



**Электронный периодический  
рецензируемый  
научный журнал**

**«SCI-ARTICLE.RU»**

<http://sci-article.ru>

**№55 (март) 2018**

# ЭКОНОМИКА

## АНАЛИЗ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В ОАО «АСБ БЕЛАРУСБАНК» Г. СТОЛИНА: ФАКТОРЫ И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ

*Вабищевич Елена Павловна*

Полесский государственный университет  
магистрант

*Бухтик Марина Игоревна, кандидат экономических наук, доцент кафедры  
финансов, Полесский государственный университет*

**Ключевые слова:** пользователи услуг ДБО; динамика сервисов ДБО; цифровые каналы; мобильность

**Keywords:** the users of the service RBS; the dynamics of e-banking services; digital channels; mobility

**Аннотация:** Проанализированы электронные банковские услуги в ОАО "Беларусбанк" г. Столина, определены факторы и тенденции развития. Показана динамика предоставления сервисов ДБО, определена доля пользователей услугами ДБО, объем платежей и структура выполняемых операций.

**Abstract:** Electronic banking services in JSC Belarusbank of Stolin are analyzed, factors and tendencies of development are defined. Shows the dynamics of the provision of the services of RBS, identified the proportion of users of services of e-banking, payment volume and structure of operations.

**УДК 336.741**

### **Введение**

Современные условия ведения банковского бизнеса характеризуются усилением процессов глобализации, активным проникновением мировых интегрированных технологических систем Интернет, развитием технологии в сфере телекоммуникаций, что вызывает необходимость соответствия банковских услуг возрастающим требованиям клиентов, расширения и качественного изменения взаимоотношений банков с клиентами на рынке электронных банковских услуг.

**Актуальность изучаемой темы** обусловлена важным социально-экономическим значением электронных банковских услуг для банковской системы и общества, а также необходимостью в постоянной оптимизации деятельности банков в сфере розничных услуг.

**Цель** - комплексное исследование рынка электронных банковских услуг на примере ОАО "АСБ Беларусбанк" г. Столина, разработка рекомендаций для банка по совершенствованию их работы на рынке электронных банковских услуг.

**Задачи:**

- провести анализ электронных банковских услуг на примере ЦБУ № 124 ОАО «АСБ Беларусбанк» г. Столина: факторы и тенденции их развития;
- проанализировать динамику и структуру развития рынка электронных банковских услуг;
- выявить направления развития рынка электронных банковских услуг.

**Методы:** статистический, анализа, структуры, математический, аналитический.

**Научная новизна**

Международное издание «Глобал Файнэнс» признало «Беларусбанк» лучшим банком года в Республике Беларусь.

По итогам 2016 года доля «Беларусбанка» в общем объеме документарных операций отечественной банковской системы по экспорту достигла 60 %, по импорту почти 30 %. В экономику страны привлечено более 2 млрд. долларов США в эквиваленте [1].

Беларусбанк принимает платежи у населения без комиссий и этот факт сдерживает развитие сервисов ДБО. Развитие ПО сократило бумажный документооборот более чем на половину, однако, некоторые процессы до сих пор выполняются вручную. В данное время подключение к системе интернет-банкинг осуществляет 130 филиалов и ЦБУ ОАО «АСБ Беларусбанк». По состоянию на 05.02.2018г. количество зарегистрированных клиентов составляет 1 901 401.

Проведем анализ современного состояния ДБО в ЦБУ № 124 ОАО «АСБ Беларусбанк» г. Столина. В ЦБУ применяются банковские технологии в режиме реального времени.

**Таблица 1- Динамика предоставления сервисов по ДБО**

Показатели	На 01.02.2015	На 01.02.2016	На 01.02.2017	На 01.12.2017
Доля пользователей услугами ДБО (%)	15,3	22,8	40,1	46,9
<b>Всего по банку</b>	16,6	25,3	42,8	51,4
Количество пользователей (чел.)	3437	5434	9631	11678
<b>Всего по банку</b>	708140	115278	1829805	2282007
Количество владельцев счетов (чел.)	22443	22641	23990	24897
<b>Всего по банку</b>	4268623	4242178	4277762	4443697

Клиенты, которые совершили даже одну операцию в течении месяца через систему ДБО, уже являются активными пользователями ДБО.

Из таблицы видно, на сколько выросла доля пользователей услугами ДБО в сравнении 2016 г. к 2015 г – на 7,5 %, 2017 г. к 2016 г. – на 17,3 %, конец 2017 г. к началу 2017 г. – на 6,8 %, а за три года – на 24,8 %.

Количество пользователей за 2016 г. выросло на 1997 чел., за 2017 г. – на 4197 чел., по отношению 2017 г. к 2015 г. – на 6194 чел., а за 11 месяцев 2017 г. – на 2047 чел.

Количество владельцев счетов за 2016 г. по отношению к 2015 г. увеличилось всего лишь на 198 штук, но по отношению уже к 2017 г. - на 1349 счетов, а 2017 г. к 2015 г. – на 1547, за 11 месяцев 2017 г. – на 907 счетов.

За счет большого доверия клиентов к ДБО, произошел прирост пользователей и расширение функционала совершаемых операций, что дает возможность владельцам платежных карточек, управлять своими вкладными и карт-счетами, переводить денежные средства через интернет, платить за мобильную связь, коммунальные услуги, интернет, налоговые платежи. Пользователи могут сами регистрировать себя в системе.

Построим таблицу объема платежей по состоянию на 01.01.2017 г. и соответственно на 01.12.2017 г. в разрезе предоставляемых сервисов (Таблица 2.1, 2.2).

**Таблица 2.1- Структура выполняемых операций через системы ДБО на 01.01.2017 года**

Касса	Инфокиоск	Интернет-банк	М-банк	ТВ-банк	Автооплата	ПДПП
833,2	262,5	215,1	96,5	0,3	1,4	2,2

**Таблица 2.2 -Структура выполняемых операций через системы ДБО на 01.12.2017 года**

Касса	Инфокиоск	Интернет-банк	М-банк	ТВ-банк	Автооплата	ПДПП
799,7	260,3	288,5	149,1	0,2	1,2	2,3

Из таблицы 2.1 и 2.2 видно, что количество платежей через кассы уменьшилось на 33,5 тыс. руб. (5,74 %), через инфокиоски - на 2,2 тыс. руб. (1,26 %), увеличилось количество платежей через интернет-банк на 73,4 тыс. руб. (4,02 %), М-банк на 52,6 тыс. руб. (3,13 %), снизился объем платежей через ТВ-банк на 0,1 тыс. руб. (0 %), Автооплата на 0,2 тыс. руб. (0,02 %) и ПДПП увеличилось на 0,1 тыс. руб. (0 %).

Можно, также, проанализировать информацию о пользователях сервисов ДБО на 01.02.2017 и 01.12.2017 гг.

**Таблица 3 - Информация о пользователях сервисов ДБО**

Дата	Интернет-банк	М-банкинг	SMS	Автооплата	ТВбанкинг
01.02.20017	6950	1773	5135	538	107
01.12.2017	9129	2319	5635	683	95

Изтаблицы 3 видно, на сколько изменились данные с начала 2017 года.

Число подключенных к Интернет-банкингу с начала года увеличилось на 2179 чел., к М-банкингу на 546 чел., SMS-банкингу – на 500 чел., Автооплата на 145 чел., а вот пользователей сервиса ТВбанкинг уменьшилось на 12 человек.

**Таблица 4 – Потенциальные пользователи сервисами ДБО на 01.02.2017 и 01.12.2017 года**

Показатели	На 01.02.2017	На 01.12.2017
Количество клиентов, подключенных хотя бы к одному из сервисов ДБО, чел.	9631	11678
Количество клиентов, подключенных к одному из сервисов: М-, Интернет-банкинг, Автооплата, чел.	7960	10399
Количество держателей карточек, чел.	23990	24897
Доля клиентов, подключенных хотя бы к одному из сервисов ДБО, %	40,1	46,9

На конец 2017 года, количество клиентов, подключенных хотя бы к одному из сервисов ДБО увеличилось на 2047 чел.; количество клиентов, подключенных к одному из сервисов: М-банкинг, Интернет-банкинг, Автооплата выросло на 2439 чел.; количество держателей карточек увеличилось на 907 человек, и доля клиентов, подключенных хотя бы к одному из сервисов ДБО возросла на 6,8 %.

Из этого следует, что оплата услуг через цифровые каналы, набирает обороты в сторону увеличения, а через кассы, соответственно, уменьшается.

## Результаты

Клиенты, стремительно осваивают цифровые навыки и, этим, осваивают электронные сервисы ДБО.

За счет грамотного развития и внедрения ДБО, ОАО «АСБ Беларусбанк» имеет возможность повышать результаты своей деятельности, и за счет этого увеличивать продажу клубных банковских продуктов и услуг, привлекать к себе большое количество новых клиентов.

При использовании передовых банковских технологий, мы можем позволить себе экономить свое время при проведении финансовых платежей в банках.

Можно отметить некоторые преимущества использования сервисов ДБО:

- мобильность: 365/7/24;
- возможность не посещать банк-экономию времени;
- простое использование;
- уникальность паролей и защищенные каналы обеспечивают безопасность и надежность.

Развитие сервисов ДБО в ОАО «Беларусбанк» происходит быстро и успешно. Но, можно предложить еще варианты усовершенствования действующей системы ДБО.

К таким направлениям по усовершенствованию можно отнести:

- а) модифицирование используемой информационной системы в многоканальную систему самообслуживания;
- б) увеличение комплекса предоставляемых услуг, путем усовершенствования имеющихся и создания новых;
- в) усиление безопасного и качественного использования дистанционных каналов, с целью минимизации репутационных, финансовых и других рисков;
- г) развитие вспомогательных ДБУ;
- д) расширение области сотрудничества банка с организациями.

Многие запреты на законодательном уровне, существенно ограничивают и сдерживают усовершенствование ДБУ.

Дальнейшее следование по усовершенствованию ДБО, должно в будущем активно укреплять данный вид, предоставляемого банками сервиса.

### **Заключение**

Деятельность банка в области оказания электронных банковских услуг, должна быть направлена на усовершенствование сервисов ДБО, которое будет способствовать укреплению данного вида сервиса в будущем; на повышение качества и безопасности услуг по ДБО; на расширение области сотрудничества банка с различными организациями; на создание максимально полного обслуживания клиентов в сфере цифровых услуг; на разработку такой законодательной базы, которая не будет ограничивать возможности банков по развитию доступных дистанционных услуг и на развитость технологической инфраструктуры банковской системы.

### **Литература:**

1. Беларусбанк выступил генеральным спонсором международной конференции (пресс-релиз) [Электронный ресурс] / Режим доступа: [http://www.binfo.by/static/bank/news\\_belarusbank/32601.htm](http://www.binfo.by/static/bank/news_belarusbank/32601.htm) (дата обращения: 17.03.2017).

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>РЕДКОЛЛЕГИЯ</b> .....	<b>4</b>
<b>ВАБИЩЕВИЧ ЕЛЕНА ПАВЛОВНА. АНАЛИЗ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В ОАО «АСБ БЕЛАРУСБАНК» Г. СТОЛИНА: ФАКТОРЫ И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ</b> .....	<b>11</b>
<b>УМАРОВА ЗАРИФА ФАХРИЕВНА. КАРДИОРЕНАЛЬНЫЕ СООТНОШЕНИЯ У БОЛЬНЫХ ПОДАГРОЙ В СОЧЕТАНИИ С АРТЕРИАЛЬНОЙ ГИПЕРТОНИЕЙ НА ФОНЕ ЛЕЧЕНИЯ ВАЛЬСАРТАНОМ</b> .....	<b>16</b>
<b>ЧЕШУН ТАТЬЯНА ВЛАДИМИРОВНА. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ БАНКОВ И СТРАХОВЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ</b> .....	<b>20</b>
<b>БЕСКРОВНАЯ ЕЛЕНА НАУМОВНА. ОСОБЕННОСТИ ТРАНСФОРМАЦИИ ТОРЫ В РЕАЛИСТИЧЕСКИХ ПРОИЗВЕДЕНИЯХ ЭЛИ ЛЮКСЕМБУРГА</b> .....	<b>25</b>
<b>ДОРОШКЕВИЧ АЛЕКСАНДРА ВИКТОРОВНА. ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ СТРАХОВАНИЯ ЖИЗНИ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ</b> .....	<b>30</b>
<b>ДОБРОВОЛЬСКАЯ МАРИНА НИКОЛАЕВНА. МЕДИЦИНСКАЯ РЕАБИЛИТАЦИЯ ПАЦИЕНТОВ, СТРАДАЮЩИХ РАКОМ МОЛОЧНОЙ ЖЕЛЕЗЫ</b> .....	<b>38</b>
<b>ВИХРОВА АННА СЕРГЕЕВНА. ФОРМА МЕЖВЕДОМСТВЕННОГО ЭКОЛОГИЧЕСКОГО ПАСПОРТА ВОДНОГО ОБЪЕКТА В СООТВЕТСТВИИ С ВИДОМ ВОДОПОЛЬЗОВАНИЯ ПРОИЗВОДИМОМ НА ВОДНОМ ОБЪЕКТЕ</b> .....	<b>47</b>
<b>ЛОГВИНОВИЧ АРИНА ЭДУАРДОВНА. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ РАСХОДОВ РЕСПУБЛИКАНСКОГО БЮДЖЕТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ</b> .....	<b>56</b>
<b>ПЕТРОПАВЛОВСКАЯ ВЕРОНИКА ВЛАДИМИРОВНА. МЕХАНИЗМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГРАЖДАНСКОГО ОБЩЕСТВА И ВЛАСТИ В РОССИЙСКИХ РЕГИОНАХ (НА ПРИМЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПАЛАТЫ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ)</b> .....	<b>60</b>
<b>СТЕПАНЮК ИВАН АНТОНОВИЧ. ЭФФЕКТ ОБЛИПАНИЯ ЛЕДОКОЛОВ И ТРАНСПОРТНЫХ СУДОВ ПРИ ДВИЖЕНИИ ВО ЛЬДАХ</b> .....	<b>67</b>
<b>ЭШКУРБОНОВ ФУРКАТ БОЗОРОВИЧ. БИНАРНАЯ ЭКСТРАКЦИЯ НЕКОТОРЫХ МЕТАЛЛОВ</b> .....	<b>77</b>
<b>ЭШКУРБОНОВ ФУРКАТ БОЗОРОВИЧ. СИНТЕЗ КУМАРИНОПРОИЗВОДНЫХ НА ОСНОВЕ КИСЛОТЫ МЕЛЬДРУМА И ЕЕ АНАЛОГОВ</b> .....	<b>81</b>
<b>ВАЛОВА ОЛЬГА АЛЕКСАНДРОВНА. АНАЛИЗ РАСХОДОВ КОНСОЛИДИРОВАННОГО БЮДЖЕТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ</b> .....	<b>87</b>
<b>МАВЛЯНОВА НОЗИМА ТОХИРЖОНОВНА. ВЛИЯНИЕ ПАРАЦЕТАМОЛА НА КАРДИО-ВАСКУЛЯРНУЮ СИСТЕМУ</b> .....	<b>95</b>
<b>ГИЛАЗЕТДИНОВ ЭЛЬДАР ЗАМИРОВИЧ. НАЦИОНАЛЬНО-КУЛЬТУРНАЯ СПЕЦИФИКА ПЕРЕВОДА ОПД</b> .....	<b>98</b>
<b>БАЗАРОВА САЙЁРА АБДУБАСИТОВНА. ЭЛЕКТРОМИОСТИМУЛЯЦИЯ ДЫХАТЕЛЬНЫХ МЫШЦ В ПРАКТИКЕ ПУЛЬМОНОЛОГА</b> .....	<b>102</b>
<b>ЛОБАНОВ ИГОРЬ ЕВГЕНЬЕВИЧ. МОДЕЛИРОВАНИЕ ИНТЕНСИФИЦИРОВАННОГО ТЕПЛООБМЕНА В УСЛОВИЯХ ИНТЕНСИФИКАЦИИ ТЕПЛООБМЕНА ДЛЯ КОЛЬЦЕВЫХ И ПЛОСКИХ КАНАЛОВ С ТУРБУЛИЗАТОРАМИ С ПОМОЩЬЮ МОДИФИЦИРОВАННОЙ МОДЕЛИ УИЛСОНА—МЕДУЭЛЛА</b> .....	<b>108</b>

<b>ДОРОШЕНКО ДАРЬЯ ЛЕОНИДОВНА. ПРЕОДОЛЕНИЕ БЕСПРИЗОРНОСТИ И БЕЗНАДЗОРНОСТИ НА СЕВЕРНОМ КАВКАЗЕ В ГОДЫ ВЕЛИКОЙ ОТЕЧЕСТВЕННОЙ ВОЙНЫ .....</b>	<b>116</b>
<b>МАЛАХОВА МАРИЯ АНДРЕЕВНА. ПРОБЛЕМЫ ФИНАНСИРОВАНИЯ СОЦИАЛЬНОЙ СФЕРЫ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ .....</b>	<b>122</b>
<b>ХОДЫРЕВА ОЛЬГА ВЛАДИМИРОВНА. РЕПРЕЗЕНТАЦИЯ ОБРАЗА РУССКОГО ПРОВИНЦИАЛЬНОГО ГОРОДА В ЖИВОПИСИ (НА ПРИМЕРЕ ТВОРЧЕСТВА Н.Н. ХОХРЯКОВА).....</b>	<b>127</b>
<b>БУРИЕВ ИЛХОМ ЭРГАШЕВИЧ. ГЛУБОКИЙ ПОДХОД К ТЕХНОЛОГИИ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ПРОЦЕССА ОБУЧЕНИЯ РУССКОМУ ЯЗЫКУ .....</b>	<b>132</b>
<b>НУРМУХАМЕДОВА ДИЛБАР ФАРУХОВНА. СТИЛИСТИЧЕСКИЕ ОСОБЕННОСТИ ВОСТОЧНОЙ ЛЕКСИКИ В РУССКОМ ЯЗЫКЕ .....</b>	<b>138</b>
<b>СТРАХОВА ЗЛАТИСЛАВА ЮРЬЕВНА. АЛЕКСАНДР АНДРЕЕВИЧ СПИЦЫН И ЕГО РОЛЬ В СТАНОВЛЕНИИ АРХЕОЛОГИИ ВОРОНЕЖСКОЙ ГУБЕРНИИ.....</b>	<b>142</b>
<b>НИКУЛИН ЕГОР РОМАНОВИЧ. РОССИЙСКО - КИТАЙСКИЕ ОТНОШЕНИЯ В КОНТЕКСТЕ СРАВНЕНИЯ МОДЕЛЕЙ ЕВРАЗИЙСКОЙ ИНТЕГРАЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ И КИТАЙСКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ.....</b>	<b>146</b>
<b>АДИБЕКЯН ОГАНЕС АЛЕКСАНДРОВИЧ. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕЛЕВИДЕНИЕМ СВОЕГО ОПЫТА ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ДЕБАТОВ КАНДИДАТОВ В ПРЕЗИДЕНТЫ .....</b>	<b>152</b>
<b>ДМИТРИЕВ ВИКТОР АНДРЕЕВИЧ. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ РИСКИ ФИНАНСОВЫХ ИНСТИТУТОВ .....</b>	<b>159</b>
<b>БУДНИК КАРИНА ИВАНОВНА. ТЕНДЕНЦИИ РАСХОДОВАНИЯ БЮДЖЕТНЫХ СРЕДСТВ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ.....</b>	<b>167</b>
<b>ЧИРКОВА АЛЁНА ЮРЬЕВНА. ВЛИЯНИЕ ТЕХНОПАРКОВЫХ СТРУКТУР НА МАЛЫЙ И СРЕДНИЙ ИННОВАЦИОННЫЙ БИЗНЕС В УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКЕ .....</b>	<b>173</b>
<b>ДМИТРИЕВ ВИКТОР АНДРЕЕВИЧ. АНАЛИЗ ЦЕНОВОЙ ДИСКРИМИНАЦИИ В ИНТЕРНЕТЕ .....</b>	<b>182</b>
<b>БАЙГАЧЁВ ДЭВИД ИГОРЕВИЧ. ВЛИЯНИЕ КУРЕНИЯ НА ЛЕГОЧНУЮ ФУНКЦИЮ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ЛЕЧЕНИЯ У ПАЦИЕНТОВ С ТУБЕРКУЛЁЗОМ .....</b>	<b>190</b>
<b>АРУТЮНЯН АНЖЕЛА ГАРНИКОВНА. ФОРМИРОВАНИЕ И ПУТИ УВЕЛИЧЕНИЯ ДОХОДОВ РЕСПУБЛИКАНСКОГО И КОНСОЛИДИРОВАННОГО БЮДЖЕТОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ .....</b>	<b>194</b>
<b>ПАСТУШКОВА ДАРЬЯ ПЕТРОВНА. РОЛЬ НАЛОГОВ В ФОРМИРОВАНИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ .....</b>	<b>200</b>
<b>МЕДВЕДЕВА ТАТЬЯНА АНДРЕЕВНА. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ ВАЛЮТНОГО РЫНКА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ .....</b>	<b>204</b>
<b>СОСНИНА АРИНА ДМИТРИЕВНА. «КОНСЕРВАТИВНАЯ МОДЕРНИЗАЦИЯ» – ВЫХОД ДЛЯ РОССИИ? .....</b>	<b>209</b>