

ЭКОСИСТЕМА СБЕРБАНКА: ИЗ БАНКА В ЦЕЛЫЙ МИР

Рязанова Ю.Р., студентка гр. ФК(б)-81, III курс
Научный руководитель: Петрова З.А., к.э.н., доцент
Хабаровский государственный университет экономики и права
г. Хабаровск

Спросив у любого человека: «Что такое СберБанк?», вы не услышите ни одного ответа: «Не знаю». Сейчас СберБанк — это доверенный помощник и навигатор в меняющемся мире. Он помогает стабильно развиваться: человеку, бизнесу и стране.

С чего все начиналось? 12 ноября 1841 года российским императором Николаем I был подписан указ об учреждении в России сберегательных касс. Эта дата стала считаться днем рождения Сбербанка. Поначалу было лишь два маленьких учреждения с 20 сотрудниками в Санкт-Петербурге и Москве. Император даже не предполагал, что в будущем это превратится в крупнейшую экосистему. «Все только начинается», — любят говорить в Сбербанке. Но при этом помнят о своей истории — сложной, но интересной, как история страны.

За последние годы изменились потребности клиентов: их больше не интересуют банки как таковые или финансовые услуги, которые они предлагают. Для клиентов необходимо, чтобы сервисы и продукты решали конкретные жизненные задачи, и бизнес трансформируется в соответствии с этим запросом. Теперь компании и финансовые институты стремятся удовлетворять как можно большее количество потребностей из разных сфер жизни своих клиентов. Кроме того, границы между разными индустриями постепенно стираются из-за смещения фокуса с продуктов в сторону клиентских потребностей, которые зачастую носят кросс-индустриальный характер. Все эти процессы происходят на фоне формирования и взросления «цифрового» поколения людей, которые привыкли использовать современные технологии в повседневной жизни.

Поэтому бизнес Сбербанка трансформируется, уходя от модели классического провайдера финансовых услуг и переходя к модели глобальной экосистемы. Задача экосистемы Сбербанка состоит в подборе и внедрении лучших клиентских сервисов для удовлетворения ежедневных потребностей широкого круга клиентов. Для этого они объединяют на базе единой платформы партнеров банка, оказывающих услуги как финансового, так и нефинансового характера. Все это позволяет предлагать клиенту комплексные продукты и решения, повышать уровень удовлетворенности сервисом и поддерживать его на высоком уровне на всех этапах цепочки создания ценности.

24 сентября 2020 года Сбербанк официально представил новый логотип, в котором нет слова «банк». Новый товарный знак включает только слово «Сбер». Новый логотип, выполненный в нескольких цветах, представляет

незаконченный круг с галочкой внутри. Галочка внутри круга означает целеустремленность и ориентированность на пользу для клиентов. При этом зеленый цвет галочки означает финансы. Круг, в свою очередь, символ сфокусированности на потребностях клиента.

В центре экосистемы — клиент. Дело в создании комфортной среды вокруг одной персоны, в окружении её заботой и необходимыми услугами. В классической экосистеме человек потребляет воздух, ест пищу, пьет воду, удовлетворяет ряд других потребностей. В экосистеме Сбера человек тоже удовлетворяет потребности, и компания стремится, чтобы это было для него удобно, дешево, быстро и в режиме одного окна. Заказать и купить еду или другие товары (СберМаркет, СберФуд, Delivery Club), перевести деньги или оплатить (ЮMoney), развлечься (Окко, СберЗвук, Союзмультфильм), позаботиться о здоровье (СберЗдоровье, СберАптека), купить что-то со скидкой (СберСпасибо), найти жилье (ДомКлик), отправить или получить посылку (СберЛогистика), купить или продать машину (Сетелем, СберАвто), добраться куда-то (Ситимобил, 2ГИС), найти работу (Работа.ру), позвонить (СберМобайл), учиться (Деловая среда), поручить дела виртуальным ассистентам (Салют), получить услуги (СберУслуги) [1].

В рамках финансового блока Сбербанк: проводит оборот поступающих от населения и организаций средств; выдает кредиты физическим и юридическим лицам; проводит расчетное и кассовое обслуживание населения; работает с ценными бумагами: эмиссия, продажа, покупка; коммерческие услуги: лизинг, факторинг; выпускает банковские карты; проводит операции с валютой; консультирует и информирует граждан в вопросах экономической направленности.

В региональную сеть Сбербанка входят 11 территориальных банков с 14,1 тыс. подразделений в 83 субъектах РФ. В состав зарубежной сети Группы Сбербанк входят дочерние банки, филиалы и представительства в 18 странах мира, 3 миллиона клиентов за пределами России, 5% доля международного бизнеса. Центральная и Восточная Европа, Казахстан, Беларусь, Украина, Швейцария, Германия, Босния и Герцеговина, Венгрия, Сербия, Словения, Хорватия, Чехия, Китай, Индия и другие [1].

Что предлагают сервисы? Онлайн-кинотеатр Окко и сервис экспресс-доставки «Самокат» предложили зрителям в Москве и Санкт-Петербурге заказать готовый попкорн с доставкой на дом, чтобы воспроизвести атмосферу настоящего киносеанса. Совместная акция прошла в апреле 2020 года. СберЗдоровье и SberCloud предлагают любому человеку загрузить на сайт свой КТ-снимок и за 10 минут получить его расшифровку благодаря технологии распознавания снимков компьютерной томографии легких. СберМобайл и СберСпасибо: абоненты сотового оператора СберМобайл могут оплачивать услуги связи бонусами, выбрать тариф и заказать сим-карту в Сбер Онлайн.

В 2019 году Сбербанк предоставил кредитную линию ПАО «Энел Россия» для финансирования строительства Кольской ветроэлектростанции

мощностью 201 МВт. Она станет самым крупным ветропарком в России за полярным кругом. Ввод в эксплуатацию запланирован на конец 2021 года.

Первая сделка в области «зелёного» финансировани. В 2019 году СберБанк принял участие в первой синдицированной сделке по финансированию, в условиях которой учитывался прогресс заемщика по экологическим показателям. Заёмщиком выступила компания «Русал». Величина кредитной ставки по этой сделке может меняться в зависимости от того, как компания выполняет показатели, связанные с воздействием на окружающую среду. Также на ставку повлияют объёмы продаж алюминия с низким «углеродным следом», для производства которого используется гидроэнергетика [1].

Сбербанк развивает онлайн-обслуживание клиентов, потому что банковские продукты должны быть доступны в любое время. Все основные услуги банка доступны в интернет-банке или мобильном приложении СберБанк Онлайн.

СберБанк для каждого. Ведется разработка банковских продуктов для людей разного возраста и статуса. Молодым родителям предлагается ипотека на особых условиях, накопительные программы и страховые услуги. Клиентам в возрасте до 25 лет доступна молодежная карта с небольшой стоимостью обслуживания. Подростки могут получать советы о финансах и ответы на вопросы в «сторис» или с помощью чат-бота СберКота. Создали мобильное приложение СберKids, где дети могут получить свою первую карту, копить на свои цели с помощью родителей, учиться управлять финансами и контролировать расходы. Для старшего поколения создали информационный портал «Активный возраст» с вакансиями, услугами, специальными тарифами и образовательными видеокурсами.

Грамотное финансовое поведение — залог высокого уровня жизни. Поэтому Сбер помогает клиентам узнать больше о том, как правильно распоряжаться деньгами, инвестировать и защищаться от мошенников [2]. Например, финансовая игра-симулятор «Вклад» разработана благотворительным фондом СберБанка «Вклад в будущее» в виде мобильного приложения. Игрок должен за условные 10 лет жизни успеть заработать как можно больше денег с помощью разных финансовых инструментов. Участники учатся распоряжаться деньгами, принимать взвешенные решения о покупках, инвестировать и избегать рисков.

Программа «Финансовая грамотность». Цель программы — содействие формированию финансово грамотного человека и общества. Она включает в себя образовательные инструменты в области финансов, экономики и права для педагогов, родителей и детей от 5 до 18 лет. Курс «Юный финансист» в рамках программы прошли 4000 школьников в 2020 году [1].

Деловая среда. Платформа знаний и сервисов для бизнеса dasreda.ru — совместный проект СберБанка и Минэкономразвития РФ. На платформе собраны актуальные знания и сервисы как для начинающих предпринимателей, так и для опытных бизнесменов.

Сегодня СберБанк уже так глубоко вошел в повседневную жизнь людей, что даже изменил восприятие о себе как о банке. Каким Я вижу СберБанк в будущем? В будущем Сбер — это корпорация, которая сможет удовлетворить любые потребности человека. Он будет отражать образ мысли и стиль жизни людей. Сбер сможет объединять не только различные сервисы, но различные области жизни человека. Какие сервисы могут добавиться? Например, сейчас многие люди заботятся о своем физическом состоянии и о своем питании. СберСпорт — это могут быть спортивные школы, фитнес центры, и даже олимпийская подготовка чемпионов. СберЭко — это не только утилизации, экологичное использование и даже экологичные продукты, выращенные в собственных теплицах. СберКрасота - это сеть клиник и центров красоты. Каждый человек хочет быть ухоженным, выглядеть опрятно и по-своему «красиво». СберОбразование. Насколько глубоко СберБанк может проникнуть в жизнь людей, если будет СберСадик, СберШкола, СберУниверситет. Это возможность воспитать новое поколение, поколение Сбера. В современных условиях развивается не только Сбер, есть и другие финансово-кредитные организации, которые стремятся создать свои экосистемы. Что делать Сберу? Не останавливаться и продолжать развиваться, продолжать развивать, как финансовые, так и не финансовые услуги, продолжать проникать в жизнь людей, и возможно, в будущем, представить свою жизнь без Сбера будет невозможно.

В заключение важно отметить, что экосистема СберБанка — это разветвленная сеть организаций, которая создана на единой цифровой платформе. В экосистему входит свыше 40 компаний. Все они помогают клиентам банка решать их разнообразные жизненные задачи, как финансовые, так и не финансовые, при этом сохраняют самое ценное — время. А с приходом пандемии к этому добавилось обеспечение безопасности.

Список литературы:

1. СберБанк: официальный сайт. — URL: <https://www.sber.ru> (Дата обращения: 21.03.2021)
2. Финансовые рынки и финансово-кредитные институты : [учеб. пособие] / О. А. Школик ; [науч. ред. А. Ю. Казак] ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. — Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2014. — 288 с.