

Влияние цифровой трансформации на экономическую эффективность ПАО «Сбербанк»

Потягова Влада Сергеевна, студент 1-го курса магистерской программы «Экономика фирмы» магистратуры факультета экономики и финансов Северо-Западного института управления РАНХиГС (Санкт-Петербург, Российская Федерация);
e-mail: v.potyagova@yandex.ru

Научный руководитель:

Куклина Евгения Анатольевна, профессор кафедры бизнес-информатики Северо-Западного института управления РАНХиГС (Санкт-Петербург, Российская Федерация), доктор экономических наук, доцент; e-mail: kuklina-ea@ranepa.ru

Аннотация

В данной статье рассмотрена необходимость цифровой трансформации финансового сектора на примере ПАО «Сбербанк». Представлены основные технологии, используемые банком, а также результаты от их внедрения. Проведен анализ экономической эффективности цифровизации банковского сектора, а также выявлены возможные пути дальнейшего развития.

Ключевые слова: цифровые технологии, блокчейн, искусственный интеллект, инновации, эффективность, рентабельность, банки

The Impact of Digital Transformation on the Economic Efficiency of Sberbank

Vlada S. Potyagova, MB Student, Business Economics MA Program, North-West Institute of Management, RANEPa, Faculty of Economics and Finance (Saint Petersburg, Russian Federation); e-mail: v.potyagova@yandex.ru

Academic Supervisor:

Evgeniya A. Kuklina, Professor of the Chair of Business Informatics, North-West Institute of Management, RANEPa (Saint Petersburg, Russian Federation), Doctor of Sciences (Economics), Full Professor; e-mail: kuklina-ea@ranepa.ru

Abstract

This article discusses the need for digital transformation of the financial sector on the example of PJSC "Sberbank". The main technologies used by the bank, as well as the results of their implementation, are presented. The analysis of the economic efficiency of digitalization of the banking sector is carried out, and possible ways of further development are identified.

Keywords: digital technologies, blockchain, artificial intelligence, innovation, efficiency, profitability, banks

Цифровые технологии охватили всю деятельность человека, они оказывают огромное влияние на финансовую сферу и экономику в целом. Финансово-кредитные организации имеют огромный потенциал для внедрения цифровых технологий и повышения эффективности деятельности, они являются одними из передовых участников рынка, которые занимаются цифровой трансформацией.

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что изучение цифровых технологий происходит лишь в последние несколько лет, в связи с чем существует определен-

ное торможение их развития, несмотря на то что именно цифровые технологии являются сейчас источником формирования конкурентных преимуществ финансово-кредитных организаций и фактором повышения их экономической эффективности.

В настоящее время любая финансово-кредитная организация должна соответствовать финансовому рынку и современным тенденциям его развития, а именно процессам цифровой трансформации. Это хорошо прослеживается на примере Сбербанка, который десять лет назад взял курс на цифровую трансформацию своей деятельности, в результате которого перестал быть просто финансово-кредитной организацией банковского типа, а стал клиентоориентированной IT-компанией, создавшей свою собственную экосистему и предлагающей инновационные финансовые продукты.

Для инновационной деятельности необходимо ее финансирование, и чем больше объемы финансирования, тем более значимы результаты. Среди российских банков именно Сбербанк больше всех инвестирует в информационные технологии (см. рисунок 1); за период 2014–2018 гг. Сбербанк вложил в цифровизацию 457,2 млрд руб.¹

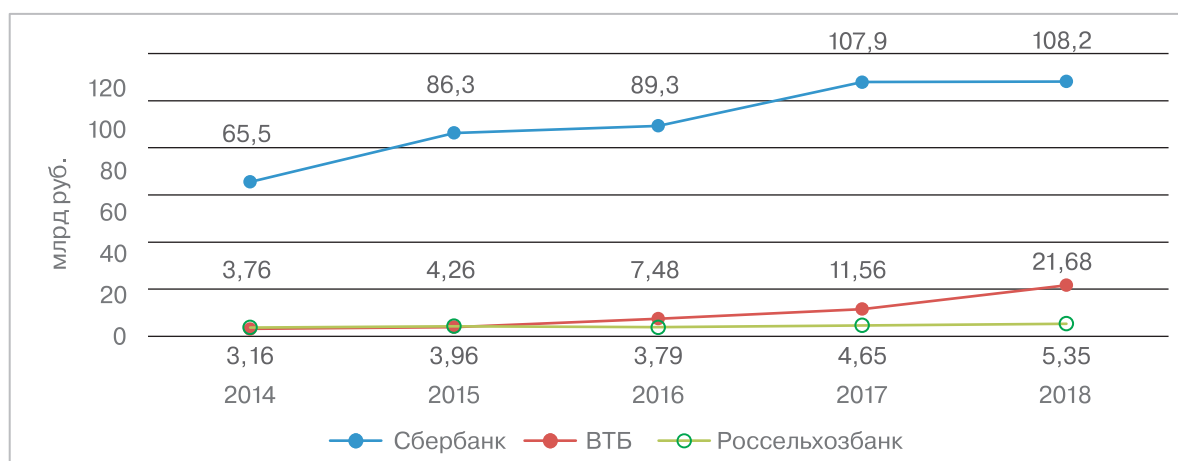


Рис. 1. Затраты банков на IT

Источник: составлено автором

Сбербанк располагает самой масштабной инфраструктурой и большой базой клиентов, а именно 96,2 млн активных частных клиентов (+3 млн за 2019 г.) и 2,6 млн корпоративных клиентов (+319 тыс. за 2019 г.)². Поэтому одной из важнейших задач Сбербанка является совершенствование системы дистанционного управления счетами клиентов, которое осуществляется за счет: онлайн-банкинга «Сбербанк Онлайн»; мобильного приложения «Сбербанк Онлайн» для смартфонов (входит в топ-3 самых скачиваемых бесплатных iPhone-приложений в AppStore по результатам 2019 г.); SMS-сервиса «Мобильный банк»; «Сбербанк Бизнес Онлайн»; одной из самых крупных сетей банкоматов и терминалов самообслуживания (76,9 тыс. устройств).

По итогам 2019 г. у Сбербанка 70 млн активных клиентов «Сбербанк Онлайн» и 2,1 млн клиентов «Сбербанк Бизнес Онлайн», то есть примерно 73% частных лиц и 81% корпоративных клиентов осуществляют финансовые операции частично или полностью в онлайн, и эта тенденция в дальнейшем будет развиваться³.

¹ ФИНТЕХ-2019. Годовое исследование рынка финансовых технологий в России [Электронный ресурс] // ICT.Moscow. URL: <https://ict.moscow/research/fintekh-2019-godovoe-issledovanie-rynka-finansovykh-tekhnologii-v-rossii/> (дата обращения: 25.02.2021).

² Годовой отчет Сбербанка — 2019 [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/yrep/sberbank-ar19-rus.pdf> (дата обращения: 28.02.2021).

³ Там же.

Для осуществления и упрощения многих финансовых операций применяются различные финансовые технологии, которые уже дают определенные результаты (см. таблицу 1).

Таблица 1

Результаты от применения технологий для клиентского обслуживания

Технологии, применяемые для клиентского обслуживания	Результаты по итогам 2019 г.
Большие данные	Банк использует 1 тыс. параметров для персонализации онлайн-сервисов, а анализ больших данных ускоряет процесс
	Платформа обрабатывает 3 млн транзакций ежедневно
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

Источник: составлено автором

Говоря об искусственном интеллекте, стоит отметить, что Сбербанк принял участие в разработке «Национальной стратегии развития искусственного интеллекта на период до 2030 года», утвержденной Президентом РФ 10 октября 2019 г.⁴ Помимо этого, Сбербанк принимает активное участие в пилотировании проектов в так называемых «регулятивных песочницах», что уже дает определенные результаты [1, с. 42].

Для модернизации своей бизнес-модели Сбербанк активно развивает блокчейн-платформы, было создано свое частное облако, от перехода на которое эффективность инфраструктуры банка увеличилась в четыре раза.

Однако для любой организации важен экономический эффект от каких-либо изменений в ее деятельности, и в данном контексте необходимо понимать, стоит ли инициировать и осуществлять цифровизацию. Необходимо учитывать, что цифровизация это не просто отдельная статья затрат, она оказывает влияние на всю структуру компании и, соответственно, на все статьи бюджета, поэтому и возникают сложности в оценке экономического эффекта.

Сбербанк реализует огромное количество проектов по оптимизации расходов, но затраты на эти проекты нельзя отнести к операционным расходам, так как они носят инвестиционный характер и имеют отложенный эффект. Так как модернизация процессов и цифровая трансформация полностью не завершена, то оценку ее эффективности можно выполнять на базе финансовых показателей.

В данном случае важным финансовым показателем является коэффициент рентабельности собственного капитала (ROE), который показывает доходность вложений, перенаправленных на развитие бизнеса, то есть этот показатель характеризует качество инвестиционной деятельности [2, с. 103].

⁴ Годовой отчет Сбербанка — 2019 [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/yrep/sberbank-ar19-rus.pdf> (дата обращения: 28.02.2021).

Информация для расчета ROE за период 2012–2019 гг. представлена в таблице 2⁵.

Таблица 2

Расчет рентабельности собственного капитала

Показатель	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Чистая прибыль, млрд руб.	347,9	362,0	290,3	222,9	541,9	748,7	831,7	845,0
Среднегодовой собственный капитал, млрд руб.	1445,9	1752,6	1950,8	2197,5	2598,3	3128,8	3645,9	4171,3
ROE, %	24,06	20,66	14,88	10,14	20,86	23,93	22,81	20,26

Источник: составлено автором

В целом среди всех традиционных банков (у небанков ROE значительно выше вследствие их специфики) Сбербанк характеризуется высоким показателем рентабельности.

Анализируя динамику ROE (см. рисунок 2), можно сделать вывод о резком снижении рентабельности в период экономического кризиса, после чего рентабельность вернулась на уровень примерно 20%.

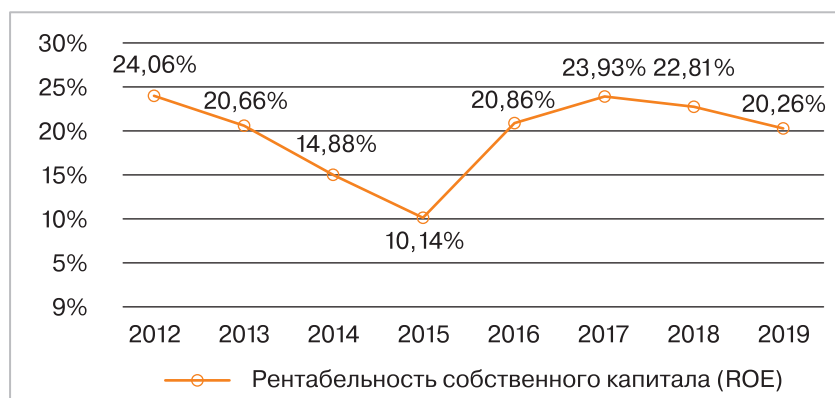


Рис. 2. Рентабельность собственного капитала

Источник: составлено автором

Стоит отметить, что этот уровень Сбербанк поддерживает целенаправленно, это подчеркивается и в его стратегии-2020⁶. Если говорить о прогнозе по данному показателю и возможности дальнейшего его поддержания на высоком уровне, то необходимо отметить, что в годовом отчете за 2019 г. Сбербанк отказывается от прогноза финансовых показателей: «На момент публикации данного годового отчета, в связи с возросшим уровнем неопределенности на глобальных рынках на фоне эпидемии коронавируса и резкого снижения нефтяных цен, Группа проводит пересмотр перспектив роста мирового ВВП, прогнозов развития российской экономики и анализирует различные сценарии развития. В связи с этим Сбербанк воздерживается от прогноза ключевых экономических и финансовых показателей на 2020 г. в настоящий момент и планирует их опубликовать по мере появления большей ясности как в глобальном масштабе, так и в реалиях российской экономики»⁷.

⁵ Финансовая отчетность по МСФО [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sberbank.com/ru/investor-relations/financial-results-and-presentations/ifrs> (дата обращения: 28.02.2021).

⁶ Финансовые цели Сбербанка в стратегии-2020 [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/sberbankdevelopmentstrategyfor2018-2020.pdf> (дата обращения: 26.02.2021).

⁷ Годовой отчет Сбербанка — 2019 [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/yrep/sberbank-ar19-rus.pdf> (дата обращения: 25.02.2021).

В связи с современной экономической ситуацией представляется целесообразным рассмотреть отчетные данные ПАО «Сбербанк» за первый квартал 2020 г.

Так, по его результатам, чистая прибыль Сбербанка уменьшилась практически в два раза по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (I кв. 2019 г. — 226,6 млрд руб.; I кв. 2020 г. — 120,5 млрд руб.). Однако уже в III кв. чистая прибыль составила 271,4 млрд руб. (в сравнении с 156,1 млрд руб. за аналогичный период 2019 г.). По итогу за девять месяцев 2020 г. чистая прибыль Сбербанка составила 558,6 млрд руб. (против 633 млрд руб. за аналогичный период 2019 г.)⁸.

Да, не наблюдается рост, который планировался, но с учетом экономической ситуации представляется, что это очень хороший показатель. В связи с чем стоит упомянуть заявление заместителя председателя правления ПАО «Сбербанк» А. Морозова: «Текущий кризис еще раз подтвердил правильность нашей стратегии по развитию цифровых продуктов и сервисов экосистемы, востребованность которых растет с существенным опережением»⁹.

Все это говорит о том, что несмотря на вероятное падение всех экономических показателей, цифровая трансформация окажет свое положительное воздействие за счет возможности оказания финансовых услуг дистанционным путем, автоматизации многих процессов, что, в свою очередь, поможет оптимизировать расходы.

Таким образом, можно говорить о необходимости цифровой трансформации не только в контексте положительной тенденции, но и с точки зрения получения экономического эффекта.

В завершение исследования данного вопроса следует отметить, что, по данным компании McKinsey, именно те финансово-кредитные организации, которые создали свою экосистему и вкладывали в финансовые технологии, к 2025 г. будут иметь высокие финансовые показатели, а те, кто занимается этим менее активно, будут терять свою долю рынка¹⁰.

Литература

1. *Куклина Е. А.* К вопросу об особых правовых режимах в условиях цифровой экономики («регуляторных песочницах») // *Управленческое консультирование*. № 7 (127). 2019. С. 39–49.
2. *Татарина Л. В.* Методические подходы к оценке финансовой устойчивости коммерческого банка / Л. В. Татарина. Иркутск : Изд-во БГУЭП, 2013, 130 с.

⁸ Финансовая отчетность по МСФО [Электронный ресурс]. URL: <https://www.sberbank.com/ru/investor-relations/financial-results-and-presentations/ifrs> (дата обращения: 28.02.2021).

⁹ Сбербанк показал чистую прибыль за I квартал 2020 года в размере 120,5 млрд руб. в соответствии с международными стандартами финансовой отчетности (МСФО) [Электронный ресурс]. URL: <https://news.myseldon.com/ru/news/index/228782851> (дата обращения: 27.02.2021).

¹⁰ ФИНТЕХ-2019. Годовое исследование рынка финансовых технологий в России [Электронный ресурс]. URL: <https://ict.moscow/research/fintekh-2019-godovoe-issledovanie-rynka-finansovykh-tekhnologii-v-rossii/> (дата обращения: 25.02.2021).