

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
”ПОЛЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ“

Кафедра банкинга и финансовых рынков

Допущена к защите  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ Н. Л. Давыдова  
” \_\_\_\_ “ \_\_\_\_\_ 2022 г.

**ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

на тему:

**Совершенствование системы дистанционного банковского  
обслуживания в ОАО ”Сбер Банк“**

Студент  
ФиК, 4 курс, гр. 18БД-1

\_\_\_\_\_ Дарья Павловна Борисова  
(подпись) \_\_\_\_\_ 2022 г.

Научный руководитель  
канд. экон. наук,  
доцент

\_\_\_\_\_ Наталья Леонтьевна Давыдова  
(подпись) \_\_\_\_\_ 2022 г.

ПИНСК 2022

## РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 64 с., 5 рис., 10 табл., 37 ист., 8 прил., 5 форм.

СИСТЕМА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ИНТЕРНЕТ БАНКИНГ, МОБИЛЬНЫЙ БАНКИНГ, SMS-БАНКИНГ, ТЕЛЕФОННЫЙ БАНКИНГ, РС-БАНКИНГ,

**Объект исследования** – деятельность ОАО "Сбер Банк" по организации дистанционного банковского обслуживания клиентов

**Предмет исследования** – экономические отношения, связанные с системой организации и функционирования дистанционного банковского обслуживания.

**Цель дипломной работы:** разработка мероприятий по совершенствованию дистанционного банковского обслуживания в ОАО "Сбер Банк".

**Задачи дипломной работы:**

1. Раскрыть сущность и особенности дистанционного банковского обслуживания;
2. Проанализировать современное состояние и направления развития системы дистанционного банковского обслуживания в Республики Беларусь;
3. Рассмотреть особенности системы дистанционного банковского обслуживания ОАО "Сбер Банк"
4. Разработать направления развития дистанционного банковского обслуживания ОАО "Сбер Банк".

При написании данной работы были использованы такие методы исследования как: графический, аналитический, сравнительного анализа, статистический.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней расчетно-аналитический материал правильно и объективно отражает состояние исследуемого процесса, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

---

(подпись студента)

## ABSTRACT

Graduate work: 64 pages, 5 figure, 10 tables, 37 sources, 8 applications. 5 formulas  
REMOTE BANKING SYSTEM, INTERNET BANKING, MOBILE BANKING,  
SMS BANKING, TELEPHONE BANKING, PC BANKING,

The object of the study is the activity of JSC "Sber Bank" on the organization of remote banking customer service

The subject of the study is economic relations related to the system of organization and functioning of remote banking services.

The purpose of the course work: theoretical and practical analysis of remote banking services (RBS), as well as identification of problems and prospects for the development of remote banking services in JSC "Sber Bank" and the development of measures to improve it.

Objectives of the course work:

1. Conduct a theoretical analysis of remote banking services;
2. To analyze the current state and directions of development of the remote banking system in the Republic of Belarus;
3. Consider the features of the remote banking service system of JSC "Sber Bank"
4. To develop directions for the development of remote banking services of JSC "Sber Bank".

When writing this work, such research methods were used as: methods: graphical method, analytical method, comparative analysis method, statistical method.

The author of the work confirms that the computational and analytical material given in it correctly and objectively reflects the state of the process under study, and all theoretical, methodological and methodological provisions and concepts borrowed from literary and other sources are accompanied by references to their authors.

---

(signature)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	6
Глава 1 Сущность дистанционного банковского обслуживания, его особенности, подходы к оценке эффективности.....	9
1.1. Сущность дистанционного банковского обслуживания и его роль в организации банковских операций.....	9
1.2 Формы дистанционного банковского обслуживания.....	14
1.3 Методы оценки эффективности использования системы дистанционного банковского обслуживания .....	21
1.4 Основные тенденции развития рынка дистанционного банковского обслуживания в зарубежных странах .....	25
Глава 2 Анализ развития системы дистанционного банковского обслуживания в Республике Беларусь.....	35
2.1 Анализ каналов дистанционного банковского обслуживания в Республике Беларусь.....	35
2.2 Анализ системы дистанционного банковского обслуживания в ОАО “Сбер Банк” .....	43
Глава 3 Пути совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания в ОАО “Сбер Банк“.....	53
3.1 Разработка направлений совершенствования системы дистанционного банковского обслуживания в ОАО “Сбер Банк“ .....	53
3.2 Оценка экономической эффективности предложенных мероприятий .....	59
Заключение .....	63
Список использованных источников .....	65
Приложение А Количество банковских платежных карточек за 2010-2021 гг .....	69
Приложение Б Операции с использованием банковских платежных карточек, совершенных на территории Республики Беларусь в белорусских рублях за 2010-2021 гг. ....	70
Приложение В Инфраструктура обслуживания платежных банковских карточек в Республике Беларусь в 2017-2021гг. ....	71
Приложение Г Инфраструктура обслуживания платежных карт, поддерживающих бесконтактную оплату за 2017-2021 года.....	72
Приложение Д Состояние системы дистанционного банковского обслуживания в Республике Беларусь на 01.01 2020-2022г.....	73
Приложение Е Количество мошеннических операций с использованием реквизитов платёжных карточек в разрезе видов за период 2019-2021 гг.....	76

Приложение Ж Динамика количества пользователей системы "Сбербанк Онлайн" за 2018-2020 гг., пользователей .....	77
Приложение И Комиссионные доходы и расходы в ОАО "Сбер Банк" за 2019-2021 гг. ....	80

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Жукова, Е.Ф. Банки и банковские операции: учебник / Е.Ф. Жукова. – 2-е изд. – Минск: Юнити, 2017. – 564 с.
2. Ольхова, Р.Г. Банковское дело: управление в современном банке: учебник / Р.Г. Ольхова. – М.: Кнорус, 2018. – 304 с.
3. Козлова, И.К. Анализ деятельности банков: учебник / И.К. Козлова. – Минск: Выш. шк., 2019. – 240 с.
4. Тимкова, А.А. Дистанционное банковское обслуживание: особенности регулирования и надзора / А.А. Тимкова // Банковские услуги. – 2021. – № 7. – С. 6-11.
5. Глушкова, Н.Б. Банковское дело: учебник / Н.Б. Глушкова. – М.: Академический Проект: Культура, 2018. – 268 с.
6. Тавасиев, А.М. Банковское дело: словарь официальных терминов с комментариями / А.М. Тавасиев, Н.К. Алексеев. – 2-е изд., переработанное и дополненное. – М.: Дашков и К, 2018. – 656 с.
7. Инструкция о банковском переводе: утв. Правлением Нац. банка Респ. Беларусь 29.03.2001: текст по состоянию на 1 октября 2021 г. №66
8. Малафеева, И.М. Дистанционное банковское обслуживание, как замена традиционному бизнесу банков / И.М. Малафеева // Материалы Афанасьевских чтений. – 2016. - № 4(17). – С. 129-134.
9. Аксенов А.П. Дистанционное банковское обслуживание учеб.пособие/ А.П. Аксенов - КНОРУС : ЦИПСИР; Москва; 2010. – 328 с.
10. Ларионов, И.В. Дистанционное обслуживание в банках / И.В. Ларионов // Бизнес и банки. – 2021. – № 1. – С. 16-19.
11. Ревенков, П.В. Дистанционное банковское обслуживание: Интернет создает нового клиента и дополнительные риски / П.В. Ревенков, А.А. Бердюгин // Финансы и кредит. – 2021. – № 7. – С. 30-39.
12. Митрохин В.В., Дьякова О.Н. / К вопросу о классификации системы дистанционного банковского обслуживания / В.В. Митрохин, О.Н. Дьякова / [Электронный ресурс]. Научная электронная библиотека "КиберЛенинка" – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/v/k-voprosu-o-klassifikatsii-sistemy-distantionnogo-bankovskogo-obsluzhivaniya> - Дата доступа: 09.01.2022.
13. Лаврушин, О.И. Банковское дело: учебник / О.И. Лаврушин. – 8-е изд., стер. – М.: Кнорус, 2018. – 768 с.
14. Шулепина, М.В. Дистанционное банковское обслуживание: особенности развития / М.В. Шулепина // Банковские услуги. – 2016. - № 7. – С. 17-23

15. Гайзатуллин Р.Р., Гараев З.Ф. К вопросу о категории электронной банковской услуги как о предмете исследования / Гайзатуллин Р.Р. // Вестник Казанского технологического университета – 2014. – С. 272-277.

16. Ковалёв М.М. Цифровая экономика – шанс для Беларуси : моногр. / М. М. Ковалев, Г. Г. Головенчик. – Минск : Изд. центр БГУ, 2018. – 327 с.

Шваб, К. Четвертая промышленная революция / К. Шваб:[перевод с английского]. - Москва: Эксмо, 2016. - 208 с.

17. Юденков, Ю.Н. / Развитие банковских инноваций в условиях глобализации / Ю.Н. Юденков [ Электронный ресурс]. Научная электронная библиотека "КиберЛенинка" – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitiie-bankovskih-innovatsiy-v-usloviyah-globalizatsii> - Дата доступа: 09.01.2022.

18. Дмитриева, Г.С. / Цифровые технологии в банковском секторе экономики / Г.С. Дмитриева [ Электронный ресурс]. Научная электронная библиотека "КиберЛенинка" – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsifrovyye-tehnologii-v-bankovskom-sektore-ekonomiki> - Дата доступа: 09.01.2022.

19. Рудская, Е.Н. Необанки: Мировой опыт и перспективы / Е.Н. Рудская, Ю.Ю. Полтавская // Молодой ученый. - 2016. - № 7. - С. 159-169.

20. Развитие в Республике Беларусь рынка банковских платежных карточек // [Электронный ресурс]. Национальный банк Республики Беларусь – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/payment/PlasticCards> - Дата доступа: 18.02.2022

21. Верес, И.Ф. Безналичные платежи / И.Ф. Верес // [Электронный ресурс]. Национальный банк Республики Беларусь – Режим доступа: <http://www.nbrb.by/today/finliteracy/pdf/chtorochem/beznalichnie-platezi.pdf> – Дата доступа 20.03.2022.

22. Перечень платежных систем, в рамках которых банками Республики Беларусь осуществляются эмиссия и (или) эквайринг банковских платежных карточек// [Электронный ресурс]. Национальный банк Республики Беларусь – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/payment/plasticcards/systems.asp> – Дата доступа 23.03.2022.

23. Аналитическое обозрение "Финансовая стабильность в Республике Беларусь за 2019 год". // [Электронный ресурс]. Национальный банк Республики Беларусь – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/publications/finstabrep/finstab2019.pdf> – Дата доступа 23.03.2022.

24. Аналитическое обозрение "Финансовая стабильность в Республике Беларусь за 2020 год". // [Электронный ресурс]. Национальный банк Республики Беларусь – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/publications/finstabrep/finstab2020.pdf> – Дата доступа 23.03.2022.

25. Отчёт Национального банка за 2021 год. // [Электронный ресурс]. Национальный банк Республики Беларусь – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/publications/report/report2021.pdf> – Дата доступа 23.03.2022.

26. Отчёт о тенденциях и случаях мошенничества в сфере платёжных инструментов и сервисов за 2020 г. // [Электронный ресурс]. Банковский процессинговый центр – Режим доступа: <https://npc.by/upload/otchet%201%20polugodie.pdf> – Дата доступа 23.03.2022.

27. Годовой отчёт ОАО "Сбер Банк" за 2018 год // [Электронный ресурс]. Официальный сайт ОАО "Сбер Банк" – Режим доступа: <https://www.sberbank.by/files/up/25205/1080p-mps-sberbank-GO2018rjg2.pdf> – Дата доступа: 23.03.2022

28. Годовой отчёт ОАО "Сбер Банк" за 2019 год // [Электронный ресурс]. Официальный сайт ОАО "Сбер Банк" – Режим доступа: <https://www.sberbank.by/files/up/25205/1080p-mps-sberbank-GO2019rjg2.pdf> – Дата доступа: 23.03.2022

29. Годовой отчёт ОАО "Сбер Банк" за 2020 год // [Электронный ресурс]. Официальный сайт ОАО "Сбер Банк" – Режим доступа: <https://www.sberbank.by/files/up/25205/1080p-mps-sberbank-GO2020rjg2.pdf> – Дата доступа: 23.03.2022

30. Консолидированная финансовая отчетность ОАО "Сбер Банк" за 2019 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.mps-sberbank.by/files/up/15523/BPS%20FS%202019%20RUS.pdf> – Дата доступа: 23.03.2022.

31. Консолидированная финансовая отчетность ОАО "Сбер Банк" за 2020 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.mps-sberbank.by/files/up/15523/BPS%20FS%202020%21RUS.pdf> – Дата доступа: 23.03.2022.

32. Консолидированная финансовая отчетность ОАО "Сбер Банк" за 2021 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.sberbank.by/files/up/29973/1.pdf> – Дата доступа: 23.03.2022.

33. Официальный сайт ЗАО "Альфа-Банк" // [Электронный ресурс]. Официальный сайт ЗАО "Альфа-Банк" – Режим доступа: <https://www.alfabank.by/> – Дата доступа: 23.03.2022

34. Официальный сайт ЗАО "МТБанк" // [Электронный ресурс]. Официальный сайт ЗАО "МТБанк" – Режим доступа: <https://www.mtbank.by/> – Дата доступа: 23.03.2022

35. Официальный сайт ОАО "Белгазпромбанк" // [Электронный ресурс]. Официальный сайт ОАО "Белгазпромбанк" – Режим доступа: <https://belgazprombank.by/> – Дата доступа: 23.03.2022

36. Биометрические паспорта в Беларуси введут в 2021 году [Электронный ресурс]. – Режим доступа:<http://www.pravo.by/novosti/obshchestvenno-politicheskie-i-v-oblasti-prava/2019/december/43876/>. – Дата доступа: 30.03.2022

37. Винокуров, А. В. Биометрические системы идентификации в кредитных организациях как инструмент противодействия мошенничеству / А. В. Винокуров // Финансы и кредит. - 2016. - № 21. - С. 15-23