

Уважаемый Председатель и уважаемые члены ГЭК. Вашему вниманию предлагается дипломная работа на тему – Проблемы и перспективы развития безналичных расчетов физических лиц в РФ» (на примере ПАО «Сбербанк»).

Целью данной работы является изучение безналичных расчетов, выявление наиболее значительных проблем в функционировании безналичных расчетов в России.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть теоретические основы безналичных расчётов, физических лиц в РФ;
- проанализировать нормативно - правовое регулирование безналичных расчётов физических лиц в РФ;
- выделить понятие, роль и значение безналичных расчётов физических лиц;
- рассмотреть механизм осуществления безналичных расчётов физических лиц в РФ;
- дать организационно экономическая характеристика ПАО «Сбербанк»;
- осуществить анализ финансово хозяйственной деятельности ПАО «Сбербанк»;
- проанализировать продуктовую линейку ПАО «Сбербанк»;
- выделить технологию продаж безналичных расчётов физических лиц на примере ПАО «Сбербанк»;
- разработать рекомендации по совершенствованию безналичных расчётов физических лиц в ПАО «Сбербанк».

Сбербанк России впервые появился в 1841 году и в данное время является современным многофункциональным банком и предоставляет обширный спектр банковских услуг. Сбербанк занимает крупнейшую долю на рынке вкладов и является основным кредитором российской экономики.

Центральный банк Российской Федерации является учредителем и основным акционером Банка. Основные виды деятельности банка – это корпоративные и розничные банковские операции. Особенности деятельности ПАО «Сбербанк» – это предложение различных видов банковских розничных продуктов и услуг населению и субъектам малого предпринимательства. Филиалы Сбербанка России не наделены правами юридических лиц и поэтому вынуждены осуществлять свою деятельность согласно Положений, которые утверждаются Начальством Сбербанка России. Филиалы имеют баланс, который входит во всеобщий баланс Сбербанка России.

Таким образом, проанализировав финансовую деятельность в динамике за прошедшие 2020 -2021 годы текущий 2022 год кредитной организации ПАО «Сбербанк» России свидетельствуют об отсутствии негативных тенденций,

способных повлиять на финансовую устойчивость банка в перспективе. Можно сделать вывод о том, что ликвидность банка является один из основных показателей финансовой устойчивости. Как подчеркнуто в одной из публикаций - ликвидность является одной из ограниченных ресурсов с достаточно сложным механизмом расчета, оптимизации которого, как правило, уделяется недостаточно внимания, а потому и риски, и возможности ликвидности недооцениваются. Подводя общий итог по главе 2 можно отметить, что в результате реализации предложенных мероприятий и рекомендаций по улучшению ликвидности и финансовой устойчивости в ПАО «Сбербанк» России цель и задачи данного исследования являются не только выполненными, но и оптимальными для облегчения кредитной организации её функционирования и банковской деятельности в целом.

Озвученные мероприятия будут приводить к снижению «излишков» ликвидных требований, за счёт которых произойдёт перераспределение в более доходные области инвестирования, поскольку увеличатся процентные доходы банка и улучшатся показатели, показывающие эффективность его деятельности, активно занимается кредитованием населения и пользуется спросом. Также стоит отметить, что ПАО «Сбербанк» России сильно подвержен внешнему влиянию как финансового рынка, так и общих мировых ситуаций в целом, однако может выстоять в непростые периоды.

Надежности и текущему финансовому состоянию ПАО «Сбербанк» России можно поставить оценку «хорошо». Детально анализировать финансовую деятельность банка за 2022 год следует по окончании финансового года.

Для выявления технологии продажи было проведён сравнительный анализ дебетовой карты банка Сбербанк с дебетовой картой банков-конкурентов, а также SWOT-анализ.

Также была рассмотрена рекламная стратегия Сбербанк основные каналы распространения рекламы дебетовой карты. В рамках данной работы были составлены рекламное сообщение, плакат, буклет.

Доля безналичных платежей в розничном платёжном обороте с 2013 по 2020 год выросла почти в 5 раз и на 01.01.2021 превысила 70%.

Активно растёт и использование платёжных карт. Доля платежей за товары (работы, услуги), совершенных с использованием платёжных карт на территории России, в совокупном объёме розничной торговли, общественного питания и платных услуг населению увеличилась на 10,6 п.п., до 67,6%.

Таким образом, статистические данные показывают, что вне банковской системы наличные деньги (М0) по-прежнему составляют относительно большой процент денежной массы. Доля наличных денежных средств в

денежной массе, по итогам 2021 г. составила 21,4%, а доля безналичных средств – 78,6%. По сравнению с предыдущим годом произошло заметное увеличение доли наличных денег в денежной массе.

Системообразующий банк ПАО «Сбербанк» ведет политику сокращения малых отделений и программно-технических комплексов для операций, как с картами, так и без использования карт, с целью увеличения доли интернет-банкинга. В сегменте обслуживания физических лиц большую часть клиентов составляют пенсионеры, предпочитающие физические точки отделений банка интернет-сервисам. Политика сокращения отделений в пользу интернет-банкинга в совокупности со слабым развитием самого интернет-банкинга и банкинга для предпринимателей, в частности, может ввести предпосылки для снижения обслуживания физических лиц в долгосрочной перспективе. В связи со слабо развитой интернет-системой платежеспособные пользователи останутся клиентами узкоспециализированных банков, а более возрастная группа клиентов перейдет к гораздо консервативным банкам с большим количеством отделений на местах.

Чтобы предотвратить данный сценарий, следует параллельно увеличивать качество сервиса интернет-банкинга, тем самым сокращая потребность в физических точках для большинства частных клиентов, перенося их в виртуальное обслуживание, что поможет банкам снизить расходы и количество малых отделений без существенных потерь частных клиентов. Также к отдельным проблемам безналичных расчетов можно отнести рост правового риска в условиях дистанционного банковского обслуживания. С развитием технологий значительно возросла деятельность мошенников по использованию удаленных банковских сервисов для кражи денег со счетов клиентов.

На основе проведенного анализа можно сделать вывод, что кризис, возникший в конце 2020 года, поспособствовал укреплению отношений со старыми и привлечению новых корпоративных клиентов. Но у банка имеются достаточно серьезные проблемы:

1. Нестабильность вкладов населения, в частности снижение вновь открываемых и отзыв ранее открытых депозитов. Данная проблема вызвана вновь возникшим недоверием населения к банковской системе в целом в связи с кризисом.
2. Рост доли просроченной задолженности в кредитном портфеле, вызванный ухудшением качества заемщиков в связи с их закредитованностью.
3. Снижение прибыли, приводящее к снижению дивидендов, которое в свою очередь приводит к снижению инвестиционной привлекательности банка для акционеров.

4.Участившиеся технические сбои в работе банкоматов, дистанционной системы, что приводит к увеличению недовольства клиентов банком.

Для решения возникших проблем необходимо провести комплекс мероприятий. Во-первых, для восстановления отношений с частными клиентами и привлечения их денежных средств необходимо повысить их финансовую грамотность путем получения гражданами знаний в области банковских услуг, базовых навыков управления личными финансами посредством СМИ, интернет ресурсов, личных бесед, провести маркетинговые исследования для определения предпочтений населения, наиболее привлекательных условий для клиентов.

Во-вторых, для снижения доли просроченной задолженности или, в крайнем случае, удержания ее на стабильно - низком уровне нужно проводить тщательную проверку потенциальных заемщиков, проводить мониторинг финансового положения текущих заемщиков, а также проводить реструктуризацию просроченных долгов. Для взыскания просроченной задолженности возможна перепродажа долгов коллекторским фирмам, либо создание подразделения или дочерней фирмы, деятельность которой будет направлена на взыскание долгов с клиентов. В-третьих, для увеличения уровня прибыли необходимо увеличить объем осуществляемых операций, но для начала необходимо расширить и укрепить отношения с клиентами.

Еще одним способом увеличения объема прибыли может быть введение новых операций. Наконец, для устранения технических сбоев необходимо обеспечить высокую надежность и доступность ИТ - систем, усовершенствовать управление ИТ. В заключение стоит отметить, что основной целью ПАО «Сбербанк РФ» является обеспечение роста инвестиционной привлекательности и сохранение лидерства на российском рынке финансовых услуг путем модернизации управленческих и технологических процессов.

Для достижения поставленной задачи деятельность ПАО «Сбербанк РФ» направлена на совершенствование клиентской политики, создание гибкой эффективной системы взаимодействия с клиентами на основе учета потребностей различных клиентских групп.

Таким образом, Цель работы достигнута.
Спасибо за внимание!