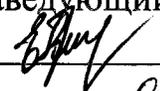


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
"ПОЛЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ"

Кафедра маркетинга и  
международного менеджмента

Допущено к защите  
Заведующий кафедрой  
 Е.А.Гречишкина  
03.06. 2022

**ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

на тему:

"Совершенствование системы продаж банковских услуг средствами ресурсов сети  
Интернет (на материалах ОАО "Белинвестбанк")"

Студент  
ММТ, 4 курс, гр. 18ММТ-1



Екатерина Дмитриевна Носкович  
"1" июня 2022

Научный руководитель,  
доцент, к.э.н., доцент



Анастасия Олеговна Васильченко  
"1" июня 2022

ПИНСК 2022

11  
03.06.2022

## РЕФЕРАТ

Дипломная работа: 79 страниц, 7 рис., 18 табл., 60 источников, 2 прил.

**БАНКОВСКАЯ УСЛУГА, ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ, МОБИЛЬНЫЙ БНКИНГ, ВИРТУАЛЬНЫЙ БАНК, СИСТЕМА ПРОДАЖ, ИНТЕРНЕТ**

**Объект исследования** – банковские услуги открытого акционерного общества "Белорусский банк развития и реконструкции "Белинвестбанк".

**Предметом исследования** является совершенствование продаж банковских услуг ОАО "Белинвестбанк" средствами ресурсов сети Интернет.

**Цель** дипломной работы заключается в изучении системы ДБО, как перспективного направления развития банковского сектора, а также анализ уровня развития данного спектра услуг на примере ОАО "Белинвестбанк" с целью разработки мероприятий по его совершенствованию.

При выполнении работы использованы следующие **методы**: методы экономического анализа (вертикальный и горизонтальный анализ и другие); методы проведения специальных обследований объекта; экономико-математические методы; анкетирование и опрос; методы экспертных оценок.

В процессе работы проведены следующие **исследования и разработки**: изучены теоретические и методологические основы совершенствования системы продаж банковских услуг в Интернет-ресурсах, рассмотрены понятие, сущность и специфика дистанционного банковского обслуживания клиентов; представлены общие сведения об ОАО "Белинвестбанк" и его организационно-экономическая характеристика; отражена оценка результатов хозяйственно-финансовой деятельности организации; проведен анализ маркетинговой деятельности банка; проанализирована система продаж услуг ОАО "Белинвестбанк" средствами ресурсов сети Интернет; сформулированы предложения по совершенствованию системы продаж банковских услуг средствами ресурсов сети Интернет и показана эффективность предложенных мероприятий.

**Областью возможного практического применения** являются банковские организации.

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: 79 pages, 7 drawings, 18 tables, 60 sources, 2 applications.

**BANKING SERVICE, REMOTE BANKING, INTERNET BANKING, MOBILE BANKING, VIRTUAL BANKING, SALES SYSTEM, INTERNET**

***The object of the study*** is the banking services of the open joint stock company "Belarusian Bank for Development and Reconstruction "Belinvestbank".

***The subject of the study*** is the improvement of sales of banking services of JSC "Belinvestbank" by means of Internet resources.

***The purpose of the graduate work*** is to study the RBS system as a promising direction for the development of the banking sector, as well as to analyze the level of development of this range of services on the example of JSC "Belinvestbank" in order to develop measures to improve it.

When performing the work, the following ***methods*** were used: methods of economic analysis (vertical and horizontal analysis, etc.); methods of conducting special surveys of the object; economic and mathematical methods; questionnaires and surveys; methods of expert assessments.

In the course of the work, the following ***research and development*** were carried out: the theoretical and methodological foundations of improving the system of sales of banking services in Internet resources were studied, the concept, essence and specifics of remote banking customer service were considered; general information about JSC Belinvestbank and its organizational and economic characteristics were presented; the evaluation of the results of the economic and financial activities of the organization was reflected; analysis of the bank's marketing activities; analyzed the system of sales of services of JSC "Belinvestbank" by means of Internet resources; proposals are formulated to improve the system of sales of banking services by means of Internet resources and the effectiveness of the proposed measures is shown.

***The area of possible practical application*** is banking organizations.

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.



Student signature

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ГЛАВА 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ СИСТЕМЫ ПРОДАЖ БАНКОВСКИХ УСЛУГ СРЕДСТВАМИ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ .....	7
1.1 Понятие и сущность системы дистанционного банковского обслуживания	7
1.2 Специфика продажи банковских услуг в сети Интернет в Республике Беларусь.....	15
1.3 Критерии анализа и способы совершенствования системы продаж банковских услуг средствами ресурсов сети Интернет .....	22
ГЛАВА 2 ОЦЕНКА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОАО "БЕЛИНВЕСТБАНК" .....	31
2.1 Организационно-экономическая характеристика ОАО "Белинвестбанк" ....	31
2.2 Анализ финансово-экономической деятельности ОАО "Белинвестбанк" ...	39
2.3 Организация маркетинговой деятельности ОАО "Белинвестбанк" .....	48
2.4 Анализ инструментов Интернет-маркетинга ОАО "Белинвестбанк" .....	56
ГЛАВА 3 РАЗРАБОТКА МЕРОПРИЯТИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ СИСТЕМЫ ПРОДАЖ БАНКОВСКИХ УСЛУГ СРЕДСТВАМИ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ В ОАО "БЕЛИНВЕСТБАНК" .....	67
3.1 Формирование комплекса мероприятий для совершенствования продаж банковских услуг средствами ресурсов сети Интернет в ОАО "Белинвестбанк" .	67
3.2 Экономическое обоснование предложенных мероприятий .....	74
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	78
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	80
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	85

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Бельчина, Е.М. Деньги, кредит, банки : учебное пособие / Е.М. Бельчина. – Минск : БГАТУ, 2016. – 224 с.
2. Банковский кодекс Республики Беларусь: Кодекс Респ. Беларусь, 25 октября 2000 г. №441-З: принят Палатой представителей 3 октября 2000 г.: одобрен Советом Респ. 12 октября 2000 г.: в ред от 2 января 2014 г. // Консультант Плюс: Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО "ЮрСпектр", Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2014.
3. Иванов, А.Н. Банковские услуги : Зарубежный и российский опыт / А. Н. Иванов. – М. : Финансы и статистика, 2002. – 176 с.
4. Огрызкова, Т.И. Оценка качества услуги на примере организации по предоставлению банковских услуг / Т. И. Огрызкова, Н. В. Фадеева // Лесной и химический комплексы – проблемы и решения : сборник материалов. – Красноярск, – 2019. – С. 490-494.
5. Климова, Е.С. Розничный бизнес в банковской сфере : учебное пособие / Е.С. Климова. – Могилев: Белорусско-Российский университет, 2022. – 25 с.
6. Бэррел, Т. Банковское дело: стратегическое руководство / Т. Бэррел и др.; Под ред. В. Платонова, М. Хиггинса. – М.: Консалтбанкир, 1998. – 432 с.
7. Современные банковские продукты и услуги: учебник / коллектив авторов ; под ред. О.И. Лаврушина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : КНОРУС, 2021. – 346 с.
8. Скрипко, А. Современные технологии организации продаж розничных банковских услуг / А. Скрипко // Банкаўскі веснік. – 2007. – № 22 (387). – С. 27-33.
9. Владимирова, М. П. Деньги, кредит, банки : учеб. пособие / М. П. Владимирова. – Москва : КНОРУС, 2017. – 245 с.
10. Колпакова, Г. М. Финансы, денежное обращение и кредит : учеб. пособие для бакалавров / Г. М. Колпакова. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрай, 2014. – 285 с.
11. Горчакова, М. Е., Дистанционное банковское обслуживание : учеб. пособие. – Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2009. – 65 с.
12. Козырь, Н. С. Технологии в сфере дистанционного банковского обслуживания: анализ и перспективы развития / Н. С. Козырь, А. В. Гетманова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. – № 25 (307). – С. 14-29.
13. Самсонова, Л.А. Дистанционное банковское обслуживание / Л. А. Самсонова // Философские проблемы информационных технологий и киберпространства. – 2012. – С. 81-91.

14. Черкашнев, Р. Ю. Использование современных информационных технологий в дистанционном обслуживании клиентов коммерческого банка / Р. Ю. Черкашнев // Социально-экономические явления и процессы. – 2014. – № 10. – С. 131-140.
15. РС-банкинг или Клиент-банк [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bankdbo.ru/informaciya/pc-banking-ili-klient-bank.html>. – Дата доступа: 25.03.2022.
16. Что такое АТМ, эквайринг и чарджбэк? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.alfabank.by/about/articles/main/bank-terminy>. – Дата доступа: 25.03.2022.
17. Дистанционное банковское обслуживание / Библиотека Центра исследований платежных систем и расчетов : редкол.: А. П. Аксенов [и др.]. – М.: КНОРУС : ЦИПСИР, 2010. – 328 с
18. Лямин, Л.В. Применение технологий электронного банкинга: риск-ориентированный подход / Л.В. Лямин. – Москва : КНОРУС : ЦИПСИР, 2011. – 167 с.
19. Самойлова, С. С. Современные способы финансирования корпоративных бизнес-групп / С. С. Самойлова, О. М Шепелев // Социально-экономические явления и процессы. – 2011. – № 10. – С. 169-172.
20. Дорожкина, Н. И. Разработка организационно-экономического механизма формирования резервов проектирования процессов повышения эффективности деятельности промышленного предприятия / Н. И. Дорожкина, О. М. Шепелев // Социально-экономические явления и процессы. – 2012. – № 5-6. – С. 39-47.
21. Баранов А. М. Недостатки и преимущества систем дистанционного банковского обслуживания / А. М. Баранов, Н. В. Коротаева // Социально-экономические явления и процессы. – 2013. – № 5-5. – С. 45-53.
22. Экономическая газета [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://neg.by/novosti/otkrytj/kto/>. – Дата доступа: 27.03.2022.
23. Абрамова, Я. А. Особенности и развитие традиционных банковских услуг / Я. А. Абрамова, // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2015. – № 5–1. – С. 8-11.
24. Актуальные направления развития банковского дела: монография / коллектив авторов; под ред. Н.Э. Соколинской и И.Е. Шакер. – М.: КноРус, 2018. – 250 с.
25. Голенда, Л. К. Дистанционное банковское обслуживание: состояние и перспективы развития в Республике Беларусь / Л. К. Голенда, Н. Н. Говядинова, К. А. Забродская // Экономический рост Республики Беларусь: глобализация, инновационность, устойчивость : материалы XI Междунар. науч.-практ. конф.,

Минск, 17 мая 2018 г. / М-во образования Респ. Беларусь, УО "Белорусский гос. экон. ун-т"; редкол.: В. Н. Шимов (отв. ред.) [и др.]. – Минск, 2018. – С. 120-121.

26. Солтан, Г. В. Перспективы развития дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Республике Беларусь / Г. В. Солтан // Экономика и социум. – 2017. – № 1 (32). – С. 17-23.

27. ITGlobal [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://itglobal.com/ru-by/company/glossary/otkazoustojchivost/>. – Дата доступа: 04.04.2022.

28. ПитерСофт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://piter-soft.ru/knowledge/glossary/process/masshtabiruemost.html>. – Дата доступа: 04.04.2022.

29. Додонова, И. В. Автоматизированная обработка банковской информации : учебн. пособие / И. В. Додонова, О. В. Кабанова. – М.: КноРус, 2010. – 170 с.

30. DEV.BY [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://devby.io/news/digital-2022-belarus>. – Дата доступа: 21.04.2022.

31. Жильцов, Д. А. Конкурентный анализ рынка рунета / Д. А. Жильцов // Российское предпринимательство. – 2014. – № 22 (268). – С. 122-128

32. Маркетинг и логистика [Электронный ресурс]. – <https://marklog.ru/metody-ocenki-i-glavnye-pokazateli-jef/>. – Дата доступа: 22.04.2022.

33. Романенкова, О. Н. Методы планирования продаж и составления трейд-маркетингового бюджета. / О. Н. Романенкова // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Экономика и управление. – 2012. – №4 (11). – С. 141-144.

34. Романенкова, О. Н. Ключевые показатели веб-аналитики / О. Н. Романенкова, О. В. Громов // Вестник университета ГУУ. – 2010. – №1(323). – С. 6-15.

35. Белинвестбанк [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://belinvestbank.by/about-bank/page/strategy-and-objectives>. – Дата доступа: 10.04.2022.

36. Гражданский кодекс Республики Беларусь: Кодекс Респ. Беларусь, 7 дек. 1998 г.; № 218-З: в ред. Закона Респ. Беларусь от 29.12.2006 г. // Консультант плюс: Беларусь [Электрон. ресурс] / ООО "ЮрСпектр", Нац. Центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2008.

37. Линейно-функциональная структура управления [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://blog.iteam.ru/linejno-funktsionalnaya-struktura-upravleniya/>. – Дата доступа: 07.04.2022.

38. Витун, С. Е. Финансы организации, часть 2: учебное пособие. / С. Е. Витун, А.И. Чигрина. – Гродно : ГрГУ, 2012. – 340 с.

39. Абдукаримов, И. Т. Финансово-экономический анализ хозяйственной деятельности коммерческих организаций (анализ деловой активности) : учеб. пособие / И. Т. Абдукаримов, М. В. Беспалов. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 320 с.
40. Национальный банк Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – <https://www.nbrb.by/system/banks/financialposition/balancesheet>. – Дата доступа: 11.04.2022.
41. Национальный правовой Интернет-портал РБ [Электронный ресурс]. – 2022. – <https://pravo.by/document/?guid=3961&p0=B20615213>. – Дата доступа: 12.04.2022.
42. Банки Беларуси [Электронный ресурс]. – <https://bankchart.by/spravochniki/banki>. – Дата доступа: 12.04.2022.
43. MyFin [Электронный ресурс]. – <https://myfin.by/banki/rating>. – Дата доступа: 12.04.2022.
44. Как сделать многоугольник конкурентоспособности [Электронный ресурс]. – <http://word-office.ru/kak-sdelat-mnogougol-nik-konkurentosposobnosti-v-excel.html>. – Дата доступа: 12.04.2022.
45. Многоугольник конкурентоспособности [Электронный ресурс]. – <http://powerbranding.ru/competition/mnogougolnik-konkurentosposobnosti/>. – Дата доступа: 12.04.2022.
46. Fitch Ratings [Электронный ресурс]. – <https://www.fitchratings.com/research/banks/fitch-affirms-belarusbank-belinvestbank-at-b-negative-withdraws-ratings-20-08-2021>. – Дата доступа: 12.04.2022.
47. Банковские новости РБ [Электронный ресурс]. – <http://www.ecopress.by/ru/news/20/detail/250244/back.html>. – Дата доступа 13.04.2022.
48. Тренды банковской информатизации [Электронный ресурс]. – <https://www.tadviser.ru/index.php>. – Дата доступа: 13.04.2022.
49. ITIC [Электронный ресурс]. – <https://isic.lv/ru/pieteikties/info-itic>. – Дата доступа: 13.03.2022.
50. Молодежная карта IYTC [Электронный ресурс]. – [http://www.studentland.ua/IYTC\\_Young\\_Card.html](http://www.studentland.ua/IYTC_Young_Card.html). – Дата доступа: 13.04.2022.
51. Finance Time [Электронный ресурс]. – <https://ftime.by/uspeshnyy-biznes/platezhnaya-sistema-mir-nachinaet-svoyu-rabotu-v-belarusi>. – Дата доступа: 13.04.2022.
52. Интернет-банкинг ОАО "Белинвестбанк" [Электронный ресурс]. – <https://ibank.belinvestbank.by/signin>. – Дата доступа: 13.04.2022.
53. ВКонтakte ОАО "Белинвестбанк" [Электронный ресурс]. – [https://vk.com/belinvestbank\\_by](https://vk.com/belinvestbank_by). – Дата доступа: 14.04.2022.
54. Инстаграм ОАО "Белинвестбанк" [Электронный ресурс]. – <https://www.instagram.com/belinvestbank>. – Дата доступа: 14.04.2022.

55. Facebook [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.facebook.com/belinvestbank/>. – Дата доступа: 26.04.2022.
56. Marksw Webb [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://marksw Webb.ru/report/mobile-banking-rank-by-2019/#db-features>. – Дата доступа: 26.04.2022.
57. Nbyumrjaa [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tinkoff.ru/cards/credit-cards/tinkoff-platinum/faq/where-is-your-bank-located/>. – Дата доступа: 26.04.2022.
58. Бакунин, Т. В. Современные тенденции банковского маркетинга: теория и практика / Т.В. Бакунин, И. Ф. Обуховская // Вестник Омского университета. Серия: Экономика. – 2014. – №2. – С. 34-40.
59. Банки.ру [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www/banki.ru>. – Дата доступа: 25.04.2022.
60. Юсупова, О. А. Развитие и место дистанционного банковского обслуживания в банковской конкурентной среде / О. А. Юсупова // Финансовая аналитика: проблемы и решения. – 2016. – №33 (315). – С. 37-51.
61. ITWeek [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.itweek.ru/infrastructure/article/detail.php?ID=109442>. – Дата доступа: 26.04.2022.