



Перспективы и основные направления совершенствования банковских услуг через дистанционные каналы обслуживания (на примере ОАО «Сбербанк России»)

Выполнил: студент гр. 1041 Мезенцев С.А.

Научный руководитель: канд. экон. наук, доцент Муравьев А.К.

Актуальность работы обусловлена тем, что новые условия, такие как изменения образа жизни людей, растущая конкуренция среди кредитных организаций требуют не только активного использования традиционных банковских решений, но и внедрения передовых достижений науки и техники, реализованных в различных методах дистанционного банковского обслуживания (ДБО)

Цель работы – на основе исследования складывающихся тенденций и проблем в развитии ДБО обоснование перспектив и разработка направлений их совершенствования

Задачи:

- определить сущность, значение и виды банковских услуг, предоставляемых через ДБО;
- провести исследование текущего состояния ДБО в России, выявить основные проблемы его развития;
- проанализировать формы дистанционного банковского обслуживания, предоставляемые Алтайским отделением №8644 ОАО «Сбербанк России»;
- выявить существующие проблемы и предложить направления совершенствования дистанционного банковского обслуживания на примере каналов ДБО Алтайского отделения №8644 ОАО «Сбербанк России».

Дистанционное банковское обслуживание

Это предоставление банковских продуктов и услуг по запросу клиента без непосредственного взаимодействия клиента с сотрудником банка



Преимущества ДБО

для клиента

- свобода действий
- экономия времени
- ставки по вкладам
- комиссии



для банка

↓ затраты на аренду и з/п

сокращение очередей в ВСП

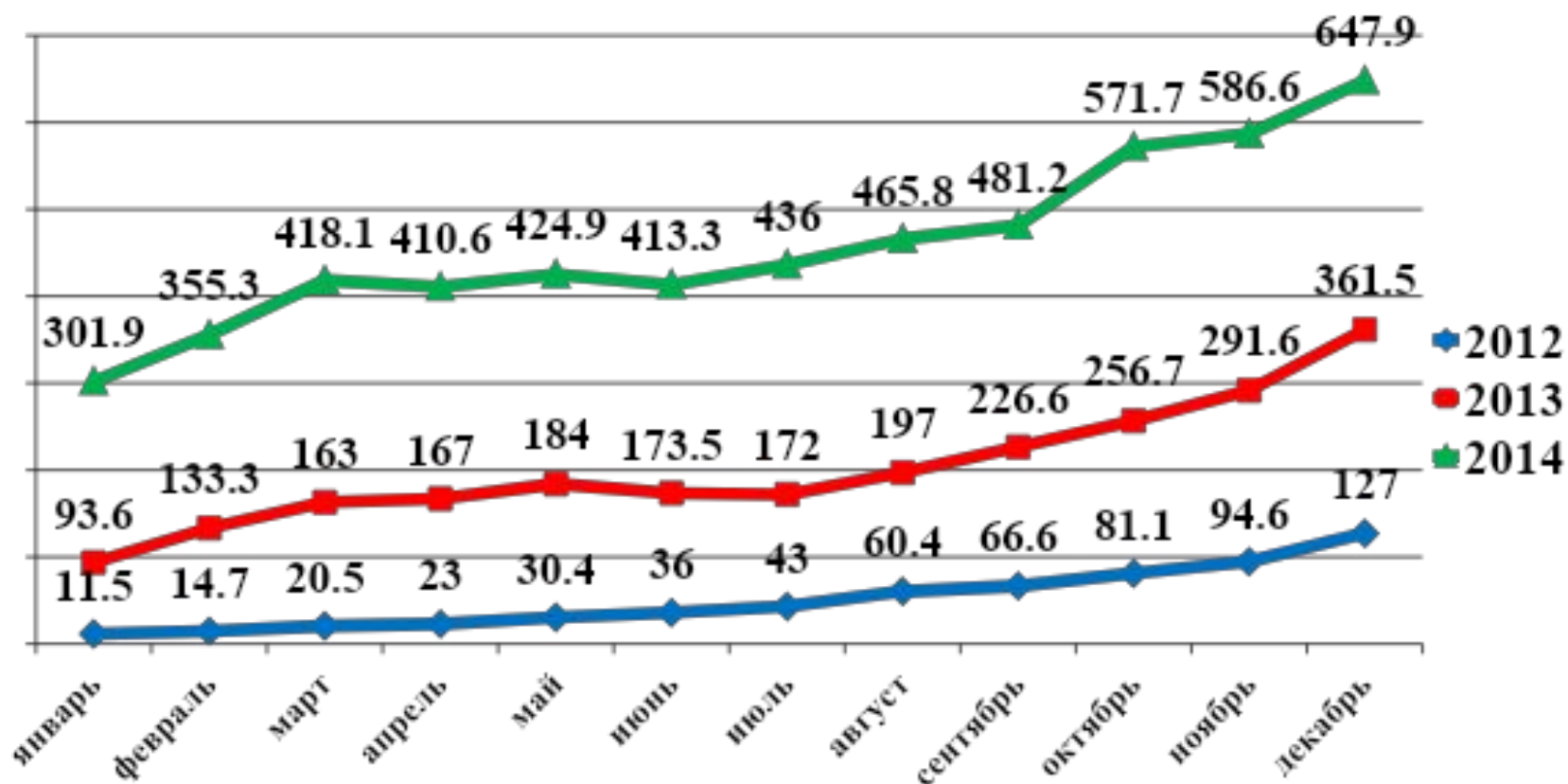
↑ конкурентоспособность

Анализ ДБО Алтайского отделения №8644 ОАО «Сбербанк России»



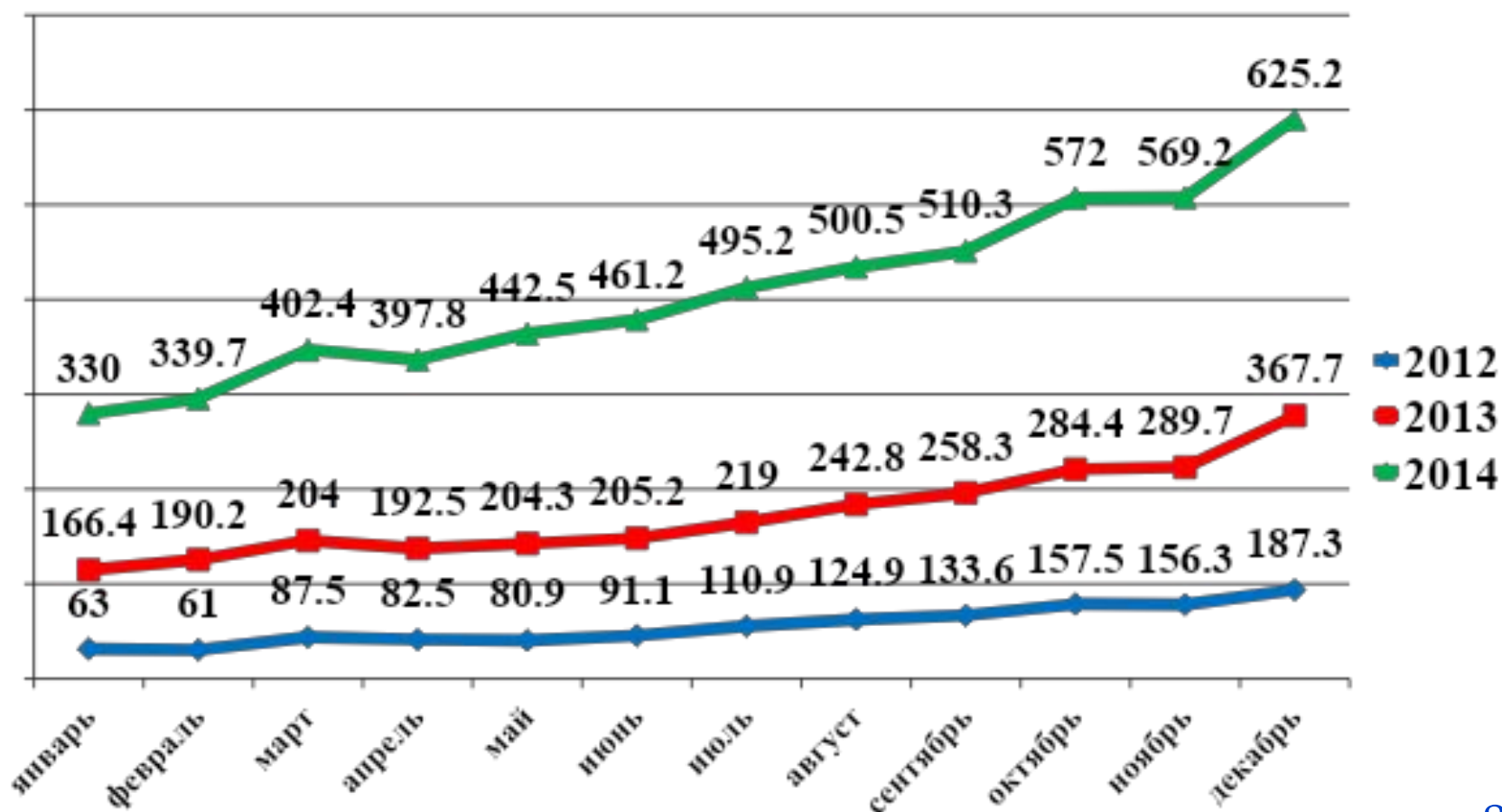
Анализ ДБО Алтайского отделения №8644 ОАО «Сбербанк России»

Количество операций в системе «Сбербанк Онл@йн» (тыс. ед.)



Анализ ДБО Алтайского отделения №8644 ОАО «Сбербанк России»

Количество операций через «Мобильный Банк» (тыс. ед.)



Основные проблемы, сдерживающие развитие ДБО и предложения по их решению

Низкая квалификация клиентов

- разместить на первой странице системы пошаговые видеоролики для осуществления той или иной операции, начиная с получения идентификационного номера и пароля для входа в систему
- дать возможность клиенту по его желанию устанавливать свой IP-адрес в настройках безопасности,
- ОАО «Сбербанк России» работать не только со своими, но и с потенциальными клиентами, как с контактирующей аудиторией, формирующей мнение общественности о нем, и создавать сначала пользователя, затем клиента.

Клиентские риски

- оперативно информировать (на сайте, с помощью SMS-информирования) клиентов банка о вновь возникающих угрозах, способах борьбы с ними и о новых технологических решениях, внедряемых ОАО «Сбербанк России»,
- комплексное использование различных технологических решений, таких, как: использование виртуальной клавиатуры для ввода пароля; возможность просмотра информации о предыдущих входах в систему, которые обеспечат высокий уровень безопасности

Мероприятия, необходимые для привлечения дополнительных клиентов на обслуживание в «Сбербанк Онла@ин»

Доработать дизайн интернет-приложения и дать возможность клиентам формировать разделы так, как им удобно

Выпускать виртуальные карты для оплаты в интернете, что привлечет клиентов, боящихся и не доверяющих дистанционному обслуживанию.

Не устанавливать ограничения на хранение и доставку информации, т.к. стоимость их практически нулевая, а лишние ограничения вызывают только негодование клиентов

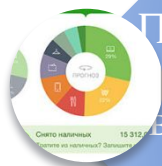
Поощрять клиента

Использовать подход «Геймификации»

Мероприятия, необходимые для привлечения дополнительных клиентов на обслуживание с использованием мобильного банкинга



Доработка дизайна с целью создания единого и понятного интерфейса для любого типа пользователей, как интернет-банка, так и мобильной версии «Сбербанк Онл@йн»



Передача функций разработки и поддержки мобильных приложений «Сбербанк Онл@йн» в руки единого разработчика, сделав набор выполняемых операций одинаковым в интернет системе «Сбербанк Онл@йн» и мобильных приложениях



Расширение продуктовой линейки услуги «Автоплатеж»



Составление Персонального финансового плана (ПФП) дистанционно для массового пользования

Этапы оказания услуги Персонального финансового планирования (ПФП)

Определение целей и средств накопления



Составление риск-профиля



Построение финансового прогноза накопления и
приумножения средств



Финансовый план

Экономический эффект от внедрения предложенной программы в Алтайском отделении № 8644 ОАО «Сбербанк России»



Благодаря новому уровню обслуживания и продукту банк может увеличить количество активных пользователей в системе Сбербанк Онл@йн с получением дополнительного дохода (1805993,8 руб. на 1 КМ СП), освободит КМ СП от составления плана, что позволит ему использовать время для выполнения других операций

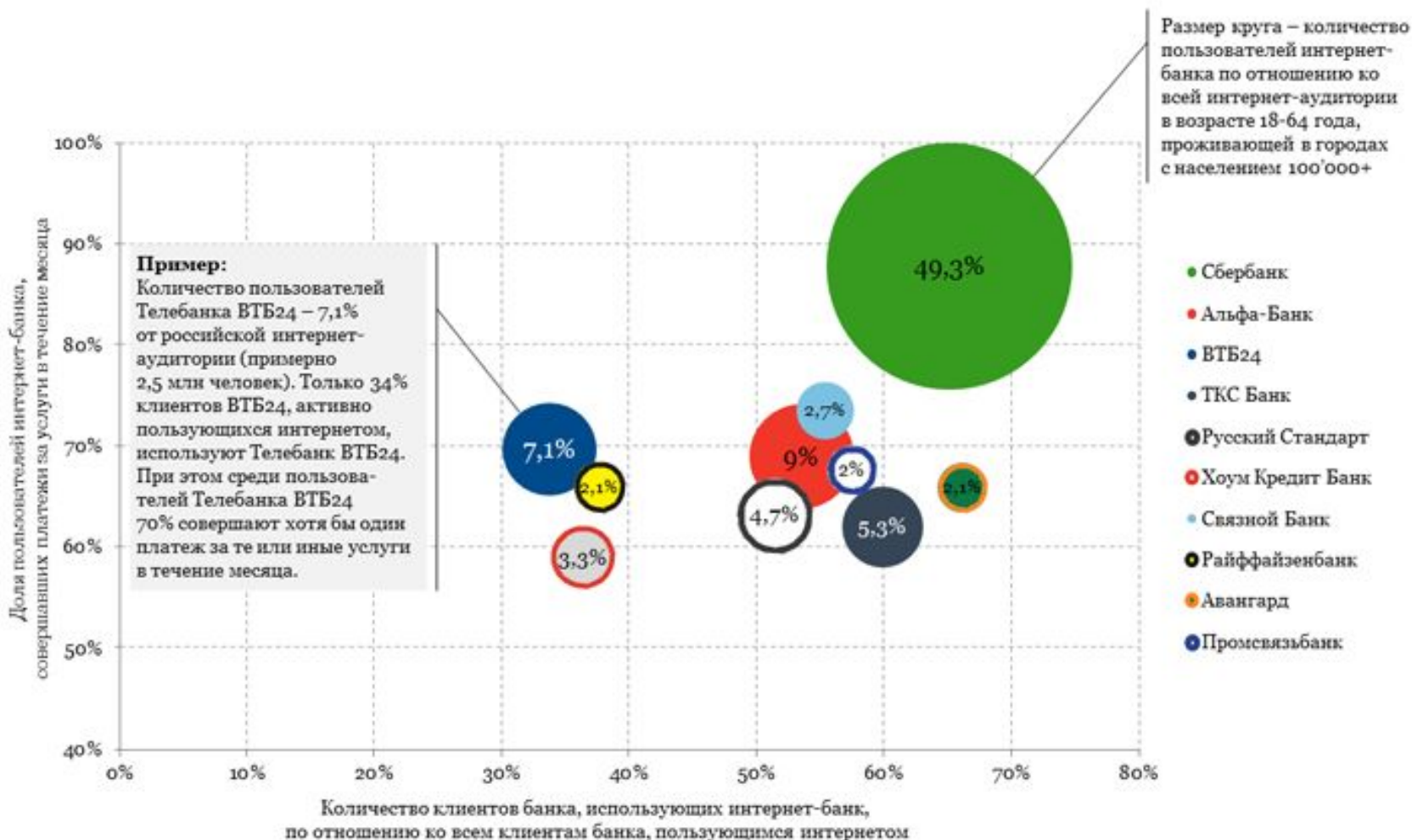
№	Параметр	Значение
1	Проценты, полученные за год по всем видам кредита, руб.	3 213 380, 53
2	Сумма выплаченных процентов по вкладам, руб.	1 409 766,6
3	Комиссия Банка от страхования, руб.	2 319,87
4	ИТОГО (п.1 – п.2 + п.3)	1 805 933,8



Спасибо за внимание!

Markswebb Rank & Report e-Finance User Index 2015

Топ-10 интренет-банков по количеству пользователей



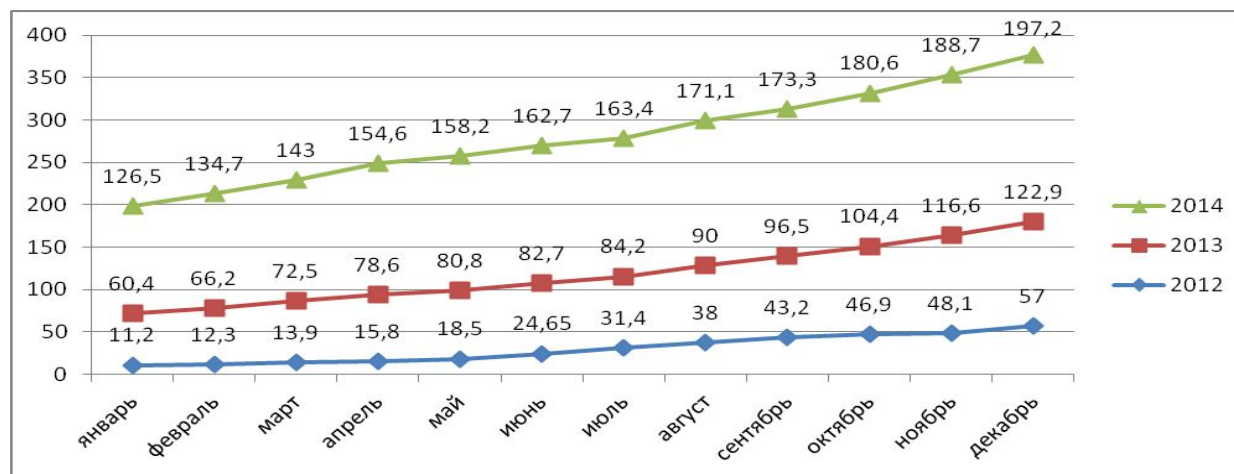
Markswebb Rank & Report Internet Banking Rank 2015

Рейтинг российских интернет-банков для физических лиц

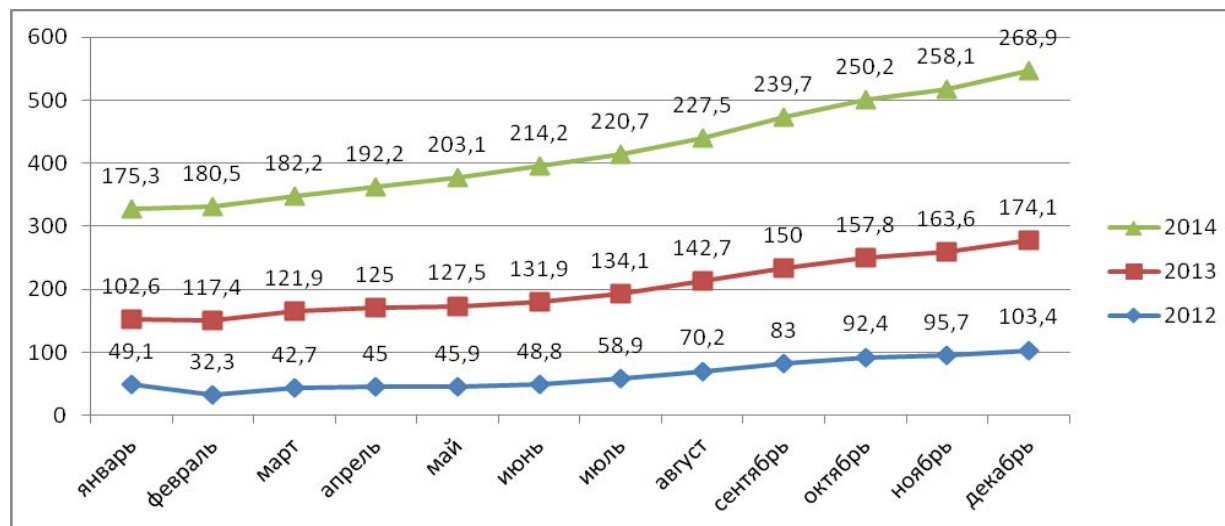
№	Наименование банка	Баллы
1	Тинькофф Банк	76 (7,7 / 4)
2	Промсвязьбанк	68,5 (6,7 / 3,8)
3	Альфа-Банк	66,1 (6,2 / 3,8)
4	Сбербанк России	65,2 (5,7 / 3,9)
5	Банк Русский Стандарт	63,5 (6,2 / 3,6)
6	Банк Санкт-Петербург	62,9 (7 / 3,2)
7	Банк Москвы	61,6 (5,5 / 3,7)
8	Пробизнесбанк (ФГ Лайф)	60,7 (6,6 / 3,2)
9	Связной Банк	60 (4,8 / 3,8)
10	Московский Кредитный Банк	59,3 (5,6 / 3,5)
11	Банк Уралсиб	58,5 (4,4 / 3,8)
12	Банк Открытие	55,7 (5,1 / 3,4)
13	Банк Авангард	54,9 (6,5 / 2,7)
14	Интерактивный Бнк	54,3 (6,7 / 2,5)
15	МТС Банк	53,5 (5,2 / 3,2)
16	ВТБ 24	53 (4,8 / 3,3)

Анализ ДБО Алтайского отделения №8644 ОАО «Сбербанк России»

Количество активных клиентов «Сбербанк Онл@йн»



Количество активных клиентов «Мобильный Банк»



Параметры деятельности Алтайского отделения № 8644 ОАО «Сбербанк России» для расчета экономического эффекта, 2014 год

№	Параметр	Значение
1	Среднее время, затраченное КМ СП на одно ПФП	45 мин
2	Среднее время, затраченное КМ СП на клиента, после проведения ПФП через Сбербанк Он@йн	15 мин
3	Среднее время, затраченное КМ СП на открытие вклада	13 мин
5	Заработная плата КМ СП за месяц, руб.	20 400
6	Средний размер вклада, руб.	251 000
7	Средневзвешенная ставка по депозитам	6,6%
8	Средневзвешенная ставка по потребительским кредитам	16,4%
9	Средневзвешенная ставка по жилищным кредитам	12,25%
10	Средняя сумма потребительского кредита, руб.	125 000
11	Средняя сумма жилищного кредита, руб.	1 100 000
12	Отчисления в Фонд обязательного резервирования	4,5%
13	Отчисления в Фонд страхования вкладов	0,15%
14	Соотношение ипотечного кредитования к потребительскому	15/85

Экономия Алтайского отделения № 8644 ОАО «Сбербанк России» на трудозатратах на одного клиентского менеджера Сбербанк-Премьер (КМ СП)

№	Параметр	Расчет	Значение
1	З/п КМ ,руб.:		
	в день	$20400 / 22$	927,3
	в 1 час	$927,3 / 8$	115,9
	за 1 ПФП	$115,9 / 60 * 45$	86,9
2	Количество пользователей Сбербанк Онл@йн, чел.	На конец 2014 года в Алтайском отделении №8644	431 191
3	Предполагаемое количество клиентов, которые составят ПФП в Сбербанк Онл@йн, чел.	$431\ 191 * 20\%$	86 238
4	Затраты банка на переговоры с клиентом, который воспользовался услугой ПФП в интернете, руб.	$115,9 / 60 * 15 * 86\ 238$	2 498 746,05
5	Возможные трудозатраты банка, руб.	$86,9 * 86\ 238$	7 494 082,2
6	Экономия банка на трудозатратах, руб.	п.6 – п.5	4 995 336,15

Расчет экономического эффекта от деятельности КМ СП Алтайского отделения № 8644 ОАО «Сбербанк России»

№	Параметр	Расчет	Значение
1	Освободившееся время, которое появится у КМ при ПФП через интернет, мин	45 – 15	30
2	Количество вкладов, открытых за 30 мин КМ, ед.	30 / 13	2,3
3	Сумма привлеченных денежных средств во вклады КМ СП, руб.	2,3 * 251 000 * 37	21 360 100
4	Сумма выплаченных процентов по вкладам, руб.	21 360 100 * 6,6%	1 409 766,6
5	Отчисления в Фонд обязательного резервирования, руб.	21 360 100 * 4,5%	961 204,5
6	Отчисления в Фонд страхования вкладов, руб.	21 360 100 * 0,15%	32 040,15
7	Объем размещаемых средств, руб.	п.3 – п.5 – п.6	20 366 855,35
8	Проценты, полученные за год по ипотечному кредиту, руб.	20 366 855,35 * 15% * 12,25%	374 240,9
9	Проценты, полученные за год по потребительскому кредиту, руб.	20 366 855,35 * 85% * 16,4%	2 839 139,63
10	Проценты, полученные за год по всем видам кредита, руб.	п.8 + п.9	3 213 380,53

Расчет дополнительного эффекта от страховой деятельности КМ СП Алтайского отделения № 8644 ОАО «Сбербанк России»

№	Параметр	Расчет	Значение
1	Страховые премии от фин.защиты по потребительскому кредиту	$20\,366\,855,35 * 85\% * 1,8\%$	311 612,89
2	Страховые премии от фин.защиты по ипотечному кредиту	$20\,366\,855,35 * 15\% * 1\%$	30 550,28
3	Всего страховые премии, руб.	п.1 + п.2	342 163,17
4	Комиссия Банка, руб.	$342\,163,17 * 0,678\%$	2 319,87

Экономический эффект от внедрения предложенной программы в Алтайском отделении № 8644 ОАО «Сбербанк России»

№	Параметр	Значение
1	Проценты, полученные за год по всем видам кредита, руб.	3 213 380, 53
2	Сумма выплаченных процентов по вкладам, руб.	1 409 766,6
3	Комиссия Банка от страхования, руб.	2 319,87
4	ИТОГО (п.1 – п.2 + п.3)	1 805 933,8