

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Институт финансов, экономики и управления

(наименование института полностью)

38.03.01 Экономика

(код и наименование направления подготовки / специальности)

Финансы и кредит

(направленность (профиль) / специализация)

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА)

на тему Влияние цифровизации на эффективность банковской деятельности

Обучающийся

М.О. Абрамова

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Руководитель

доктор экон. наук, профессор Л.В. Шуклов

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2022

Аннотация

Бакалаврскую работу выполнила: Абрамова Марина Олеговна

Тема работы: «Влияние цифровизации на эффективность банковской деятельности»

Научный руководитель: доктор экон. наук, профессор Шуклов Л.В.

Цель исследования - на основе анализа финансового состояния разработать практические рекомендации по повышению эффективности банковской деятельности ПАО Сбербанк 8637 в г. Северодвинске с помощью цифровизации.

Объект исследования – является анализ финансового состояния ПАО Сбербанк 8637 в г. Северодвинск.

Краткие выводы по бакалаврской работе: банковский бизнес – одна из ведущих отраслей в сфере цифровизации и новых технологических решений, именно эта отрасль является определенным локомотивом для остальных. Перспективы развития банковской цифровизации - ведущие банки, которые осуществляют цифровую трансформацию, будут способны расширить линейку предоставляемых продуктов и услуг в рамках собственной созданной экосистемы.

В рамках данной работы были предложены следующие рекомендации:

- разработка мессенджера с функцией оплаты;
- расширение дистанционного обслуживания в виде доставки дебетовых карт на дом;
- внедрение системы распознавания лиц при входе в отделение банка.

Структура и объем работы. Работа состоит из введения, 3-х разделов, заключения, списка литературы из 36 источников и 3 приложений. Общий объем работы, без приложений, 68 страниц машинописного текста, в том числе таблиц – 14, рисунков – 11.

Содержание

Введение.....	4
1 Теоретические аспекты эффективности банковской деятельности и влияния цифровизации на эффективность	7
1.1 Сущность цифровизации и ее роль в экономике страны	7
1.2 Цифровизация в банковском секторе	12
1.3 Показатели эффективности и влияние цифровизации на эффективность и финансовые результаты деятельности коммерческого банка.....	18
2 Аналитическая оценка банковской деятельности, процессов цифровизации и их влияния на эффективность банковской деятельности	27
2.1 Характеристика объекта исследования.....	27
2.2 Анализ финансового состояния Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск.....	33
2.3 Цифровизация в ПАО «Сбербанк» и ее влияние на эффективность деятельности банка	42
3 Разработка практических рекомендаций по повышению эффективности банковской деятельности Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск с помощью цифровизации.....	54
3.1 Предложения и рекомендации по повышению эффективности деятельности банковского учреждения с использованием цифровизации.....	54
3.2 Экономическая эффективность предложенных мероприятий	60
Заключение	67
Список используемых источников.....	70
Приложение А Бухгалтерский баланс Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск на 31.12.2020 г.	75
Приложение Б Динамика активов Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск по их доходности за 2018 - 2020 годы	77
Приложение В Отчет о финансовых результатах Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск за 2018 – 2020 годы	79

Введение

В связи с бурным развитием цифровых технологий в последние несколько лет все больше и больше компаний по всему миру переходят к цифровой трансформации, что означает полную реорганизацию управленческих и бизнес-процессов путем внедрения цифровых технологий с целью повышения эффективности управления и обслуживания. Цифровая трансформация впервые появилась в нефинансовом секторе, но она также быстро распространяется и в финансовом секторе. Кроме того, цифровая трансформация постепенно ускоряется из-за возросшего спроса на виртуальные услуги из-за распространения COVID-19.

Цифровизация – это процесс, направленный на оцифровку (создание цифровой копии) всех информационных (даже материальных) ресурсов и создание интерактивной сетевой платформы с целью получения предсказуемых и гарантированных результатов любой операции управления с использованием автоматизированных средств.

Цифровизация российской экономики затрагивает все отрасли, но наиболее активным является банковский сектор.

Актуальность цифровизации банковского бизнеса определяется тем, что именно в последние годы осуществляется активное развитие банковской деятельности – внедряются новые формы взаимодействия банка и его клиентов, внедряются новые технологии, позволяющие оптимизировать многие бизнес-процессы. Потребители банковских услуг диктуют спрос на инновации – клиентам важно сократить временные затраты на получение каких-либо банковских операций и услуг, важно получать эти услуги в любой точке мира в круглосуточном доступе. Помимо этого, клиенты все чаще хотят использовать возможность получения небанковских услуг на одной платформе. Использование цифровых технологий и анализа больших массивов данных позволяет создавать принципиально новые банковские продукты. «Цифровые» и технологические компании (финтехкомпании,

телекоммуникационные игроки, ИТ-компании) выходят на рынок финансовых услуг, а крупные традиционные банки создают экосистемы, ориентируясь на наиболее прибыльные составляющие внутри банковской цепочки создания стоимости и за ее пределами. Темпы появления новых идей, технологий и бизнес-моделей очень высоки, так что ключевыми факторами конкурентоспособности и поддержания лояльности клиентов оказываются скорость вывода продуктов на рынок и их качество.

Цель работы состоит в выявлении влияния процессов цифровизации на эффективность банковской деятельности на примере Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск.

Наиболее полное раскрытие темы и достижение указанной цели предполагает решение следующих задач исследования:

- определить сущность цифровизации и ее роль в экономике страны;
- рассмотреть процессы цифровизации в банковском секторе;
- изучить влияние цифровизации на эффективность и финансовые результаты банковской деятельности;
- провести анализ финансового состояния Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск;
- провести анализ процессов цифровизации в ПАО «Сбербанк» и ее влияние на результаты деятельности банка;
- разработать практические рекомендации по повышению эффективности банковской деятельности Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск с помощью цифровизации.

Предметом исследования выступают возможности повышения эффективности банковской деятельности на основе внедрения цифровых технологий.

Для достижения поставленных задач были использованы следующие методы исследования: сбор, обобщение и анализ статей, научной литературы, учебников и пособий; научных источников; сравнений.

При разработке практических рекомендаций использовались методы повышения эффективности банковской деятельности на основе внедрения цифровых технологий.

Практическая значимость результатов исследования состоит в том, что предоставляет методические рекомендации по созданию дополнительной ценности и конкурентных преимуществ в области банковской деятельности на основе внедрения цифровых технологий. Результаты, полученные автором, могут быть использованы в деятельности банковских учреждений при выборе методов повышения эффективности деятельности.

Структура работы. Работа состоит из введения, трех разделов основного текста, заключения, списка используемых источников и приложения.

1 Теоретические аспекты эффективности банковской деятельности и влияния цифровизации на эффективность

1.1 Сущность цифровизации и ее роль в экономике страны

Активное развитие процессы цифровизации во всем мире получили с началом XXI века. Эксперты всего мира сходятся во мнении, что информация и информационные технологии в дальнейшем будут иметь огромное влияние и определять направления развития общества и его жизнедеятельности, а также всех экономических и социальных процессов в этом обществе.

В рамках данной работы необходимо рассмотреть сущность понятия «цифровизация», то, как рассматривают данное понятие отечественные авторы.

В первую очередь необходимо обратиться к нормативной документации. Понятие «цифровизация» раскрывается в Распоряжении Правительства Москвы от 11.10.2010 № 2215-РП «О Концепции обеспечения жителей города Москвы телекоммуникационными услугами для получения социально значимой информации путем создания условий равного доступа к кабельному телевидению и интернет-ресурсам», положения данного документа под сущностью цифровизации понимают «переход с аналоговой формы передачи информации на цифровую».

Помимо нормативных документов, данное понятие раскрывается в работах многих отечественных авторов в различных сферах.

Например, авторы, специализирующиеся на экономике и управлении, понимают под сущностью цифровизации преобразование информации и информационных данных в цифровом виде и форме, также в работах данных авторов встречается упоминание о цифровизации как об активном и эффективном тренде мирового развития [16].

В некоторых работах цифровизация понимается как использование информационных технологий, переход экономики на процессы с использованием данных технологий. [25].

Следующий подход к изучаемому термину можно обозначить как подход авторов, специализирующихся в области психологии и педагогики. В работах таких авторов цифровизации рассматривается как оцифровка данных или же использование больших данных и технологий для повышения эффективности деятельности. [18]. Помимо этого, данные авторы говорят о цифровизации как об интеграции цифровых технологий в жизнь и деятельность общества.

Еще один подход можно обозначить, как подход авторов, специализирующихся в области социологии и гуманитарных наук. Такие авторы выделяют три понятийных значения термина «цифровизация», а именно: 1) «переход с аналоговой формы передачи информации на цифровую; 2) «оцифровывание информации», перевод информации в цифровой формат для последующего хранения, распространения и использования; 3) широкий комплекс экономических, управленческих, социальных процессов, связанных с использованием и широким распространением собственно цифровых, компьютерных, информационных, электронных и сетевых (телекоммуникационных) технологий, систем искусственного интеллекта в современной жизни» [17].

Таким образом, практически все изучаемые авторы сходятся в том, что цифровизация – это использование цифровых технологий. По результатам исследования можно предложить следующее определение изучаемого термина: «цифровизация – это процесс, включающий создание, внедрение и применение цифровых систем и технологий и (или) трансформацию инструментов (объектов, систем и технологий) взаимодействия государства, общества и человека.

Также все авторы обязательными элементами цифровизации признают такие как:

- сбор информации;
- обработка информации;
- хранение информации;
- передача информации [21]

Цели цифровизации также можно определить следующим образом (рисунок 1).

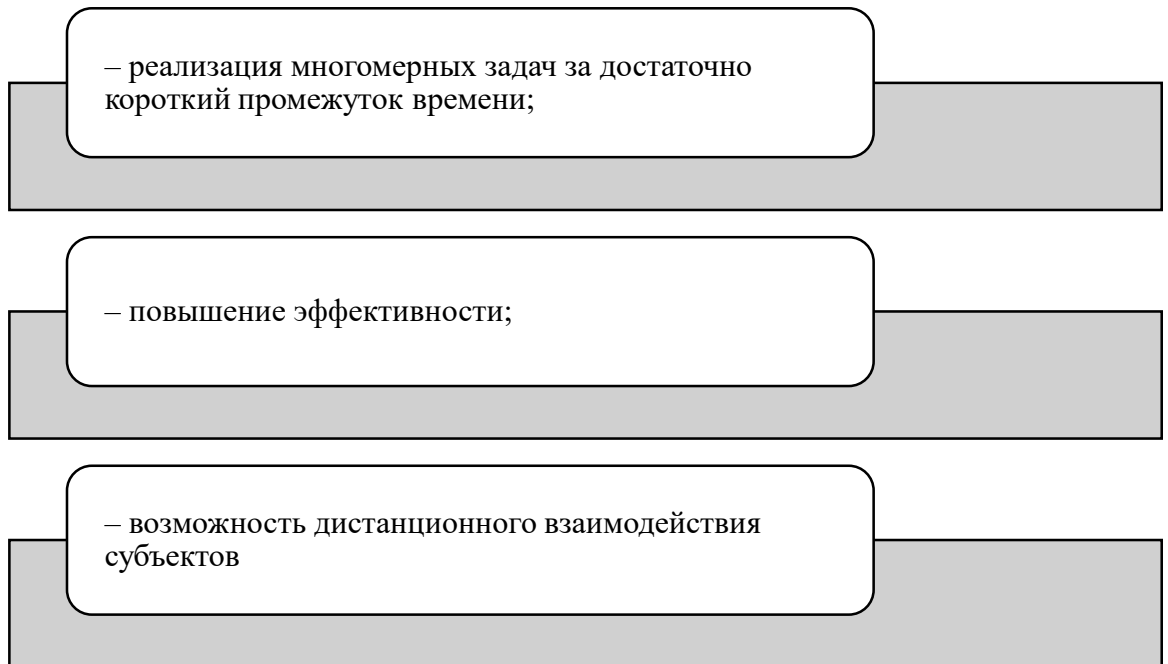


Рисунок 1 – Цели цифровизации

Цифровизация крайне важна для любого бизнеса, с ее помощью можно получить следующее:

- автоматизировать значительную часть процессов, минимизировав участие человека;
- обеспечить взаимодействие объектов друг с другом посредством использования технологий связи;
- осуществить технологию дополненной реальности (визуализацию предметов, объектов, процессов);
- SD-моделирование и SD-печать. Построение цифровых 3D-моделей объектов реального мира является очень востребованным

направлением для сервисных предприятий, строительных компаний, производителей сложных технологических изделий и др.;

– связь цифровой экономики с робототехникой. Замещение функций, выполняемых людьми на производстве и в сфере услуг, позволяет уменьшить количество ошибок, а также ускорить исполнение услуги. Промышленные компании применяют робототехнику на сборочных линиях и в логистике, что позволяет снизить роль человеческого фактора и минимизировать число привлекаемых рабочих.

Несмотря на стоимость и сложность внедрения цифровых процессов в деятельность хозяйствующего субъекта, их использование позволяет добиваться сокращения расходов на бизнес, оптимизации бизнес-процессов, обеспечение более тесной взаимной связи с хозяйствующими объектами и государственными структурами. В результате формируется экономика, основанная на сетевых сервисах, выступающая как цифровая или электронная.

В нашей стране активно развивается нормативно-правовая регламентация процессов цифровизации – разрабатываются нормативные акты, формируются программы и стратегии, например, ведется реализация национальной программы «Цифровая экономика», разработана Стратегия научно-технологического развития РФ и т.д.

Программа «Цифровая экономика» ведет свое действие с 2019 года, окончание реализации программы – 2024 год. Финансирование проекта составляет 1794,7 млн. рублей. Программа предполагает создание устойчивой и безопасной информационно-телекоммуникационной инфраструктуры высокоскоростной передачи, обработки и хранения организаций больших объемов данных, доступной для всех домохозяйств, при этом используя преимущественно отечественное программное обеспечение органами МСУ.

Программа нацелена на три важнейших направления (рисунок 2).

1. Создание экосистемы цифровой экономики Российской Федерации, в которой данные в цифровой форме являются ключевым фактором производства во всех сферах социально-экономической деятельности и в которой обеспечено эффективное взаимодействие, включая трансграничное, бизнеса, научно-образовательного сообщества, государства и граждан;

2. Создание необходимых и достаточных условий институционального и инфраструктурного характера, устранение имеющихся препятствий и ограничений для создания и (или) развития высокотехнологических бизнесов и недопущение появления новых препятствий и ограничений, как в традиционных отраслях экономики, так и в новых отраслях и высокотехнологичных рынках;

3. Обеспечение роста конкурентоспособности на рынке в глобальном масштабе по отдельным отраслям и в целом экономики России.

Рисунок 2 – Направления национальной программы «Цифровая экономика»

В состав Национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» входят следующие федеральные проекты:

- «Нормативное регулирование цифровой среды»;
- «Кадры для цифровой экономики»;
- «Информационная инфраструктура»;
- «Информационная безопасность»;
- «Цифровые технологии»;
- «Цифровое государственное управление»;
- «Искусственный интеллект»;
- «Обеспечение доступа в Интернет за счет развития спутниковой связи»;
- «Развитие кадрового потенциала ИТ-отрасли».

При этом цифровую экономику можно рассматривать на трех взаимосвязанных уровнях: рынки и отрасли (сферы деятельности), в рамках

которых взаимодействуют поставщики и потребители, платформы и технологии, где формируются компетенции для развития рынков и отраслей, и среда, создающая условия для этого взаимодействия. Поскольку развитие рынков и отраслей в цифровой экономике возможно лишь при условии наличия развитых платформ, технологий, институциональной и инфраструктурной сред, Программа сфокусирована на 2 нижних уровнях (базовых направлениях) и определяет цели и задачи развития ключевых институтов, в рамках которых создаются условия для развития цифровой экономики (нормативное регулирование, кадры и образование, формирование исследовательских компетенций и технологических заделов) и основных инфраструктурных элементов (информационная инфраструктура, информационная безопасность).

В соответствии с обозначенными задачами «Цифровая экономика» является движущей силой, механизмом достижения целей.

Таким образом, государство признало цифровизацию приоритетным направлением развития страны, где она становится трендом и основой развития при наличии возможностей, умений и желаний использования информационных технологий и при условии эффективного ее использования как ресурса развития. Цифровизация приведет к изменениям не только в экономике, но и в качестве жизни. Масштабное внедрение цифровизации - процесс многогранный, сложный, сопряженный с рисками и неоднозначными последствиями.

1.2 Цифровизация в банковском секторе

Цифровые технологии активно внедряются во все сектора отечественной экономики, и банковская отрасль не стала исключением. Финансовые дистанционные услуги за последние 10 лет пополнились мобильными банковскими приложениями, блокчейном, искусственным интеллектом и многим другим. Благодаря использованию цифровых решений

пользователи получают удобство и простоту доступа к финансовым услугам, контакты между фирмами и их клиентами ускоряются. Растет разнообразие и качество финансовых продуктов, закладываются основы для роста прибыли и эффективности в секторе.

Цифровизация в банковском секторе позволяет решить ряд важнейших вопросов, получить преимущество в решении различных бизнес-процессов (рисунок 3).

Таким образом, эксперты и исследователи в целом прогнозируют повышение эффективности в банковской сфере как результат цифровизации.

Значительное внедрение цифровых технологий в банковскую деятельность было совершено во время пандемии – так как спрос на банковские услуги диктуется потребителями, кредитным учреждениям было важно как можно скорее выйти на дистанционное обслуживание и консультирование своих клиентов. Помимо этого, потребителям важно было сократить время на проведение банковских операций, получить возможность круглосуточного банковского обслуживания, получить дополнительные услуги в едином банковском интерфейсе (например, страхование жилья, жизни, совершение покупок и т.д.). Все это сподвигло банковский сектор на быстрое внедрение инноваций в свою деятельность.

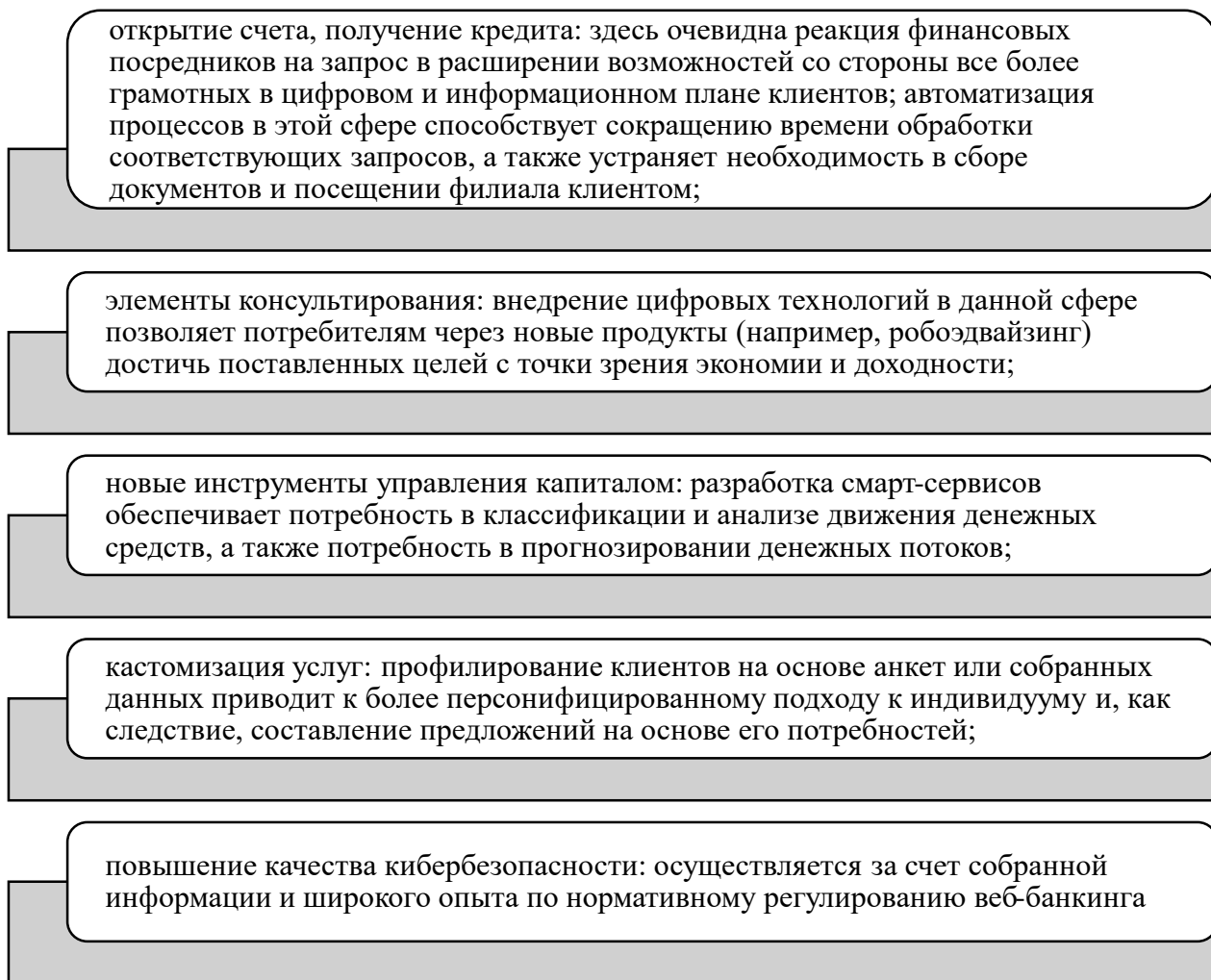


Рисунок 3 – Преимущества использования цифровизации в банковской деятельности

Почти в четверти контакт-центров крупнейших банков голосовые роботы-помощники дают советы и отвечают на часто задаваемые вопросы. Чат-боты многих банков интегрированы с социальными сетями Вконтакте и Facebook. Основная доля консультаций приходится на общение с банковскими работниками. Наиболее активно банки внедряют голосовых помощников в мессенджеры Telegram, Viber, WhatsApp.

Значительный рост чат-ботов в российских банках в 2021 году по сравнению с 2020 годом может быть обусловлен рядом следующих факторов: технологичностью, выходом на новые каналы, увеличением нагрузки на клиентский сервис и цифровые каналы обслуживания клиентов, зрелостью. В

свою очередь, голосовые боты в российских банках менее распространены из-за сложности и дороговизны проектов автоматизации обслуживания с использованием голоса.

Под влиянием ограничений, действующих в связи с пандемией коронавируса в коммерческих банках страны, были разработаны и внедрены процессы цифровой идентификации, позволяющие существующим и потенциальным клиентам банка получать различные финансовые услуги в дистанционном порядке. Более 200 банков уже используют цифровую систему биометрии, которая активно внедряется в деятельность коммерческих банков с 2018г.

Развитие цифровых технологий в отечественных банках складывается по следующим основным направлениям:

- обеспечение информационной безопасности;
- сервисы для дистанционной работы с клиентами;
- решения для прикладного использования данных;
- модернизация ИТ-инфраструктуры;
- решения на базе искусственного интеллекта;
- автоматизация инфраструктурных сервисов;
- развитие phygital-отделений [16].

Именно в эти направления инвестируют банки, входящие в ТОП-50 по стране.

К наиболее перспективным и многообещающим технологиям и цифровым процессам в деятельности коммерческих банков в 2022 г. относят: мобильные технологии (73%), API (64%), искусственный интеллект (64%), облачные технологии (58%), чат-боты (54%).

Поэтому можно говорить о существенном и значительном влиянии цифровой среды и развития цифровых процессов на банковскую отрасль, деятельность банков и их конкурентоспособность, финансовые результаты и экономическую эффективность. Для получения высокой конкурентной

позиции и повышения эффективности деятельности коммерческим банкам в РФ необходимо тщательно анализировать и провести процессы адаптации своей деятельности к лучшим практикам ведущих банков в стране (к ним относятся такие банки как Сбербанк, ВТБ, Тинькофф, Альфа-Банк).

Перед банками и банковской отраслью Российской Федерации в настоящее время стоит основная задача – необходимость создания единого информационного пространства, куда будут включены инструменты и технологии социальных сетей, популярных мессенджеров, онлайн-чатов, используемых на сайтах в мобильных приложениях. Такое информационное пространство позволит значительно сократить время обслуживания клиентов в банках, позволить сократить временные затраты клиентов при получении необходимой информации о банковских продуктах, услугах и пр.

Приоритетным направлением деятельности большинства крупных российских банков является разработка цифровых передовых технологий и решений для повышения эффективности дистанционного обслуживания существующих и потенциальных клиентов, а также персонализация и адаптация банковских продуктов и услуг под каждого клиента. Одним из ключевых направлений развития цифровой инфраструктуры российских банков является повышение эффективности фронт-офиса, внедрение новых и развитие существующих дистанционных каналов обслуживания [26].

Здесь же рассмотрим, какие основные цифровые решения и технологии используют ведущие банки страны - ПАО «Сбербанк» и АО «Тинькофф Банк».

ПАО «Сбербанк» активно развивает и совершенствует собственную цифровую экосистему и все ее процессы в различных направлениях и сферах, тем самым банк разрабатывает актуальные и современные онлайн-сервисы и приложения, которые наиболее удобны и привлекательны для клиентов. Самый первый цифровой сервис был разработан и стал доступен клиентам банка в апреле 2009 года, далее банком активно совершенствовались и внедрялись новые решения и процессы. Благодаря интенсивной и

планомерной работе, проделанной банком по созданию цифровой экосистемы, клиенты теперь имеют под рукой цифровые решения, с помощью которого они могут пользоваться практически любым сервисом или услугой, предлагаемым банком.

Опыт развития цифровых технологий и решений в Сбербанке активно перенимает Тинькофф Банк, который в настоящее время является самым быстрорастущим бизнесом в банковской деятельности в России. Целевая аудитория банка – в основном современные и активные люди, которые стремятся максимально использовать современные передовые цифровые технологии, решения и онлайн-сервисы [36]. В настоящее время экосистема Тинькофф Банка предоставляет ряд различных финансовых, банковских и других услуг, доступных как частным клиентам, так и представителям компаний и бизнес-сообществ. Наибольший упор банковской экосистемы направлен на развитие сервисов жизни, с помощью которых можно быстро, легко и удобно решать различные около финансовые задачи:

- анализ и планирование личных расходов;
- сберегательные инвестиции;
- получать и накапливать бонусы по программе лояльности;
- бронирование различных билетов, путешествий и т.д.

В целом можно сказать, что в современных условиях цифровой трансформации коммерческие банки используют системный подход к организации и ведению бизнеса [23]. Построение экосистемы позволяет выйти на новые траектории развития и получить дополнительную прибыль. Предоставление финансовых и нефинансовых услуг становится залогом успешной работы банков.

1.3 Показатели эффективности и влияние цифровизации на эффективность и финансовые результаты деятельности коммерческого банка

В данном разделе рассмотрим эффективность банковской деятельности и влияние цифровизации на эффективность, на финансовые результаты деятельности кредитного учреждения.

Эффективность банковской деятельности можно рассматривать как макроэкономическую и микроэкономическую категории. В первом случае под эффективностью понимается деятельность всей банковской системы, отдельных ее участников, которая в дальнейшем будет способствовать стабилизации экономики, укреплению экономической системы, повышению конкурентоспособности отечественных банков на международном уровне, достигать поставленных целей и заданных критериев денежно-кредитной политики страны. На микроуровне под эффективностью понимается внутренняя эффективность, которая выражается в показателях работы отдельного банка, в полученной от деятельности прибыли, в повышении показателей конкурентоспособности.

Коммерческие банки являются одним из основных элементов банковской системы, которая в свою очередь имеет значительное влияние на экономику страны. В процессе своей деятельности коммерческие банки осуществляют различные операции, согласно уставным и учредительным документам, получая при этом финансовый результат, положительный или отрицательный. Наличие положительного финансового результата обеспечивает стабильность банковской деятельности, банковской системы, и, соответственно, определяет устойчивость экономики страны.

Получение коммерческим банком положительного финансового результата ведет к повышению эффективности деятельности, так как с помощью прибыли формируется резервный фонд, происходит увеличение собственных средств (капитала) банка, осуществляется выплата дивидендов

учредителям и инвесторам, формируется фонд прибыли, необходимой для дальнейшего развития деятельности банка.

В первую очередь рассмотрим показатели, которые определяют эффективность деятельности коммерческого банка. Согласно ЦБ РФ, коммерческая эффективность банка определяется на основании расчета следующих показателей:

Первая группа показателей – общие показатели

– чистые процентные доходы – рассчитывается как разница, между полученными процентными доходами банка (банк получает процентные доходы от выдачи ссуд и кредитов) и понесенными процентными расходами (расходы от выпуска ценных бумаг, предоставленных депозитов и пр.);

– чистые доходы от операций с ценными бумагами – рассчитывается как разница между доходами и расходами, полученными и понесенными в результате осуществления операций с ценными бумагами;

– чистые доходы от операций с иностранной валютой – рассчитывается как разница между суммами, полученными банком от купли-продажи иностранной валюты и суммами, которые потратил банк на осуществление купли-продажи валюты;

– чистые доходы от операций с драгоценными металлами – рассчитывается как разница между суммами, полученными банком в результате операций по приобретению и реализации различных драгоценных металлов;

– чистые доходы от переоценки иностранной валюты – рассчитывается как разница между суммами, которые банк определяет в результате колебания курсов валюты;

– чистые комиссионные доходы – определяется как разница между полученными комиссионными доходами банка и расходами по аналогичной деятельности;

– чистые доходы от разовых операций – определяется как разница между и расходами банка по разовым операциям, к которым относятся прочие доходы и расходы по реализации имущества, судебные расходы, платежи по возмещению убытков и т.д.;

– чистые непроцентные доходы – определяется как сумма чистых доходов от операций с ценными бумагами, чистых доходов от операций с иностранной валютой, чистых доходов от переоценки иностранной валюты, чистых комиссионных доходов;

– чистые доходы от операций по доверительному управлению – определяются как доходы от операций, проведенных банком с имуществом, принятым на доверительное управление за вычетом расходов по таким операциям;

– прочие операционные доходы – суммы, полученные банком от операций по продаже, списанию имущества, его выбытию и т.д.;

– чистые доходы – данный показатель определяется как сумма чистых процентных доходов, чистых непроцентных доходов, прочих операционных доходов;

– финансовый результат – прибыль или убыток, рассчитываемый как доходы за вычетом расходов.

Вторая группа - показатели, определяемые как доля от общей суммы активов банка:

– прибыльность активов – рассчитывается как частное финансового результата, полученного банком и среднего размера активов за определенный период;

– прибыльность капитала – определяется как частное финансового результата, полученного коммерческим банком и средней величины капитала этого банка за определенный период;

– прибыльность основных операций – рассчитывается как частное от суммы чистых процентных доходов, чистых доходов от операций с

ценными бумагами, с иностранной валютой, с драгоценными металлами и средней величины активов за период;

– прибыльность операций с ценными бумагами - рассчитывается как частное от суммы чистых доходов от операций с ценными бумагами и средней величины активов за период;

– прибыльность операций с драгоценными металлами - рассчитывается как частное от суммы чистых доходов от операций с драгоценными металлами и средней величины активов за период;

– прибыльность операций с иностранной валютой - рассчитывается как частное от суммы чистых доходов от операций с иностранной валютой и средней величины активов за период;

– прибыльность прочих операций – рассчитывается как частное прочих чистых операционных доходов и средней величины активов за период;

– прибыльность разовых операций - рассчитывается как частное чистых доходов от разовых операций и средней величины активов за период;

– чистая процентная маржа – рассчитывается как частное чистых процентных доходов и средней величины активов за период;

– уровень административно - управленческих расходов - рассчитывается как частное величины расходов на административно-управленческую деятельность банка и средней величины активов за период;

– уровень изменения объемов резервов на возможные потери - рассчитывается как частное от чистых доходов от изменения объемов резервов на возможные потери и средней величины активов за период.

Третья группа показателей - структурные показатели, соотносимые с финансовым результатом:

– показатель структуры доходов - рассчитывается как частное чистых доходов от разовых операций и финансового результата банка за период;

– показатель структуры расходов - рассчитывается как частное величины расходов на административно-управленческую деятельность банка и чистых доходов банка за период;

– уровень расходов на оплату труда - рассчитывается как частное расходов по оплате труда и финансового результата банка за период.

Четвертая группа - показатели доходности отдельных операций:

– чистый спред – показатель определяется как разница между частным процентных доходов и средней величины ссуд и частным процентных расходов и средней величины обязательств, генерирующих процентные выплаты;

– доходность ссудных операций – определяется как частное процентных доходов и средней величины ссуд.

Пятая группа показателей - показатели уровня расходов по видам привлеченных средств:

– уровень расходов по привлеченным средствам кредитных организаций - определяется как разница между процентными расходами по привлеченным средствам кредитных организаций и частным процентных расходов по привлеченным кредитным средствам кредитных организаций в Банке России и средств кредитных организаций кроме ЦБ РФ;

– уровень расходов по средствам на счетах других клиентов банка - юр. лиц – рассчитывается как частное процентных расходов по денежным средствам на счетах других юридических лиц и средней величины средств на счетах юр. лиц;

– уровень расходов по кредитам, депозитам и прочим привлеченным средствам юридических лиц – определяется как частное между процентными расходами по кредитам, депозитам и прочим размещенным средствам и средней величиной кредитов, депозитов и прочих привлеченных средств;

– уровень расходов по собственным долговым инструментам – рассчитывается как частное между процентными расходами по выпущенным долговым обязательствам и средней величиной выпущенных долговых обязательств;

– стоимость привлеченных средств – определяется как частное процентных расходов и средней величины привлеченных средств.

Развитие деятельности любого коммерческого банка происходит во многих сферах, в том числе и в цифровых системах и сфере цифровой трансформации, при этом развитие именно цифровых процессов способствует созданию банку дополнительного имиджа как устойчивого и рентабельного финансового института. Все это влияет на рост клиентской базы, также способствует росту капитала банка, позволяющего нарастить объем активных операций и соответственно уровень получаемых доходов.

Влияние развития процессов цифровизации на увеличение прибыли в деятельности коммерческого банка представлено рисунке 4.

Таким образом, трансформация бизнес-модели банка с помощью цифровых технологий позволяет:

– изменить источники доходов банка и увеличить их за счет освоения новых рынков;

– увеличить доходы банка от банковского бизнеса за счет роста клиентской базы и лояльности клиентов;

– снизить расходы банка за счет использования единого облачного пространства и обеспечить взаимосвязь между различными направлениями бизнеса в рамках единой технологической платформы.

Внедрение цифровых финансовых технологий позволит банку:

– оптимизировать расходы банка;

– снизить транзакционные издержки;

– повысить операционные и процентные доходы банка за счет увеличения и оптимизации клиентской базы, усиления контроля за

традиционными банковскими рисками, увеличение скорости и качества принятия управленческих решений.



Рисунок 4 – Влияние цифровизации на банковскую деятельность

Основной показатель эффективности – чистая прибыль банковского учреждения, так как чистая прибыль характеризует привлечение клиентов банка, рост операций банковского учреждения, расширение услуг и т.д. К факторам, влияющим на чистую прибыль банка при проведении цифровизации, относятся: чистые процентные доходы, чистые комиссионные доходы и операционные расходы. Однако их рост обеспечивается цифровой трансформацией не полностью, а через доли, подверженные влиянию.

Согласно исследованию аналитической компании, McKinsey о влиянии цифровизации на чистую прибыль банка, проведенного в 2020 году, доходы от новых продуктов, цифровых продаж, цифровой обработки данных в чистых процентных доходах составляет 10 %, коэффициент по данному показателю составит 10 %, доходы от инновационных предложений входят в чистые комиссионные доходы и составляют 5 %, цифровизация может снизить операционные расходы банков на 30–50 %.

Помимо этого, к показателям эффективности можно отнести следующие:

- количество клиентов среди физических лиц;
- количество клиентов среди юридических лиц;
- объем вкладов и депозитов;
- объем выданных кредитов;
- прибыль банка (валовая прибыль, прибыль от продаж);
- показатели оборачиваемости.

Эти показатели, вероятно, будут увеличиваться под влиянием цифровой трансформации по мере увеличения скорости и удобства транзакций. Операции по открытию депозитного счета, которые раньше требовали часов ожидания в очереди и дней ожидания открытия счета, теперь выполняются мгновенно благодаря онлайн-банкингу. Решения о кредитовании становятся автоматизированными, и многие банки оформляют заявки менее чем за час.

Информация о показателях эффективности может быть представлена в бухгалтерской отчетности банка, в частности, в отчете о финансовых результатах, а также в данных годовой отчетности.

Итак, цифровизация позволяет автоматизировать процессы и увеличить прибыль, но инноваций на рынке огромное множество и банкам нужно понимать и рассчитывать, какую пользу принесет та или иная технология, иначе будет потеря денег и времени.

Банковский бизнес – одна из ведущих отраслей в сфере цифровизации и новых технологических решений, именно эта отрасль является определенным локомотивом для остальных. Перспективы развития банковской цифровизации - ведущие банки, которые осуществляют цифровую трансформацию, будут способны расширить линейку предоставляемых продуктов и услуг в рамках собственной созданной экосистемы. Средние и малые банки станут сегментированными игроками вне экосистем ведущих банков. Небанковские игроки (телекоммуникационные и ИТ-компании) будут предоставлять все больше финансовых услуг и станут полноценными конкурентами традиционных банков. Клиенты, в свою очередь, смогут получать в своем банке дополнительные услуги, связанные с телекоммуникациями, розничной торговлей, образованием, здравоохранением.

2 Аналитическая оценка банковской деятельности, процессов цифровизации и их влияния на эффективность банковской деятельности

2.1 Характеристика объекта исследования

Объектом исследования в данной работе является ПАО «Сбербанк». В настоящее время этот банк – самый крупнейший на территории России. Преимуществами деятельности ПАО «Сбербанк» является наиболее широкая сеть отделений и филиалов по всей стране, наибольшее количество клиентов банка, наличие разнообразных продуктов и услуг. Основным учредителем ПАО «Сбербанк» является Центральный банк РФ, являющийся также и основным акционером Сбербанка, по данным на 2019 год, уже владеет более 60% акций акционерного капитала [37].

История Сбербанка начинается с указа Николая I от 1841 года о создании сберегательных касс. Акционерный коммерческий сберегательный банк Российской Федерации был создан как открытое акционерное общество в декабре 1990 года.

ПАО «Сбербанк» осуществляет свою деятельность и предлагает клиентам различные услуги на основании выданной ЦБ РФ лицензии № 1481.

Деятельность банка осуществляется согласно выделенной миссии и стратегии. Данными внутренними положениями определяются принципы, смысл и содержание операционной и другой деятельности исследуемого банка, а также подчеркивается особая, значительная роль банка в экономической системе России. Клиенты ПАО «Сбербанк», их потребности, мечты и цели - все это основа всей деятельности банка как организации.

В настоящее время банк действует не только на территории России, но и на территории стран СНГ, в частности в настоящее время действует множество филиалов и дочерних банков ПАО «Сбербанк».

Помимо этого, деятельность банка ведется в некоторых европейских странах.

На территории России банк уверенно лидирует на рынках кредитования, на рынке предоставления депозитов, как среди юридических, так и среди физических лиц.

Банк предоставляет множество различных услуг своим клиентам, согласно полученной лицензии, таким образом, банк наделен право совершать операции по привлечению денежных средств от населения и юридических лиц, предоставляет кредиты и займы юридическим и физическим лицам, осуществляет операции с валютой, с ценными бумагами, с драгоценными металлами, операции по хранению ценностей и многое другое.

В рамках работы рассмотрим деятельность Отделения Сбербанка №8637в г. Северодвинск. В первую очередь необходимо рассмотреть деятельность исследуемого банка и его долю на основных сегментах российского финансового рынка в таблице 1.

Таблица 1 – Доля ПАО «Сбербанк России» в основных сегментах российского финансового рынка

Показатель	На конец года					
	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Доля кредитной организации на банковском рынке по активам, %	28	27,4	27,1	27,2	30,4	30,5
Доля кредитной организации на банковском рынке по кредитам корпоративным клиентам, %	35	32,2	31,7	32,4	32,7	31,4
Доля банка на рынке кредитования частных клиентов, %	35,9	38,7	40,1	40,5	41,4	41
Доля кредитной организации на рынке средств корпоративных клиентов, %	21,9	25	22,1	20,9	23,1	22

Продолжение таблицы 1

Показатель	На конец года					
	2015 г.	2016 г.	2017 г.	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Доля кредитной организации на банковском рынке по средствам частных клиентов, %	43,1	44	45,2	45,3	45,1	43,8
Доля кредитной организации на банковском рынке по прибыли, %	52,8	113,7	60,6	83,9	52,8	53,6

По итогам 2020 года Сбербанк сохранил лидирующие позиции на всех основных сегментах финансового рынка Российской Федерации. Следует отметить, что 30,5 % совокупных банковских активов составляют активы ПАО «Сбербанк России». ПАО «Сбербанк России» - это основной кредитор российской экономики, при этом, исследуемый банк занимает крупнейшую долю на рынке депозитов и вкладов. Доля ПАО «Сбербанк России» на рынке депозитов и вкладов составляет 43,8 % от вкладов населения, 41 % кредитов в России физическим лицам выдал ПАО «Сбербанк России» и 31,4 % кредитов ПАО «Сбербанк России» выдал юридическим лицам. Однако, в 2020 г. по сравнению с 2019 г. ПАО «Сбербанк России» ослабил свои позиции на банковском рынке кредитов частным клиентам (- 0,4 п.п.) и рынке частных вкладов (- 1,3% п.п.), доля в корпоративном сегменте также незначительно снизилась, доля на рынке кредитования юридических лиц снизилась на 1,3 п.п., доля кредитной организации на банковском рынке по средствам корпоративных клиентов снизилась на 1,1 п.п. На рынке кредитования частных клиентов заметно увеличилась доля ПАО «Сбербанк России» по кредитным картам, а также по наличным кредитам. Однако на рынке ипотечного кредитования конкуренция серьезно обострилась, в том числе из-за Программы государственной поддержки ипотеки, в связи с чем, доля ПАО «Сбербанк России» немного снизилась. ПАО «Сбербанк России» развивается быстрее, чем банковская отрасль в целом. Балансовая прибыль ПАО «Сбербанк России» составила более половины прибыли всех кредитных организаций банковской отрасли за 2020 г. С уверенностью можно сказать,

что ПАО «Сбербанк России» является самым востребованным, высокодоходным и высококонкурентным банком на территории Российской Федерации.

Основные цели деятельности Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск представлены на рисунке 5.

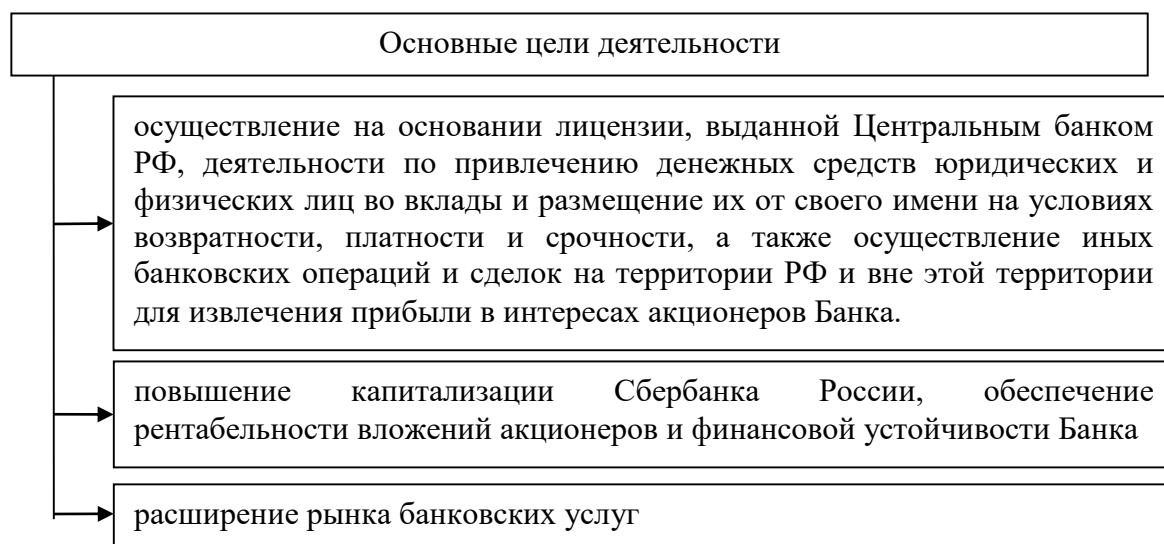


Рисунок 5 – Основные цели деятельности Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск

В числе приоритетных направлений деятельности Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск активное кредитование и инвестирование в лучшие предприятия; дальнейшее содействие развитию среднего и малого бизнеса, повышению благосостояния частных физических лиц и обеспечение, на этой базе, высокой доходности деятельности Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск и постоянного прироста доходов акционеров. Ссудные операции (кредитование юридических и физических лиц являются основными направлениями деятельности Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск. Для развития приоритетных направлений деятельности Отделение Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск: предоставляет качественные, высокотехнологичные банковские услуги,

развивает персональные отношения с ключевыми сегментами клиентов в регионе.

Расширение деятельности Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск направлено на укрепление надежного и долгосрочного сотрудничества с хозяйственными структурами реального сектора экономики Архангельской области. Ключевым направлением кредитования и размещения ресурсов Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск остается кредитование корпоративных клиентов, как крупных, так и средних и малых. С ростом доходов населения увеличивается роль розничного бизнеса как самостоятельного сегмента банковского рынка, значительно расширяющего клиентскую базу и приносящего стабильный доход. Предоставление услуг частным клиентам также является одним из приоритетных направлений развития Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск.

Таким образом, исследуемый банк уверенно входит в число лидеров российской финансовой системы. Приоритетом банка на современном этапе является серьезная трансформация технологии и принципов работы, главная цель которой заключается в ориентации бизнеса на нужды клиента и непрерывное совершенствование качества сервиса, главным образом за счет совершенствования внутренних процессов.

Организационная структура Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск представлена на рисунке 6.

Организационная структура Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск по своему типу является линейно – функциональной. Характер организационных отношений между структурными подразделениями предопределяет управление сверху, поскольку командная цепочка сходится к вершине управления банком. Коммуникации и координация деятельности сотрудников внутри каждого отдела осуществляется на высоком уровне. Данная структура обеспечивает высокий технический уровень решения проблем. Численность сотрудников на конец 2019 г. составляла 38 человек.

Руководители отделов подчиняются руководителю Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск и его заместителю.



Рисунок 6 – Организационная структура Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск

В организационной структуре Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск можно отдельно выделить кассовое подразделение. Кассовое подразделение – структурное подразделение, осуществляющее операционно-кассовое обслуживание клиентов банка - юридических и физических лиц. Заведующий кассой – кассовый работник, ответственный за обеспечение сохранности банковских ценностей в хранилище. Заведующий кассой подчиняется руководителю (управляющему) Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск. Старший кассир – кассовый работник, осуществляющий в установленных случаях контроль за работой другого кассового работника с

банковскими ценностями. Старший кассир подчиняется заведующему кассой. Контролер сберегательного банка - работник кассового подразделения, осуществляющий кассовые операции с банковскими ценностями. Контролер сберегательного банка (родственные профессии - кассир, операционный работник кредитной организации) работает непосредственно с клиентами Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск и осуществляет операции по приему, обмену и выплате денежных средств, ценных бумаг.

Кредитный отдел – важнейшее подразделение каждого банка, поскольку основной функцией коммерческого банка и основным источником его дохода является предоставление различного рода займов.

Специалист по кредитованию выполняет следующие обязанности:

- осуществляет организацию и проведение операций по кредитованию: консультирует потенциальных заемщиков;
- проводит собеседование с потенциальными заемщиками;
- оказывает заемщику помощь в заполнении заявления на предоставление кредита и осуществляет его проверку;
- формирует кредитное дело; осуществляет сбор и обработку документов, необходимых для формирования кредитного дела;
- организует процесс выдачи кредита.

2.2 Анализ финансового состояния Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск

Рассмотрим динамику активов Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск в таблице 2. Данные взяты из бухгалтерского баланса Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск (Приложение А).

Таблица 2 – Динамика изменения активов Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск за 2018 – 2020 годы

Наименование активов	На 31 декабря, тыс. руб.			Изменение за 2019 г. к 2018 г.		Изменение за 2020 г. к 2019 г.	
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	тыс. руб.	темп роста, %	тыс. руб.	темп роста, %
Стоимость денежных средств банка	44832	56041	45799	11208	125,0	-10241	81,7
Средства, расположенные на корреспондентских счетах в Банке России	25550	23105	36668	-2445	90,4	13563	158,7
в том числе: сумма обязательных резервов в Банке России	7008	8908	7398	1900	127,1	-1510	83,0
Средства, расположенные на корреспондентских счетах в других кредитных организациях	5894	6719	22249	825	114,0	15530	331,1
Сумма финансовых активов, которые оцениваются на основании справедливой стоимости через прибыль или убыток	9041	10651	25374	1609	117,8	14723	238,2
Стоимость чистой ссудной задолженности, то есть сумма всех выданных кредитов данным банком	738679	941446	1096349	202767	127,4	154903	116,5
Сумма чистых вложений в ценные бумаги, которые имеются в наличии для продажи	54507	54547	72386	39	100,1	17840	132,7
Сумма чистых вложений в ценные бумаги, которые удерживаются банком до погашения	12625	11452	13640	-1172	90,7	2187	119,1

Продолжение таблицы 2

Наименование активов	На 31 декабря, тыс. руб.			Изменение за 2019 г. к 2018 г.		Изменение за 2020 г. к 2019 г.	
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	тыс. руб.	темп роста, %	тыс. руб.	темп роста, %
Стоимость основных средств, а также НМА и материальных запасов	29254	29913	29835	659	102,3	-79	99,7
Стоимость прочих активов	19716	25449	31607	5733	129,1	6158	124,2
Общая сумма активов коммерческого банка	940100	1159322	1373906	219223	123,3	214584	118,5

Активы Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск возросли за 2020 г. по сравнению с 2019 г. на 18,5 %, или на 214584 тыс. рублей, до 1373906 тыс. рублей.

Основными источниками роста активов Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск в 2020 г. стали кредиты (как клиентам, так и банкам), а также чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи. Чистая ссудная задолженность по состоянию на 31.12.2020 г. составила 1096349 тыс. рублей, увеличившись за 2020 г. по сравнению с 2019 г. на 16,5 %, или на 154903 тыс. рублей. Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи, увеличились за 2020 г. к 2019 г. на 32,7 %, или на 17840 тыс. рублей до 72386 тыс. рублей.

Проанализируем структуру активов Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск (таблица 3).

Таблица 3 – Структура активов Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск за 2018 – 2020 годы

В процентах

Наименование активов	На 31 декабря			Изменение показателя	
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2019-2018 гг.	2020-2019 гг.
Стоимость денежных средств банка	4,8	4,8	3,3	0,1	-1,5
Средства, расположенные на корреспондентских счетах в Банке РФ	2,7	2,0	2,7	-0,7	0,7
Средства, расположенные на корреспондентских счетах в других кредитных организациях	0,6	0,6	1,6	0,0	1,0
Сумма финансовых активов, которые оцениваются на основании справедливой стоимости через прибыль или убыток	1,0	0,9	1,8	0,0	0,9
Стоимость чистой ссудной задолженности, то есть сумма всех выданных кредитов данным банком	78,6	81,2	79,8	2,6	-1,4
Сумма чистых вложений в ценные бумаги и другие финансовые активы, которые имеются в наличии для продажи	5,8	4,7	5,3	-1,1	0,6
Сумма чистых вложений в ценные бумаги, которые удерживаются банком до погашения	1,3	1,0	1,0	-0,4	0,0
Стоимость основных средств, а также нематериальных активов и материальных запасов	3,1	2,6	2,2	-0,5	-0,4
Стоимость прочих активов	2,1	2,2	2,3	0,1	0,1
Общая сумма активов коммерческого банка	100,0	100,0	100,0	-	-

Основные активные операции Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск - это кредиты клиентам - не банкам. Удельный вес кредитных операций составил в 2020 г. 79,8 %, что на 1,4 % меньше чем в 2019 г. Второе место в структуре активов Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск занимают чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи – 5,3 %. Третье место в структуре активов Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск принадлежит денежным средствам – 3,3 % от совокупных активов. Для целей анализа все активы банка подразделяются на активы, приносящие прямой процентный

доход (доходные активы), и активы, не приносящие прямого процентного дохода (недоходные активы).

В приложении Б представлена динамика активов в зависимости от их доходности. Как видно из приложения Б, темп роста доходных активов в 2020 г. составил 118,6% и он превышает темп роста недоходных активов, который составил за тот же период 117,7 %. На основании приложения Б составлен рисунок 7, где показано соотношение доходных и недоходных активов Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск за 2018 - 2020 годы. Рекомендуемое оптимальное значение доли доходных активов – 75-80 % валюты баланса.

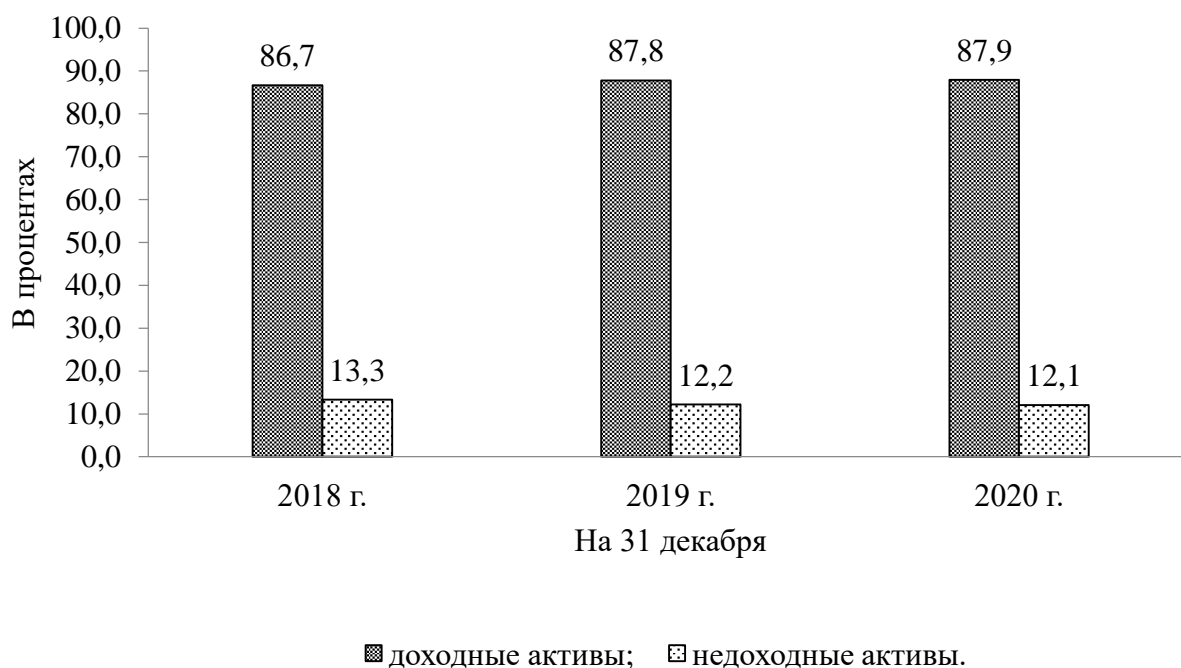


Рисунок 7 – Соотношение доходных и недоходных активов Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск за 2018 - 2020 годы, в %

Как видно из рисунка 9, на протяжении исследуемого периода соотношение доходных и недоходных активов Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск оставалось на одном уровне, на конец 2020 г. удельный вес доходных активов составляет 87,9 %, соответственно, недоходных активов –

12,1 %. У Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск наблюдается превышение показателя доли доходных активов над его оптимальным значением, что может привести к дефициту ликвидности кредитной организации. Проанализируем динамику изменения пассивов Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск (таблица 4).

Таблица 4 – Динамика изменения пассивов Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск за 2018 – 2020 годы

Название источника финансирования	На 31 декабря			Изменение за 2019 г. к 2018 г.		Изменение за 2020 г. к 2019 г.	
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	тыс. руб.	темп роста, %	тыс. руб.	темп роста, %
Сумма обязательств, то есть привлеченных средств для финансирования деятельности банка	834774	1034695	1235896	199921	123,9	201201	119,4
Сумма собственных источников коммерческого банка	105326	124628	138011	19302	118,3	13383	110,7
Итого	940099	1159323	1373907	219223	123,3	214584	118,5

Пассивы Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск возросли за 2020 г. по сравнению с 2019 г. на 214584 тыс. руб. или на 18,5 %, по большей части это происходило за счет роста обязательств, которые увеличились на 201201 тыс. руб. или на 19,4 %. Рост собственного капитала Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск был менее интенсивный – темп роста составил 110,7 % в 2020 г. по сравнению с 2019 г. Сумма собственных источников Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск составила на конец 2020 г. 138011 тыс. руб., за 2020 г. по сравнению с 2019 г. размер собственного капитала увеличился на 13383 тыс. руб. за счет роста нераспределенной прибыли. Рассмотрим на рисунке 4 структуру пассивов Отделения Сбербанка №8637 по Архангельской области.

В структуре пассивов Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск преобладает заемный капитал, что видно из рисунка 8. Негативной тенденцией является увеличение за исследуемый период удельного веса обязательств банка с 88,8 % в 2018 г. до 90,0 % в 2020 г., и, соответственно, снижение удельного веса собственного капитала, что было обусловлено падением чистой прибыли кредитной организации.



Рисунок 8 – Структура пассивов Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск за 2018 – 2020 годы, в %

Увеличение собственного капитала Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск происходило за счет качественных источников собственных средств. К качественным источникам в данном случае относится нераспределенная прибыль. В 2020 г. по сравнению с 2019 г. собственный капитал увеличился на 13383 тыс. руб. за счет увеличения нераспределенной прибыли прошлых лет на 19429 тыс. руб. К низкокачественным источникам роста собственного капитала Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск относятся прирост стоимости имущества при переоценке и резервы на возможные потери, поскольку эти источники не увеличивают денежные потоки и объем поступающих в банк реальных денежных средств. Сумма

переоценки ценных бумаг также не является качественным источником роста собственных средств, поскольку прирост стоимости ценных бумаг реализуется только при их продаже и до того момента представляет собой внутреннюю бухгалтерскую проводку, не увеличивающую реальные денежные потоки. Динамика обязательств Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск представлена в таблице 5.

Таблица 5 – Динамика обязательств Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск за 2018 – 2020 годы

Показатель	На 31 декабря, тыс. руб.			Абсолютное изменение показателя, тыс. руб.		Темп роста, %	
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2019 / 2018	2020 / 2019	2019 / 2018	2020 / 2019
Обязательства в форме кредитов, депозитов и прочих средств, которые банк должен Банку России	61470	27661	24031	-33808	-3631	45,0	86,9
Обязательства в форме средств, привлеченных из других кредитных организаций	39404	49679	38648	10275	-11031	126,1	77,8
Обязательства в форме средств клиентов, которые не являются кредитными организациями	695502	876670	1107651	181168	230981	126,0	126,3

Продолжение таблицы 5

Показатель	На 31 декабря, тыс. руб.			Абсолютное изменение показателя, тыс. руб.		Темп роста, %	
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	2019 / 2018	2020 / 2019	2019 / 2018	2020 / 2019
Обязательства в форме финансовых обязательств, оцениваемых по справедливой стоимости через прибыль или убыток	2128	38622	14260	36493	-24361	1814,8	36,9
Обязательства в форме выпущенных долговых обязательств	25282	32088	40481	6805	8393	126,9	126,2
Стоимость прочих обязательств	9050	7692	8462	-1357	769	85,0	110,0
Сумма резервов на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям	1938	2283	2363	346	80	117,8	103,5
Общая стоимость обязательств банка	834774	1034695	1235896	199921	201201	123,9	119,4

Основой фондирования активных операций Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск являются средства клиентов (не являющихся кредитными организациями), которые за 2020 г. возросли на 26,3 %, или на 230981 тыс. руб., и на 31.12.2020 г. составили 1107651 тыс. руб. Произошло увеличение объема привлеченных средств, как корпоративных клиентов, так и физических лиц.

2.3 Цифровизация в ПАО «Сбербанк» и ее влияние на эффективность деятельности банка

В первую очередь необходимо оценить эффективность банковской деятельности по показателям, приведенным в первой главе данной работы. Для оценки данных показателей необходимо рассчитать их в динамике за 3 года.

Таблица 6 – Динамика общих показателей эффективности деятельности Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск за 2018 – 2020 годы

Показатель	На 31 декабря			Изменение за 2019 г. к 2018 г.		Изменение за 2020 г. к 2019 г.	
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	тыс. руб.	темп роста, %	тыс. руб.	темп роста, %
Чистые процентные доходы	47184	55944	50091	8760	118,57	-5853	89,54
Чистые доходы от операций с ценными бумагами	892	1016	1199	124	113,90	183	118,01
Чистые доходы от операций с иностранной валютой	216	-92	5705	-308	-42,59	5797	-6201,09
Чистые доходы от операций с финансовыми активами	206	247	306	41	119,90	59	123,89
Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	546	10794	-385	10248	1976,92	-11179	-3,57
Чистые комиссионные доходы	10702	13574	16621	2872	126,84	3047	122,45
Чистые доходы от участия в капитале других лиц	246	333	219	87	135,37	-114	65,77
Чистые непроцентные доходы	12356	25292	23140	12936	204,69	-2152	91,49
Прочие операционные доходы	1129	2639	1005	1510	233,75	-1634	38,08

Продолжение таблицы 6

Показатель	На 31 декабря			Изменение за 2019 г. к 2018 г.		Изменение за 2020 г. к 2019 г.	
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	тыс. руб.	темп роста, %	тыс. руб.	темп роста, %
Чистые доходы от изменения объемов резервов на возможные потери	44701	38470	33912	-6231	86,06	-4558	88,15
Чистые доходы	56738	61703	56574	4965	108,75	-5129	91,69
Операционные расходы	29149	37417	38738	8268	128,36	1321	103,53
Финансовый результат	21784	19429	14269	-2355	89,19	-5160	73,44

Согласно проведенным расчетам, в деятельности банка за 2018-2020 года можно отметить рост чистых процентных доходов – в 2019 году он составил 8760 тыс. руб. или 18,57%, далее, в 2020 году произошло снижение показателя на 5853 тыс. руб. Тем не менее, показатель чистых процентных доходов в 2020 году превышает аналогичный показатель в 2018 года на 2907 тыс. руб. Главный фактор роста процентных доходов – рост портфеля кредитов клиентов.

Незначительно выросли чистые доходы от операций с ценными бумагами – на 124 тыс. руб. в 2019 году и на 183 тыс. руб. в 2020 году.

Операции с иностранной валютой охарактеризовались получение чистого дохода в 2020 году в размере 5705 тыс. руб., что на 5797 тыс. руб. больше, чем показатель 2019 года.

Чистые комиссионные доходы Отделения Сбербанка №8637/0249 в г. Северодвинск за 2020 г. составили 16621 тыс. руб., за 2020 г. по сравнению с 2019 г. чистые комиссионные доходы возросли на 22,45 %. Половину прироста обеспечили операции с банковскими картами и операции эквайринга.

Чистые непроцентные доходы выросли на 12936 тыс. руб. в 2019 году или на 104,69%, в 2020 году они уменьшились на 2152 тыс. руб. или на 8,51%. Общее увеличение чистых непроцентных доходов составило 10784

тыс. руб. Положительное влияние на рост непроцентных доходов оказало увеличение комиссионных доходов и увеличение доходов от операций с иностранной валютой.

Прочие операционные доходы за 2019 г. составили 2639 тыс. руб., за 2019 г. по сравнению с 2018 г. прочие операционные доходы возросли на 133,7 %. В 2020 г. произошло снижение данных доходов на 61,9 %.

Чистые доходы Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск за 2020 год составили 56574 тыс. руб., что на 5129 тыс. руб. меньше показателя 2019 года и на 164 тыс. руб. меньше показателя 2018 года. В то же время выросли операционные расходы – на 8268 тыс. руб. в 2019 году и на 1321 тыс. руб. в 2020 году. Все это привело к тому, что финансовый результат в деятельности банка уменьшился – сокращение показателя составило 2355 тыс. руб. или 10,81% в 2019 году и 5160 тыс. руб. или 26,56% в 2020 году.

Следующая группа показателей – показатели, соотносимые с общей суммой активов. Анализ данных показателей проведем в таблице 7.

Таблица 7 – Динамика показателей, соотносимых с общей суммой активов деятельности Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск за 2018 – 2020 годы

Показатель	На 31 декабря			Изменение за 2019 г. к 2018 г.		Изменение за 2020 г. к 2019 г.	
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	тыс. руб.	темп роста, %	тыс. руб.	темп роста, %
Прибыльность активов	2,32	1,85	1,13	-0,47	79,88	-0,72	60,87
Прибыльность капитала	20,68	16,90	10,87	-3,78	81,70	-6,03	64,30
Прибыльность основных операций	5,14	5,42	4,50	0,28	105,46	-0,92	83,06
Прибыльность операций с ценными бумагами	0,09	0,10	0,09	0,00	102,01	0,00	97,80
Прибыльность операций с иностранной валютой	0,02	-0,01	0,45	-0,03	-38,15	0,46	-5139,17
Прибыльность прочих операций	0,12	0,25	0,08	0,13	209,34	-0,17	31,56

Продолжение таблицы 7

Показатель	На 31 декабря			Изменение за 2019 г. к 2018 г.		Изменение за 2020 г. к 2019 г.	
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	тыс. руб.	темп роста, %	тыс. руб.	темп роста, %
Чистая процентная маржа	5,02	5,33	3,95	0,31	106,18	-1,37	74,20
Уровень административно-управленческих расходов	2,56	2,45	2,26	-0,11	95,70	-0,19	92,24
Уровень изменения объемов резервов на возможные потери	4,75	3,66	2,68	-1,09	77,07	-0,99	73,06

Представленные показатели эффективности деятельности Отделения Сбербанка №8637/0249 в г. Северодвинск позволяют сделать вывод, что за анализируемый период снижается эффективность использования активов – в 2019 году на 0,47 п.п., в 2020 году – на 0,72 п.п. Также снижается и эффективность использования капитала – в 2019 году – на 3,78 п.п., в 2020 году – на 6,03 п.п.

Прибыльность основных операций банка в 2019 году незначительно увеличилась, далее в 2020 году произошло снижение показателя, что также указывает на снижение эффективности основных операций, несмотря на рост чистых процентных расходов – средняя величина активов банка растет быстрее, чем показатели, характеризующие основные операции, что приводит к снижению их прибыльности.

Рост чистых доходов от операций с иностранной валютой привел к росту эффективности таких операций – увеличение прибыльности в 2020 году составило 0,46 п.п.

Чистая процентная маржа показала тенденцию к снижению – в 2020 году данный показатель уменьшился на 1,37 пунктов, на что повлияло снижение чистых процентных доходов в 2020 году.

Административно-управленческие расходы в деятельности Отделения Сбербанка №8637/0249 в г. Северодвинск снижаются, их доля уменьшилась на 0,11 пунктов в 2019 году и на 0,19 пунктов в 2020 году.

Далее рассмотрим показатели, соотносимые с финансовым результатом, их динамику представим в таблице 8.

Таблица 8 – Динамика показателей, соотносимых с финансовым результатом деятельности Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск за 2018 – 2020 годы

Показатель	На 31 декабря			Изменение за 2019 г. к 2018 г.		Изменение за 2020 г. к 2019 г.	
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	тыс. руб.	темп роста, %	тыс. руб.	темп роста, %
Показатель структуры расходов	17,75	32,75	40,53	15,00	184,51	7,78	123,76
Уровень расходов на оплату труда	35,92	36,64	41,61	0,72	102,00	4,97	113,56

Показатель структуры расходов банка оценивает качество расходов банка, данный показатель увеличился с 17,75 % в 2018 году до 40,53% в 2020 году. Также вырос и показатель уровня расходов на оплату с 35,92 % до 41,61, что показывает рост оплаты труда сотрудников.

Следующие показатели – показатели доходности отдельных операций, представим их в таблице 9.

Таблица 9 – Динамика показателей доходности отдельных операций деятельности Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск за 2018 – 2020 годы

Показатель	На 31 декабря			Изменение за 2019 г. к 2018 г.		Изменение за 2020 г. к 2019 г.	
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	тыс. руб.	темп роста, %	тыс. руб.	темп роста, %
Чистый спред	6,96	6,61	6,64	-0,35	94,97	0,03	100,45
Доходность ссудных операций	10,5	10,53	9,51	0,03	100,29	-1,02	90,31
Доходность операций с ценными бумагами	2,08	0,53	0,38	-1,55	25,48	-0,15	71,70

Данные, представленные в таблице 9, говорят о том, что снизился чистый спред, в 2019 году снижение составило 0,35, в 2020 году показатель вырос на 0,03, общее снижение показывает на снижение доходности процентных операций банка. Доходность ссудных операций снизилась в 2020 году на 1,02 п.п., что показывает на снижение эффективности банковской деятельности. Также снизилась и доходность операций с ценными бумагами – на 1,55 п.п. в 2019 году и на 0,15 п.п. в 2020 году.

Следующие показатели характеризуют уровень расходов по видам привлеченных средств, их динамику представим в таблице 10.

Таблица 10 – Динамика показателей уровня расходов по видам привлеченных средств деятельности Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск за 2018 – 2020 годы

Показатель	На 31 декабря			Изменение за 2019 г. к 2018 г.		Изменение за 2020 г. к 2019 г.	
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	тыс. руб.	темп роста, %	тыс. руб.	темп роста, %
Стоимость привлеченных средств	3,55	3,94	2,9	0,39	110,99	-1,04	73,60
Уровень расходов по привлеченным средствам кредитных организаций	5,5	5,75	4,08	0,25	104,55	-1,67	70,96
Уровень расходов по средствам на счетах других клиентов банка - юр. лиц	1,16	1,2	0,65	0,04	103,45	-0,55	54,17
Уровень расходов по кредитам, депозитам и прочим привлеченным средствам юридических лиц	3,53	2,75	2,45	-0,78	77,90	-0,30	89,09
Уровень расходов по собственным долговым инструментам	6,13	6,79	6,52	0,66	110,77	-0,27	96,02
Уровень расходов по средствам населения	3,4	3,76	2,77	0,36	110,59	-0,99	73,67
Уровень расходов по средствам бюджетов всех уровней и внебюджетным средствам	7,49	7,59	5,25	0,10	101,34	-2,34	69,17

Все показатели, представленные в таблице 10, показывают тенденцию к снижению в 2020 году, значительно уменьшились такие показатели как стоимость привлеченных средств, уровень расходов по привлеченным

средствам кредитных организаций. Таким образом, проведенный анализ деятельности Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск свидетельствует, что эффективность деятельности кредитной организации несколько ухудшилась.

В ПАО «Сбербанк» создана цифровая экосистема для клиентов-физических лиц и для клиентов-юридических лиц (для бизнеса), которая включает следующие сервисы и услуги (рисунок 9).

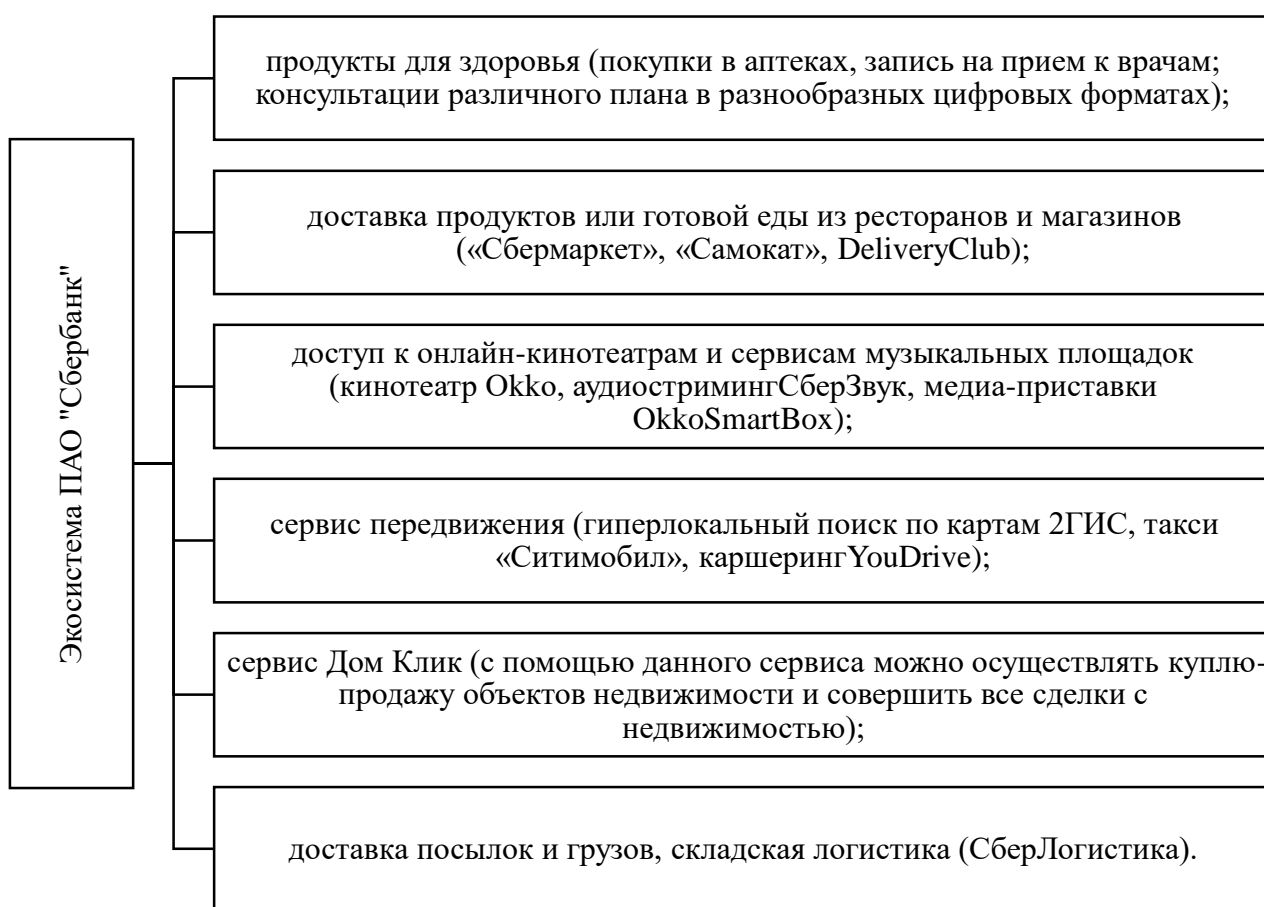


Рисунок 9 – Экосистема ПАО «Сбербанк»

Все сервисы, действующие в экосистеме Сбербанка, функционируют на единой цифровой платформе, но представляют данные сервисы различные компании, которые помимо своей прямой деятельности продвигают и друг друга.

Цифровые сервисы действуют и для осуществления финансовых операций. Благодаря использованию цифровых технологий, в деятельности банка были достигнуты следующие результаты (таблица 11).

Таблица 11 - Результаты от применения цифровых технологий для осуществления финансовых операций и клиентского обслуживания

Цифровые технологии	Результаты по итогам 2020 г.
Большие данные	Онлайн-сервисы действуют с большим уровнем персонализации, предлагая и адаптируя для клиентов различные финансовые предложения. Персонализация осуществляется по разработанным параметрам (более тысячи различных параметров).
Искусственный интеллект	Распознавание диалога оператора call-центра с клиентом позволяет автоматически классифицировать обращение и сократить время ожидания решения вопроса на 30%. 11% обращений корпоративных клиентов обрабатываются автоматически.
Роботизация	Все решения по заявкам на кредитные карты принимаются онлайн. Чат-бот решает 40% вопросов от клиентов автоматически. Роботы занимаются формированием и регистрацией договоров, одобряют или не одобряют выдачу банковских гарантий. Голосовой робот на основе нейронной сети пролонгирует по телефону страхование ипотечной недвижимости. После онлайн-подписания корпоративным клиентом одного документа на банковские услуги программные роботы самостоятельно оформляют договоры и по другим, например, РКО, торговый эквайринг.

Таким образом, каждому клиенту Сбербанк стремится предложить максимально подходящие банковские и небанковские продукты, обеспечить наилучший сервис и гарантировать максимальную безопасность.

Также в работе необходимо оценить, как цифровизация и использование цифровых сервисов влияет на эффективность деятельности исследуемого кредитного учреждения. В первой главе работы была рассмотрена методика, согласно которой необходимо определить параметры деятельности банка, на которые влияет использование цифровых сервисов. В данной работе выбраны такие параметры, как доля чистого процентного дохода, доля чистого комиссионного дохода, доля операционных расходов. Обоснование выбора данных параметров заключается в том, что

цифровизация влияет на приток новых клиентов, операции с которыми повышают прибыль и в дальнейшем значение чистых процентных доходов.

В расчетах необходимо определить долю чистых процентных доходов, которые изменились под влиянием цифровизации и использованием цифровых технологий в банке. Одним из основных и значительных источников увеличения процентного дохода в деятельности банка стал рост такого показателя как розничный кредитный портфель. Динамика данного показателя представлена в таблице 12 (анализ данных проведен по показателям, характеризующим деятельность группы ПАО «Сбербанк»).

Таблица 12 – Розничный кредитный портфель, 2018–2020 гг.

В тысячах рублей

Наименование	На 31 декабря			Изменение за 2019 г. к 2018 г.		Изменение за 2020 г. к 2019 г.	
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	тыс. руб.	темп роста, %	тыс. руб.	темп роста, %
Розничный кредитный портфель в том числе:	6 751,20	7 857,40	9 255,30	1106,20	116,39	1397,90	117,79
Жилищное кредитование	3 850,60	4 291,20	5 219,30	440,60	111,44	928,10	121,63
Потребительское кредитование	2 113,10	2 631,60	3 055,10	518,50	124,54	423,50	116,09
Кредитные карты и овердрафты	657,5	794	828,7	136,50	120,76	34,70	104,37
Автокредитование	130	140,6	152,2	10,60	108,15	11,60	108,25

Розничный кредитный портфель вырос на 18 % по сравнению с 2019 годом. Рост показателя, характеризующего жилищное кредитование в 2020 году, составил 21 %. Прирост данного показателя связан с использованием цифровых технологий, в частности, использование сервиса «Дом-клик»: по данным банка, доля жилищных кредитов, привлеченных через сервис «Дом-клик», составляет 25 % от общего значения всех привлеченных ипотечных кредитов ПАО «Сбербанк» в 2020 году.

Цифровые технологии и сервисы действуют не только в жилищном кредитовании, аналогичные платформы разработаны и внедрены в системах потребительского кредитования, автокредитования и прочего, поэтому в рамках данных расчетов можно принять, что использование цифровых сервисов и технологий увеличивает прибыль и чистые процентные доходы банка на 20%. Все это относится как к деятельности всего банка, так и Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск.

В финансовой отчетности и годовом отчете банка не раскрыта информация о доле комиссионных доходов, полученных с помощью использования цифровых технологий и сервисов и мобильных приложений по финансовым и нефинансовым услугам. Обратимся к аналогичным показателям другого ведущего банка в сфере использования цифровых технологий – АО «Тинькофф Банк». В 2020 году в деятельности данного банка использование цифровых и мобильных технологий и сервисов привело к росту комиссионных доходов на 6,7%. В деятельности ПАО «Сбербанк» используется большее количество различных цифровых и мобильных сервисов, также доля данного банка на рынке превышает долю АО «Тинькофф Банк», исходя из этого, для расчетов прироста комиссионных доходов от процессов цифровизации в ПАО «Сбербанк» примем как 10%.

Рост операционных расходов банка в 2020 году составил 3,53% (таблица 13). Данный рост обусловлен как текущей деятельностью банка, так и разработкой и внедрением цифровых сервисов и технологий. Рост операционных расходов отрицательно влияет на прибыль банка, поэтому данный показатель будет использоваться как отрицательная величина.

Методика расчета, описанная в первой главе данной работы, предполагает, что далее необходимо определить весовые коэффициенты. Согласно исследованию аналитической компании McKinsey о влиянии цифровизации на чистую прибыль банка, проведенного в 2020 году, доходы от новых продуктов, цифровых продаж, цифровой обработки данных в чистых процентных доходах составляет 10 %, коэффициент по данному

показателю составит 10 %, доходы от инновационных предложений входят в чистые комиссионные доходы и составляют 5 %, цифровизация может снизить операционные расходы банков на 30–50 %, потому коэффициент данного показателя будем использовать в максимально возможном значении – 50 %.

Динамика показателей, характеризующих изменение чистой прибыли, чистого процентного дохода, чистого комиссионного дохода и операционных расходов приведена в таблице 13.

Таблица 13 – Чистая прибыль, чистый процентный и комиссионный доходы и операционные расходы, 2018–2020 гг.

В тысячах рублей

Год	Чистая прибыль	Чистый процентный доход	Чистый комиссионный доход	Операционные расходы
2018	21784	44701	11807	29149
2019	19429	38470	15070	37417
2020	14269	33912	18606	38738
Изменение 2020-2019	-5160	-4558	3536	1321

Согласно полученным расчетам и определенным весовым коэффициентам, составим уравнение, которое охарактеризует влияние использования цифровых технологий и сервисов на прибыль и эффективность деятельности исследуемого банка.

$\Delta z z = 0,2 \cdot 0,1 \cdot (-4558) + 0,1 \cdot 0,05 \cdot 3536 - 0,5 \cdot (-1321) = 587,02$ тыс. руб.

Таким образом, в результате проведенных расчетов было выявлено, что использование цифровизации и цифровых технологий в деятельности исследуемого банковского учреждения привело к росту прибыли на 587,02 тыс. руб. Можно сделать вывод, что использование цифровых сервисов и технологий положительно влияет на деятельность банка, на эффективность деятельности. Тем не менее, несмотря на рост прибыли от цифровизации и использования цифровых технологий и сервисов в банке наблюдается

снижение эффективности деятельности – расчеты показали, что в 2020 году было отмечено снижение чистых процентных доходов на 5853 тыс. руб., финансовый результат в деятельности банка также уменьшился – сокращение показателя составило 2355 тыс. руб. или 10,81% в 2019 году и 5160 тыс. руб. или 26,56% в 2020 году. Помимо этого, снижается эффективность использования активов (отмечается уменьшение прибыльности активов). Прибыльность основных операций банка в 2019 году незначительно увеличилась, далее в 2020 году произошло снижение показателя, что также указывает на снижение эффективности основных операций, несмотря на рост чистых процентных расходов – средняя величина активов банка растет быстрее, чем показатели, характеризующие основные операции, что приводит к снижению их прибыльности.

Чистая процентная маржа показала тенденцию к снижению – в 2020 году данный показатель уменьшился на 1,37 пунктов, на что повлияло снижение чистых процентных доходов в 2020 году.

Таким образом, цифровизация положительно влияет на деятельность Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск. Тем не менее, условия деятельности российской банковской системы обуславливают необходимость внедрения новых технологий, помимо этого, снижение эффективности также свидетельствует о необходимых изменениях в деятельности банка.

3 Разработка практических рекомендаций по повышению эффективности банковской деятельности Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск с помощью цифровизации

3.1 Предложения и рекомендации по повышению эффективности деятельности банковского учреждения с использованием цифровизации

Как было выявлено в ходе расчетов, использование цифровых технологий и сервисов положительно повлияло на эффективность деятельности исследуемого банковского учреждения, тем не менее, показатели эффективности в основном уменьшились, что отрицательно характеризует деятельности банка. Исходя из этого, можно сделать вывод, что банку необходимо и далее разрабатывать, и внедрять различные цифровые инновации и технологии, что позволит удержать существующих клиентов и привлекать новых.

Направления развития цифровых технологий и сервисов для ПАО «Сбербанк» в целом и Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск можно представить в следующем виде (рисунок 10).

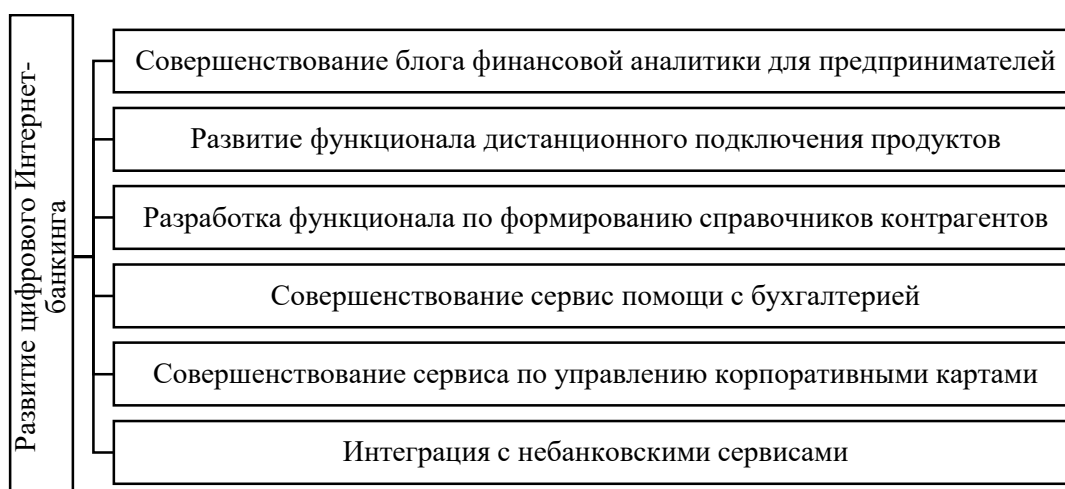


Рисунок 10 - Направления развития цифрового Интернет-банкинга

В данном случае для повышения эффективности банковской деятельности предлагается два основных направления – интеграция с небанковскими сервисами - здесь предлагается разработка функций оплаты в различных мессенджерах либо создание собственного мессенджера с различными функциями, в том числе с функцией оплаты. Подобные мессенджеры широко используются в азиатских странах, например, в Китае активно используется WeChat. Данным сервисом пользуется практически все взрослое население страны, по статистике, каждый пятый пользователь использует это приложение ежедневно. При внедрении данной системы основной упор ставился на ее удобство и безопасность, что и привлекло к такой популярности. Платежи в системе осуществляются с помощью QR-кодов, либо с использованием встроенного сканера, который анализирует такой код магазина. Безопасность транзакций WeChat обеспечивается за счет анализа поведения пользователей на основе предыдущих данных о денежных переводах и страховой защиты платежей в приложении.

С 2018 года в ПАО «Сбербанк» действует мессенджер в мобильном приложении Сбербанк Онлайн – «Диалоги». Приложение оснащено необходимыми инструментами безопасности (девиз мобильного сервиса «Безопасное место для вашего общения»). Осуществление операций в мессенджере происходит с помощью выбора собеседника из контактов телефона, далее пользователь может отправить открытку, денежные средства или сообщение выбранному собеседнику. Подтверждение операции также осуществляется в приложении, при этом пользователю необходимо указать данные собеседника (имя, отчество и первую букву фамилии) либо последние цифры карты. Денежные средства и другие сообщения доставляются до собеседника мгновенно, комиссия за перевод денежных средств взимается только в случае, если клиенты являются держателями карт различных территориальных отделений банка.

Однако, несмотря на все преимущества, такая форма мессенджера не пользуется популярностью, согласно опросам – именно включение такого сервиса в мобильное приложение для пользователей является неудобным, помимо этого, вызывает определенные неудобства процесс подтверждения перевода денежных средств в результате чего приложение не пользуется популярностью.

Таким образом, в деятельности ПАО «Сбербанк» разработка собственного мессенджера необходима как отдельной части экосистемы, мессенджер должен представлять собой платежный сегмент, который охватывает инструменты быстрой коммуникации в сочетании с внутренней платежной системой, набором биржевых практик, блокчейна, собственного опыта и опыта мировых компаний.

Помимо этого, в подобно мессенджере необходима возможность осуществления привычных платежей, таких как оплата за интернет или мобильную связь. Также необходимо использовать и следующие возможности для бизнеса:

- гибкие и безопасные решения для сегмента электронной коммерции (e-commerce). То есть в мессенджере должна быть реализована возможность регистрации бизнес-аккаунтов, должны быть предложены готовые модули оплаты для таких клиентов на сайтах и другие финансовые услуги. Помимо этого, необходимо предусмотреть вывод модуля оплаты на сайт клиента, что позволит ускорить прием платежей и в итоге увеличить процентные доходы банка;

- в системе должна быть реализована функция проверки бизнес-аккаунтов и магазинов, что обеспечит безопасность осуществляемых переводов, также необходим модуль наличия отзывов на бизнес-аккаунты, оценка магазинов и бизнес-аккаунтов;

- в системе должна быть реализована технология смарт-оплаты, что повысит безопасность денежных переводов -пользователю не надо будет вводить данные банковской карты.

Преимущество внедрения данной системы для банка - идеальная и безопасная система мгновенных платежей, быстрым и безопасным доступом к своему счету, к различным валютам, включая цифровые валюты, огромная платформа для ведения и развития бизнеса, маркетплейс с различными товарами, с проверенными магазинами и продавцами, быстрые и безопасные сделки между пользователями и магазинами, при этом быстрая коммуникация, р2р-звонки и видеосвязь. Также в формате такого мессенджера можно встроить и дополнительные инструменты – наличие кэшбека на платежи и остатки по счетам клиентов, различные копилки - накопительные счета, инвестиционные продукты и т.п.

Таким образом, мессенджер от Сбербанка должен представлять собой отдельную платформу в экосистеме Сбера, где любой пользователь сможет общаться и осуществлять денежные переводы не только между друзьями и коллегами, но и с различными сервисами, магазинами и пр. С помощью мессенджера можно будет легко найти, выбрать и заказать нужные товары и услуги в проверенных компаниях, а также проконсультироваться и получить персональные спецпредложения.

Одним из преимуществ такого мессенджера должен стать умный поиск, который сможет подбирать максимально подходящие контакты для каждого запроса. Сервис сможет работать на основе данных о пользователе, его предпочтениях и потребностях. Алгоритм умного поиска может учитывать геопозицию и пользовательские привычки, а также транзакционные данные.

В результате мессенджер от Сбербанка будет не только предоставлять удобный сервис для пользователей, но и будет являться мощной платформой для бизнеса – как для привлечения новых клиентов, так и для обслуживания входящих заявок. Коммуникацию можно вести с помощью живого общения или с использованием искусственного интеллекта.

Следующая рекомендация для повышения эффективности деятельности исследуемого банка – расширение дистанционного обслуживания клиентов.

Индустрия цифровых технологий в виде мобильных финансов развивается в настоящее время очень стремительно, чему способствует рост числа активных пользователей сети Интернет и увеличение роли современных гаджетов в виде смартфонов и планшетов в жизни человека. Сегодня рынок мобильных телефонов и других гаджетов позволяет быстро привлечь около 2 млрд. человек, которые до сих пор, несмотря на использование современных мобильных устройств, остаются весьма пассивными пользователями финансовых услуг и операций. В рамках данной работы предлагается для повышения эффективности деятельности банка реализовать возможность дистанционного подключения банковских продуктов.

Дистанционное подключение банковских продуктов подразумевает проведение следующих операций в удаленном режиме:

- открытие дополнительных счетов в рублях и в валюте;
- осуществление заказов на открытие корпоративных карт;
- возможность размещения депозитов в режиме онлайн;
- получение прочих услуг.

В качестве развития функционала дистанционного обслуживания клиентов предлагается к рассмотрению возможность введения платной курьерской доставки банковской карты - «карта на дом».

В настоящее время услуга доставки дебетовой банковской карты на дом предлагается лишь несколькими банками – ВТБ-Банк, Тинькофф Банк, GAZPROMBANK, Альфа-Банк, Промсвязьбанк, Росбанк, Русский Стандарт. Как видим, ПАО «Сбербанк» в данном списке нет. Однако, эта возможность позволяет оптимизировать процесс выдачи карты для клиента, так как позволяет получить дебетовую карту без необходимости посещения офиса

банка. Таким образом, можно говорить о растущей популярности данной услуги.

Услуги предоставляются следующим образом:

- клиент оставляет заявку на выпуск дебетовой карты на сайте банка;
- далее с клиентом связывается специалист для подтверждения введенных данных;
- клиент и специалист банка согласовывают дату и время получения дебетовой карты;
- курьер доставляет карту по указанному адресу;
- клиент подписывает договор и получает карту.

Выпуск карты и ее доставка до квартиры или офиса клиента бесплатны.

Следующее предложение по повышению эффективности деятельности банка – внедрение системы распознавания лиц (биометрической системы) при входе в отделение банка. Биометрия предполагает локализацию человека по определенным параметрам и дальнейшая его идентификация. Помимо этого, в системе существует возможность не только идентифицировать человека, но и определить, за какими продуктами данный человек обращался в банк, какие продукты использует, на основании чего система может сгенерировать новые и актуальные именно для данного клиента продукты и услуги банка.

Кроме того, идентификация по лицу помогает избежать клиентского фрода – система может сравнивать клиентов с «черными» списками банка и определить мошенников уже на входе в отделение. Если мошенник приходит в разные отделения с разными поддельными паспортами - с его фотографией, но неверными персональными данными, - при оформлении заявки в кредитном конвейере можно проверить, был ли уже подобный запрос с таким фото.

Таким образом, в рамках данной работы для повышения эффективности коммерческого банка с применением цифровых технологий было предложено:

- разработка мессенджера с функцией оплаты;
- расширение дистанционного обслуживания в виде доставки дебетовых карт на дом;
- внедрение системы распознавания лиц при входе в отделение банка.

Далее необходимо определить, как предложенные мероприятия повлияют на эффективность банковской деятельности и рассчитать целесообразность внедрения данных мероприятий.

3.2 Экономическая эффективность предложенных мероприятий

В рамках данной работы были предложены следующие рекомендации:

- разработка мессенджера с функцией оплаты;
- расширение дистанционного обслуживания в виде доставки дебетовых карт на дом;
- внедрение системы распознавания лиц при входе в отделение банка.

Первое предложение - разработка мессенджера с функцией оплаты. Как уже говорилось, в банке действует подобное приложение в рамках Сбербанк Онлайн. Для повышения эффективности необходимо данное предложение выпустить отдельным приложением с прежним названием «Диалоги». Преимущества и возможности данного приложения описаны ранее, необходимо рассчитать, какая эффективность будет получена банком от использования такого приложения.

Число активных ежемесячных пользователей мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» составляет 70 млн. человек при общем количестве

клиентов – 100 млн. человек, то есть каждый второй человек пользуется мобильным приложением банка. Ожидается, что количество потенциальных клиентов мобильного приложения «Диалоги» составит 30% от активных клиентов банка – то есть 30 млн. человек. Что касается Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск, численность клиентов составляет 4930 человек. Из них ожидается, что воспользуются мобильным приложением «Диалоги» также 30% активных клиентов:

$$4930 * 30\% = 1479 \text{ человек.}$$

Дополнительная прибыль от внедрения данного предложения будет формироваться за счет:

- осуществления банковских переводов между клиентами;
- осуществления банковских платежей внутри мессенджера

Прибыль от банковских переводов складывается за счет банковской комиссии, это может быть 0,5-2% от суммы.

В данных расчетах примем, что прибыль банка от каждой совершенной операции внутри мессенджера составляет 0,5 %. Средние расходы по дебетовой карте клиента за месяц составляют 37580 руб. Из данных расходов третья часть – это различные переводы между клиентами. Таким образом, ежемесячная прибыль с каждого клиента мессенджера составит:

$$37580 * 0,3 * 0,5\% = 56,37 \text{ руб.}$$

С учетом планового количества клиентов мессенджера в количестве 1479, дополнительная ежемесячная прибыль банка от внедрения такого предложения составит:

$$56,37 * 1479 = 83371,2 \text{ руб.}$$

Дополнительная ежегодная прибыль от внедрения предложения:

$$83371,2 * 12 = 1000,5 \text{ тыс. руб.}$$

Полученную прибыль необходимо сравнить с произведенными затратами на разработку мессенджера.

В целом, общая инфраструктура мессенджера в банке уже сформирована и действует в границах мобильного приложения. Помимо

этого, в исследуемом учреждении существует IT-служба, которая занимается технической поддержкой приложение и его дальнейшим развитием. Исходя из этого, можно сделать вывод, что разработка отдельного мессенджера в деятельности банка может быть осуществлена собственными силами, без привлечения дополнительных организаций и дополнительных затрат.

Рассмотрим предложение по доставке дебетовых карт. В первую очередь оценим, сколько клиентов сможет воспользоваться данной услугой. Отделение Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск обслуживает население города Северодвинск, численность которого составляет 179 тыс. чел., из них население, которое может воспользоваться дебетовой картой – более 80% (сюда же включается и дети, которым в Сбербанке доступна карта СберKids). Фактически получателями данной услуги будет не больше 1% населения – не более 1400 человек. Данную цифру примем в качестве числа потенциальных клиентов для дальнейших расчетов.

Время, которое занимает получение карты в офисе банка – не менее 25 минут. Таким образом, количество потраченного времени на потенциальных клиентов для выдачи им дебетовой карты составит:

$$25 * 1400 = 35000 \text{ минут} = 583,3 \text{ часа} = 72,9 \text{ рабочих дня}$$

С учетом окладов и тарифных ставок сотрудников Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск, оплата труда рабочего часа сотрудника банка составляет 253 рубля.

Итого затраты на выдачу дебетовых банковских карт в Отделении Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск составят:

$$253 * 583,3 = 147574,9 \text{ руб.}$$

С учетом стоимости курьерской доставки, стоимость доставки дебетовой карты на дом составляет 89 рублей, итого затраты на реализацию данного мероприятия составят:

$$1400 * 89 = 124600 \text{ руб.}$$

Помимо стоимости курьерской доставки, доставка дебетовых банковских карт клиентам на дом потребует доработки мобильного

приложения, где клиенты смогут оставить заявку на доставку карты, данная доработка будет осуществляться силами внутренней IT-службы банка, дополнительных затрат не потребуется.

Итого экономическая эффективность данного предложения составит:

$$147574,9 - 124600 = 22974,9 \text{ руб.}$$

Также необходимо рассчитать, сколько прибыли принесет данное предложение для банка. Каждый банк стремится привлечь как можно больше клиентов на обслуживание дебетовых карт, так как банковская прибыль складывается за счет процентов, которые получает банк за то, что его клиент просто расплачивается карточкой в магазине. Это может быть 0,5-2% от суммы. Поэтому даже если карточка не сопровождается платой за обслуживание, банк все равно получает прибыль, причем пассивную. Если клиент совершает платежи, то он платит комиссию, что также формирует доход банкира.

В данных расчетах примем, что прибыль банка от каждой совершенной операции по дебетовой карте составляет 0,5 %. Средние расходы по дебетовой карте клиента за месяц составляют 37580 руб. Итого ежемесячная прибыль с каждого клиента-владельца дебетовой карты составляет:

$$37580 * 0,5\% = 187,9 \text{ руб.}$$

С учетом планового количества дебетовых карт по данному предложению 1400 штук, дополнительная ежемесячная прибыль банка от внедрения такого предложения составит:

$$187,9 * 1400 = 263060 \text{ руб.}$$

Дополнительная ежегодная прибыль от внедрения предложения:

$$263060 * 12 = 3156,72 \text{ тыс. руб.}$$

Следующее предложение - внедрение системы распознавания лиц при входе в отделение банка. Как уже говорилось, данное предложение позволит:

- обезопасить банк при выдаче кредита;
- обезопасить процедуру выдачи наличных через терминалы самообслуживания;

- улучшить сервис.

Биометрическая система уже используется в деятельности ПАО «Сбербанк», поэтому затраты на внедрение данной системы будут включать в себя затраты на установку сканеров – так как в данной работе рассматривается деятельность отделения ПАО «Сбербанк», то потребуется установка 1 сканера, также установка 1 USB-токен, настройка сети и системы для работы, а также обучение персонал. Затраты представим в таблице 14.

Таблица 14 – Расчет затрат на внедрение мероприятия

Статья затрат	Сумма, тыс. руб.
Настройка сети и системы	57
Установка сканеров	120
Установка USB-токен	112
Обучение персонала работе с системой	150
Итого	439

Помимо этого, потребуются затраты на ежемесячное обслуживание системы – затраты на обслуживание программы разработчиком, затраты на обслуживание программы администратором, амортизационные отчисления, затраты на электроэнергию. Итого сумма ежемесячных затрат составит 35,9 тыс. руб.

Эффективность внедрения системы распознавания лиц при входе в отделение банка будет заключаться в приросте дохода банка, так как повысится уровень персонализации клиента, сократится уровень кредитных и других банковских рисков. Достоверно подсчитать размер ожидаемой полученной прибыли от внедрения системы распознавания лиц не представляется возможным, однако можно оценить, насколько выросла прибыль у банков, которые уже используют данные системы – это Альфа-Банк и банк «Открытие». Анализ финансовой отчетности данных банков показал, что средний прирост прибыли от внедрения данных мероприятий,

составляет 5%, таким образом, можно предположить, что в деятельности исследуемого банка ожидается такой же прирост прибыли.

$$14269 * 5\% = 713,45 \text{ тыс. руб.}$$

В данном случае можно рассчитать показатель NPV, так как сумма единовременных и ежемесячных затрат по проекту превышает сумму полученной прибыли от внедрения мероприятия.

Для расчета необходимо определить ставку дисконтирования.

Ставка дисконтирования рассчитывается методом кумулятивного построения по формуле:

$$R = R_0 + K_p$$

где, R_0 - безрисковая ставка;

K_p - компенсации за риск вложения в объект оценки.

Средняя безрисковая ставка доходности на основе депозитных ставок банков высшей категории надежности составляет 5,228%.

Таблица 15 – Расчет ставки дисконтирования

Премия за риск	Значение, %
Безрисковая ставка	5,2
Риск изменения цен на сырье, материалы, энергию, комплектующие, аренду	1,5
Риск влияния спроса на услуги	2,0
Итого ставка дисконтирования	8,7

Таким образом, годовая ставка дисконтирования равна 8,7 %. Расчет чистого дохода и чистого дисконтированного дохода проекта приведен в таблице 16.

Таблица 16 – Расчет чистого дохода и чистого дисконтированного дохода

Показатель	0 период	0		
		1 год	2 год	3 год
Первоначальные инвестиции, тыс.руб.	-439	-432	-432	-432
Чистый денежный поток по периодам, тыс.руб.	-	713,45	713,45	713,45
Денежный поток по периодам (CF _t) (стр. 1 + стр. 2) , тыс.руб.	-439	281,45	281,45	281,45
Денежный поток нарастающим итогом (CCF) ,тыс.руб.	-439	-157,55	123,9	405,35
Коэффициент дисконтирования (E=8,7%)	1	0,92	0,8463	0,7786
Денежный поток по годам дисконтированный (DCF _t), тыс.руб.	-439	258,93	238,19	219,14
Дисконтированный денежный поток нарастающим итогом (DCCF), тыс.руб.	-439	-180,07	58,13	277,26

По результатам расчета, чистый дисконтированный доход равен 277,26 тыс. руб., показатель положителен, это означает, что в результате реализации проекта предприятие получит прибыль, а поэтому проект может считаться приемлемым.

Итак, можно сказать, что предложенные мероприятия позволят повысить прибыль исследуемого учреждения, соответственно, положительно повлияют на эффективность деятельности банка.

Заключение

Цифровые технологии активно внедряются во все сектора отечественной экономики, и банковская отрасль не стала исключением. Финансовые дистанционные услуги за последние 10 лет пополнились мобильными банковскими приложениями, блокчейном, искусственным интеллектом и многим другим. Благодаря использованию цифровых решений пользователи получают удобство и простоту доступа к финансовым услугам, контакты между фирмами и их клиентами ускоряются. Растет разнообразие и качество финансовых продуктов, закладываются основы для роста прибыли и эффективности в секторе.

Цифровизация в банковском секторе позволяет решить ряд важнейших вопросов, получить преимущество в решении различных бизнес-процессов. Эксперты и исследователи в целом прогнозируют повышение эффективности в банковской сфере как результат цифровизации. Цифровизация позволяет автоматизировать процессы и увеличить прибыль, однако на рынке огромное количество инноваций, и банкам необходимо понимать, какую пользу принесет та или иная технология, в противном случае это принесет денежные и временные потери.

Банковский бизнес – одна из ведущих отраслей в сфере цифровизации и новых технологических решений, именно эта отрасль является определенным локомотивом для остальных. Перспективы развития банковской цифровизации - ведущие банки, которые осуществляют цифровую трансформацию, будут способны расширить линейку предоставляемых продуктов и услуг в рамках собственной созданной экосистемы.

В работе представлена технико-экономическая характеристика Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск. Проанализирована организационная структура Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск. Организационная структура по своему типу является линейно –

функциональной. Характер организационных отношений между структурными подразделениями предопределяет управление сверху, поскольку командная цепочка сходится к вершине управления банком.

Проведен анализ финансового состояния Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск. в результате проведенных расчетов было выявлено, что использование цифровизации и цифровых технологий в деятельности исследуемого банковского учреждения привело к росту прибыли на 587,02 тыс. руб. Можно сделать вывод, что использование цифровых сервисов и технологий положительно влияет на деятельность банка, на эффективность деятельности.

Тем не менее, несмотря на рост прибыли от цифровизации и использования цифровых технологий и сервисов в банке наблюдается снижение эффективности деятельности – расчеты показали, что в 2020 году было отмечено снижение чистых процентных доходов на 5853 тыс. руб., финансовый результат в деятельности банка также уменьшился – сокращение показателя составило 2355 тыс. руб. или 10,81% в 2019 году и 5160 тыс. руб. или 26,56% в 2020 году.

Помимо этого, снижается эффективность использования активов (отмечается уменьшение прибыльности активов).

Прибыльность основных операций банка в 2019 году незначительно увеличилась, далее в 2020 году произошло снижение показателя, что также указывает на снижение эффективности основных операций, несмотря на рост чистых процентных расходов – средняя величина активов банка растет быстрее, чем показатели, характеризующие основные операции, что приводит к снижению их прибыльности.

Чистая процентная маржа показала тенденцию к снижению – в 2020 году данный показатель уменьшился на 1,37 пунктов, на что повлияло снижение чистых процентных доходов в 2020 году.

Таким образом, цифровизация положительно влияет на деятельность Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск. Тем не менее, условия

деятельности российской банковской системы обуславливает необходимость внедрения новых технологий, помимо этого, снижение эффективности также свидетельствует о необходимых изменениях в деятельности банка.

В рамках данной работы были предложены следующие рекомендации:

- разработка мессенджера с функцией оплаты;
- расширение дистанционного обслуживания в виде доставки дебетовых карт на дом;
- внедрение системы распознавания лиц при входе в отделение банка.

Результаты расчетов подтвердили, что предложенные мероприятия позволят повысить прибыль исследуемого учреждения, соответственно, положительно повлияют на эффективность деятельности банка.

Список используемых источников

- 1 Атова, Е. А. Экосистема ПАО Сбербанка: современное состояние и тенденции развития / Е. А. Атова // Интеллектуальные ресурсы - региональному развитию. – 2021. – № 1. – С. 244-250.
- 2 Банки и небанковские кредитные организации и их операции : учебник / Е.Ф. Жуков [и др.] ; под ред. Е. Ф. Жукова, Н. Д. Эриашвили. – Москва : Юнити-Дана, 2017. – 559 с
- 3 Банковское дело : учебник / под ред. д-ра экон. наук, проф. Г. Г. Коробовой. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2021. - 592 с.
- 4 Банковское дело и банковские операции : учебник / М. С. Марамыгин, Е. Г. Шатковская, М. П. Логинов, Н. Н. Мокеева, Е. Н. Прокофьева, А. Е. Заборовская, А. С. Долгов ; под ред. М. С. Марамыгина, Е. Г. Шатковской ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Уральский государственный экономический университет. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2021. – 567 с. :
- 5 Банковское дело: современная система кредитования : учебное пособие / О.И. Лаврушин, О.Н. Афанасьева. - 7-е изд., перераб. и доп. - Москва : КНОРУС, 2021. - 358 с.
- 6 Булатова, В. Б. Уровень цифровизации коммерческих банков в Российской Федерации / В. Б. Булатова, И. С. Балдаева // Байкальские экономические чтения - 2021 : Материалы XXV научно-практической конференции, Улан-Удэ, 22 сентября 2021 года – 22 2022 года. – Улан-Удэ: Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления, 2022. – С. 122-127.
- 7 Васильев, И.И. Модели и технологии банковской деятельности : учебник / Васильев И.И., Лаврушин О.И., Ушанов А.Е. - Москва : КноРус, 2020. - 179 с.

8 Гадецкий В. Г., Корякина А. А. Особенности цифровизации на муниципальном уровне // Вестник Гжельского государственного университета. 2020. № 5. С. 23., Володенков С. В. Интернет-технологии как современный инструмент виртуализации массовой политической реальности // Вестник Московского университета. 2017. № 2. С. 15.

9 Гайворонская Я. В., Мирошниченко О. И. Правовые проблемы цифровизации: теоретико-правовой аспект // Правовая парадигма. 2019. № 18 (4). С. 27.

10 Данилова Л. Н., Ледовская Т. В., Солянин Н. Э., Ходырев А. М. Основные подходы к пониманию цифровизации и цифровых ценностей // Вестник Костромского государственного университета. Серия «Педагогика. Психология. Социокинетика». 2020. № 26 (2). С. 5

11 Демура Н.А., Путивцева Н.П. Цифровизация: сущность и роль в развитии национальной экономики // Научный результат. Экономические исследования. 2021. № 1. С. 22–30.

12 Деньги. Кредит. Банки : учебник / под общ. ред. М. С. Марамыгина, Е. Н. Прокофьевой. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2019. – 383 с

13 Зверев, А. В. Влияние цифровизации банковской деятельности на процесс формирования прибыли коммерческого банка / А. В. Зверев, А. В. Новиков, М. Ю. Мишина // Управленческий учет. – 2022. – № 5-1. – С. 41-47.

14 Катрин, Е. В. "Цифровизация": научные подходы к определению термина / Е. В. Катрин // Вестник Забайкальского государственного университета. – 2022. – Т. 28. – № 5. – С. 49-54..

15 Колмыкова Т.С., Щербаков В.Н., Третьякова И.Н., Сергеева В.Ю. Аналитический инструментарий оценки готовности национальной экономики к цифровизации // Регион: системы, экономика, управление. 2020. № 3 (50). С. 120-128.

16 Коломыцева А.С., Коханова В.С. Имплементация в российскую банковскую практику инновационных компонент экономического развития //

Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2018. – Т. 4, №1. – С. 87-94.

17 Косарев, В.Е. Банковский сектор и IT-технологии : сборник статей / Косарев В.Е. - Москва : Русайнс, 2020. - 60 с.

18 Косарев, В.Е. Трансформация банков в условиях цифровой экономики : сборник статей / Косарев В.Е. - Москва : Русайнс, 2020. - 206 с.

19 Криничанский, К. В. Цифровизация в банковском секторе: российский опыт / К. В. Криничанский, Н. Р. Нурисламова // Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Экономика и менеджмент. – 2022. – Т. 16. – № 2.

20 Кузнецова Т. Ф. Цифровизация как культурная ценность и цифровые технологии // Горизонты гуманитарного знания. 2019. № 5. С. 3.

21 Лаврушин О.И. Банковские информационные системы и технологии : учебник / Лаврушин О.И., под ред., Соловьев В.И., под ред. - Москва : КноРус, 2020. - 527 с.

22 Лаврушин О.И. Современные банковские продукты и услуги : учебник / под ред., Бровкина Н.Е., Васильев И.И., Косарев В.Е., Ушанов А.Е. - Москва : КноРус, 2021. - 301 с.

23 Марамыгин М. С. Некоторые аспекты современного банкинга / М. С. Марамыгин, Л. И. Юзвович, Н. Н. Мокеева, Е. В. Стрельников, В. Б. Родичева. – Екатеринбург : Альфа Принт, 2019. – 368 с.

24 Махитарова, Е. С. Анализ влияния цифровой среды на банковскую деятельность России / Е. С. Махитарова, Л. Е. Галяева // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2022. – № 7-2. – С. 261-267.

25 Махитарова, Е. С. Анализ влияния цифровой среды на банковскую деятельность России / Е. С. Махитарова, Л. Е. Галяева // Вестник Алтайской академии экономики и права. – 2022. – № 7-2. – С. 261-267.

26 Миронова Д.Д., Трудкова Е.В. Интернет-банкинг как инновационная технология банковского обслуживания // В сборнике:

Научная весна-2018. Экономические науки : Сборник научных трудов. Научное электронное издание. Шахты, 2018. С. 19–22.

27 Основные сведения о кредитной организации ПАО «Сбербанк России» [Электронный ресурс]: Официальный сайт ПАО «Сбербанк России». – Электрон. дан. – Режим доступа: <https://www.sberbank.ru> (дата обращения: 03.09.2022). – Загл. с экрана.

28 Павлов К.В., Носова О.В., Асадуллина Н.Р. Проблемы и перспективы цифровизации экономики на постсоветском пространстве // Россия: тенденции и перспективы развития. 2021. № 16-1. С. 407–410.

29 Пеганова, О. М. Банковское дело : учебник для вузов / О. М. Пеганова. - Москва : Издательство Юрайт, 2021. - 574 с.

30 Петрова Л.А., Кузнецова Т.Е. Цифровизация банковской системы: цифровая трансформация среды и бизнес-процессов // Финансовый журнал. 2020. Т. 12. № 3. С. 91–101.

31 Рудакова О.С. Механизмы цифровой трансформации бизнес-моделей банковской деятельности // Научные труды Вольного экономического общества России. 2019. № 5. С. 154–164.

32 Сорокина, М. М. Влияние цифровизации на финансовый результат деятельности банка / М. М. Сорокина, А. С. Преображенская // Журнал прикладных исследований. – 2022. – Т. 2. – № 7. – С. 139-144.

33 Черкесова Э.Ю., Миронова Д.Д., Трудкова Е.В. Биометрия как один из основных показателей банковской безопасности // Научная весна-2019. Экономические науки : Сборник научных трудов. Научное электронное издание. Шахты, 2019. С. 192–197.

34 Чернышова, А. А. Экосистемы российских коммерческих банков в условиях цифровизации экономики / А. А. Чернышова // Наука и образование: сохраняя прошлое, создаём будущее : сборник статей XXXVIII Международной научно-практической конференции, Пенза, 10 апреля 2022 года. – Пенза: Наука и Просвещение (ИП Гуляев Г.Ю.), 2022. – С. 17-19.

35 Экосистема Тинькофф: от билетов в кино до оплаты алиментов. 2019. URL: <https://frankrg.com/7716> (дата обращения: 20.02.2022 г.).

36 Яценко С.Д., Коханова В.С. Блокчейн – технология будущего // Интеллектуальные ресурсы – региональному развитию. – 2018.–№1. – С. 394-396.

Приложение А

**Бухгалтерский баланс Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск
на 31.12.2020 г.**

Наименование статьи	На 31 декабря		
	2018 г.	2019 г.	2020 г.
I АКТИВЫ			
Денежные средства	44832	56041	45799
Средства кредитных организаций в Банке России	25550	23105	36668
в том числе: обязательные резервы в Банке России	7008	8908	7398
Средства в кредитных организациях	5894	6719	22249
Финансовые активы, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	9041	10651	25374
Чистая ссудная задолженность	738679	941446	1096349
Чистые вложения в ценные бумаги и другие финансовые активы, имеющиеся в наличии для продажи	54507	54547	72386
в том числе инвестиции в дочерние и зависимые организации	0	0	0
Чистые вложения в ценные бумаги, удерживаемые до погашения	12625	11452	13640
Требования по текущему налогу на прибыль	0	0	0
Отложенный налоговый актив	0	0	0
Основные средства, нематериальные активы и материальные запасы	29254	29913	29835
Прочие активы	19716	25449	31607
Всего активов	940100	1159322	1373906
II ПАССИВЫ			
ОБЯЗАТЕЛЬСТВА			
Кредиты, депозиты и прочие средства Центрального банка РФ	61470	27661	24031
Средства кредитных организаций	39404	49679	38648
Средства клиентов (не являющихся кредитными организациями)	695502	876670	1107651
в том числе вклады физических лиц и индивидуальных предпринимателей	478481	499941	638830
Финансовые обязательства, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	2128	38622	14260
Выпущенные долговые обязательства	25282	32088	40481
Обязательства по текущему налогу на прибыль	0	0	0
Отложенное налоговое обязательство	0	0	0
Прочие обязательства	9050	7692	8462
Резервы на возможные потери по условным обязательствам кредитного характера, прочим возможным потерям и операциям	1938	2283	2363
Всего обязательств	834774	1034695	1235896

Рисунок А.1 - Бухгалтерский баланс Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск на 31.12.2020 г.

Продолжение приложения А

Наименование статьи	На 31 декабря		
	2018 г.	2019 г.	2020 г.
ИСТОЧНИКИ СОБСТВЕННЫХ СРЕДСТВ			
Средства акционеров (участников)	0	0	0
Эмиссионный доход	0	0	0
Резервный фонд	3527	3527	3527
Переоценка по справедливой стоимости ценных бумаг, имеющих в наличии для продажи, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство (увеличенная на отложенный налоговый актив)	0	0	0
Переоценка основных средств, уменьшенная на отложенное налоговое обязательство	5161	5034	4147
Нераспределенная прибыль (непокрытые убытки) прошлых лет	74854	96638	116067
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	21784	19429	14269
Всего источников собственных средств	105326	124628	138011
Всего пассивов	940099	1159323	1373907

Рисунок А.2 - Бухгалтерский баланс Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск на 31.12.2020 г.

Приложение Б

Динамика активов Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск по их доходности за 2018 - 2020 годы

Таблица Б.1 - Динамика активов Отделения Сбербанка №8637 в г. Северодвинск по их доходности за 2018 - 2020 годы

Наименование	На 31 декабря, тыс. руб.			Изменение за 2019 г. к 2018 г.		Изменение за 2020 г. к 2019 г.	
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	тыс. руб.	темп роста, %	тыс. руб.	темп роста, %
1 Активы, которые не приносят прямой процентный доход (или недоходные активы банка), всего:	125247	141227	166158	15980	112,8	24932	117,7
в том числе:							
стоимость денежных средств банка	44832	56041	45799	11208	125,0	-10241	81,7
средства, расположенные на корреспондентских счетах в других кредитных организациях	5894	6719	22249	825	114,0	15530	331,1
средства, расположенные на счетах в Банке России	25550	23105	36668	-2445	90,4	13563	158,7
стоимость прочих активов	19716	25449	31607	5733	129,1	6158	124,2
стоимость основных средств, а также нематериальных активов и материальных запасов	29254	29913	29835	659	102,3	-79	99,7
2 Активы, которые приносят прямой процентный доход (или доходные активы банка), всего:	814853	1018096	1207748	203243	124,9	189652	118,6
в том числе:							
сумма выданных межбанковских кредитов	46537	102618	96479	56081	220,5	-6139	94,0
сумма выданных кредитов юридическим лицам (кроме кредитов другим банкам)	480142	593111	749903	112969	123,5	156791	126,4
сумма выданных кредитов частным лицам (физическим лицам)	212001	245717	249968	33716	115,9	4250	101,7

Продолжение приложения Б

Продолжение таблицы Б.1

Наименование	На 31 декабря, тыс. руб.			Изменение за 2019 г. к 2018 г.		Изменение за 2020 г. к 2019 г.	
	2018 г.	2019 г.	2020 г.	тыс. руб.	темп роста, %	тыс. руб.	темп роста, %
сумма финансовых активов, которые оцениваются на основании справедливой стоимости через прибыль или убыток	9041	10651	25374	1609	117,8	14723	238,2
сумма чистых вложений в ценные бумаги и другие финансовые активы, которые имеются в наличии для продажи	54507	54547	72386	39	100,1	17840	132,7
сумма чистых вложений в ценные бумаги, которые удерживаются банком до погашения	12625	11452	13640	-1172	90,7	2187	119,1
Общая сумма активов коммерческого банка	940100	1159322	1373906	219223	123,3	214584	118,5

Приложение В

Отчет о финансовых результатах Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск за 2018 – 2020 годы

Показатель	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Процентные доходы, всего	80079	99829	120864
в том числе:			
от размещения средств в кредитных организациях	1162	1990	2831
от ссуд, предоставленных клиентам (некредитным организациям)	75308	93800	113958
от вложений в ценные бумаги	3609	4039	4075
Процентные расходы, всего	32895	43885	70773
в том числе:			
по привлеченным средствам кредитных организаций	5317	11820	15413
по привлеченным средствам клиентов (некредитных организаций)	25981	30441	51937
по выпущенным долговым обязательствам	1597	1625	3423
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа)	47184	55944	50091
Изменение резерва на возможные потери по ссудам, ссудной и приравненной к ней задолженности	-2483	-17473	-16179
в том числе изменение резерва на возможные потери по начисленным процентным доходам	-156	-150	-375
Чистые процентные доходы (отрицательная процентная маржа) после создания резерва на возможные потери	44701	38470	33912
Чистые доходы от операций с финансовыми активами, оцениваемые по справедливой стоимости через прибыль или убыток	206	247	306
Чистые доходы от операций с ценными бумагами, имеющимися в наличии для продажи	482	549	648
Чистые доходы от операций с ценными бумагами, удерживаемые до погашения	410	467	551
Чистые доходы от операций с иностранной валютой	216	-92	5705
Чистые доходы от переоценки иностранной валюты	546	10794	-385
Доходы от участия в капитале других юридических лиц	246	333	219
Комиссионные доходы	11807	15070	18606
Комиссионные расходы	1105	1496	1985
Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, имеющимся в наличии для продажи	0	0	0
Изменение резерва на возможные потери по ценным бумагам, удерживаемым до погашения	0	0	0

Рисунок В.1 - Отчет о финансовых результатах Отделения Сбербанка № 8637
в г. Северодвинск за 2018 – 2020 годы

Продолжение приложения В

Показатель	2018 г.	2019 г.	2020 г.
Изменение резерва по прочим потерям	0	0	0
Прочие операционные доходы	1129	2639	1005
Чистые доходы (расходы)	56378	61703	56574
Операционные расходы	29149	37417	38738
Прибыль до налогообложения	27230	24287	17836
Возмещение (расход) по налогам	5446	4857	3567
Прибыль (убыток) после налогообложения	21784	19429	14269
Выплаты из прибыли после налогообложения, всего, в том числе:	0	0	0
распределение между акционерами в виде дивидендов	0	0	0
отчисления на формирование и пополнение резервного фонда	0	0	0
Неиспользованная прибыль (убыток) за отчетный период	21784	19429	14269

Рисунок В.2 - Отчет о финансовых результатах Отделения Сбербанка № 8637 в г. Северодвинск за 2018 – 2020 годы