворять финансовые потребности клиентов.

Перечисленные в данной работе направления совершенствования дистанционного банковского обслуживания позволят добиться роста удовлетворенности пользователей систем и привлечения новых корпоративных клиентов в Саратовское отделение № 8622.