

Слайд 1

Здравствуйте, уважаемые члены аттестационной комиссии!

Тема моей Выпускной Квалификационной Работы – **«ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ В РФ: СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ»**.

Слайд 2

Актуальность темы. Актуальность темы исследования связана с тем, что внедрение интернет-банкинга в Российских банках способствует увеличению конкуренции в банковском секторе, привлечению клиентов посредством новых технологий, а также получению выгоды от внедрения у себя интернет-банкинга, деятельность коммерческих банков по использованию современных информационных технологий в России — Интернет-банкинга.

Цель работы — рассмотреть перспективы развития банковских Интернет-услуг, а также различных систем дистанционного банковского обслуживания и на основе исследования источников литературы, выявить проблемы Интернет-банкинга и предложить методы их решения.

Достижению цели способствовали задачи исследования, представленные на слайде презентации.

Слайд 3

В ходе исследования CNews Analytics были собраны данные об использовании систем дистанционного банковского обслуживания в 100 крупнейших банках России по активам, функционирующих на территории РФ по состоянию на 01.01.2014 года (Рисунок на слайде).

Система дистанционного банковского обслуживания физических лиц используется в 75,8% Топ 100 банках. В частности, система Интернет-банкинг является самой распространенной.

Слайд 4

В 2015 году в структуре платежей, совершенных через каналы дистанционного банковского обслуживания, наибольшую долю составляли денежные переводы, включая переводы по свободным банковским реквизитам, переводы между собственными счетами пользователей, пополнение электронных кошельков и пр., - 83,7%. Далее в данной структуре размещены платежи за коммунальные услуги - 7,3%, оплата мобильной связи - 6,4%, а также оплата услуг сети Интернет - 2,7% (Рисунок на слайде).

Слайд 5

Согласно исследованию J'soN&Partners Consulting, крупнейшим российским банком, предоставляющим услугу «Автоплатеж», является ПАО «Сбербанк». В период с 2014 по 2018 года данный банк увеличил свою долю по обороту платежей на 11 пп. Это позволило ОАО «Сбербанк» к концу 2016 года стать лидером по обороту услуги «Автоплатеж». Доля других российских банков - Альфа-банка и «ВТБ24» - постепенно снижалась и к концу отчетного периода была равна 13% и 7% соответственно (Рисунок на слайде).

Слайд 6

Самой популярной и распространенной системой Интернет-банкинг в России является «Сбербанк ОнЛ@йн» - ее предпочитает три четверти всех пользователей. Вместе с лидером, Сбербанком России, данная пятерка банков охватывает около 90% рынка системы Интернет-банкинг. (Таблица НА СЛАЙДЕ).

Слайд 7

Рисунок НА СЛАЙДЕ – Топ-10 интернет-банков по числу пользователей (составлено автором по материалам e-Finance User Index 2016)

Можно сделать вывод, что Сбербанк, ВТБ 24 и Альфа - Банк являются безусловными лидерами рынка дистанционного банковского обслуживания. При этом каждый банк имеет свои преимущества и недостатки в проанализированных интернет - банках и мобильных банках. Сбербанк намного превосходит оппонентов по количеству пользователей, этот фактор связан с более развитой филиальной сетью.

Слайд 8

Стремясь обеспечить более доступное и удобное обслуживание своим клиентам, Сбербанк России с каждым годом развивает возможности дистанционного банковского обслуживания. В банке создана целая система удаленных каналов, в которую входят:

Система Интернет-банкинга «Сбербанк ОнЛ@йн» (более 13 млн. активных пользователей);

Приложения «Сбербанк ОнЛ@йн» для смартфонов (более 1 млн. активных пользователей);

SMS-сервис «Мобильный банк» (более 17 млн. активных пользователей);

Крупнейшая в России сеть банкоматов и терминалов самообслуживания (более 90 тыс. устройств).

Сбербанк России обслуживает также и различные группы корпоративных клиентов, включая, как малый и средний бизнес, так и крупный.

Таким образом, на сегодняшний день Сбербанк России - это мощный современный банк, который стремительно трансформируется в один из крупнейших мировых финансовых институтов.

Слайд 9

К основным направлениям совершенствования системы «Сбербанк ОнЛ@йн» относятся – схема на слайде.

Другой концепт в области развития системы Интернет-банкинг - это геймификация, которая стала мощным трендом развития розничных систем обслуживания клиентов. Примерами такого концепта являются:

1. Встроенные мини-игры в системе Интернет-банкинг;
2. Системы баллов лояльности;
3. Публикация элементов финансового мира клиента в социальных сетях;
4. Измерители финансового здоровья, система наград и пр.;
5. Сценарии доступности функционала в зависимости от действий пользователя.

Вывод: Таким образом, совершенствование системы «Сбербанк ОнЛ@йн» нуждается в тщательной разработке не только в области реализации новых проектов, а прежде всего в области изучения текущих и потенциальных клиентов. Для Сбербанка России гораздо важнее понять, будет ли у клиентов высокий уровень спроса на систему и как повысить ее популярность, используя сильные стороны.

Слайд 10

Таким образом, Цель работы достигнута.

Спасибо за внимание! Доклад окончен.