

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ
И СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра управления недвижимостью

КОЗЕЛ

Оксана Иосифовна

**СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ДИСТАНЦИОННОГО
БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ (НА ПРИМЕРЕ
ЗАО «МТБАНК»)**

Дипломная работа

Научный руководитель:
кандидат педагогических
наук,
доцент Л.В. Белецкая

Допущена к защите

«__»_____ 2017 г.

Зав. кафедрой управления недвижимостью

_____ Т. В. Борздова

кандидат технических наук, доцент

Минск, 2017

РЕФЕРАТ

Работа содержит: 64 с., 12 рисунков, 5 таблиц, 46 источников, 2 приложения.

Ключевые слова: БАНКОВСКИЕ УСЛУГИ, ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГ, АВТОМАТИЗАЦИЯ.

Цель работы: разработать мероприятия по совершенствованию сопровождения систем дистанционного банковского обслуживания ЗАО «МТБанк».

Объект исследования – дистанционное банковское обслуживание в ЗАО «МТБанк».

Методы исследования: графический, сравнительный анализ, экономический анализ.

В процессе работы были получены следующие результаты: изучены теоретические аспекты осуществления дистанционного банковского обслуживания, проанализированы особенности оказания услуг ДБО в ЗАО «МТБанк», рассмотрены перспективы и предложены направления по совершенствованию развития оказания услуг ДБО в ЗАО «МТБанк».

Новизна полученных результатов заключается в определении специфики предоставления услуг дистанционного банковского обслуживания в зарубежных странах и отечественной практике, а также особенности оказания услуг ДБО в ЗАО «МТБанк».

Степень внедрения и рекомендации по внедрению полученных результатов: внедрение предложенных направлений будет способствовать дальнейшему развитию дистанционного банковского обслуживания, способного в значительной степени уменьшить затраты банка на кассовое обслуживание и привлечение новых клиентов.

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 положения и концепции сопровождаются ссылками на их авторов.

РЕФЕРАТ

Праца змяшчае: 64 с., 12 малюнкаў, 5 табліц, 46 крыніц, 2 дадатка.

Ключавыя словы: БАНКАЎСКІЯ ПАСЛУГІ, ДЫСТАНЦЫЙНАЕ БАНКАЎСКАЕ АБСЛУГОЎВАННЕ, ІНТЭРНЭТ-БАНКІНГ, АЎТАМАТЫЗАЦЫЯ.

Мэта працы: распрацаваць мерапрыемствы па ўдасканаленні суправаджэння сістэм дыстанцыйнага банкаўскага абслугоўвання ЗАТ «МТБанк».

Аб'ект даследавання – дыстанцыйнае банкаўскае абслугоўванне ў ЗАТ «МТБанк».

Метады даследавання: графічны, параўнальны аналіз, эканамічны аналіз.

У працэсе работы былі атрыманы наступныя вынікі: вывучаны тэарэтычныя аспекты ажыццяўлення дыстанцыйнага банкаўскага абслугоўвання, прааналізаваны асаблівасці аказання паслуг ДБА ў ЗАТ «МТБанк», разгледжаны перспектывы і прапанаваны напрамкі па ўдасканаленні развіцця аказання паслуг ДБА ў ЗАТ «МТБанк».

Навізна атрыманых вынікаў заключаецца ў вызначэнні спецыфікі прадастаўлення паслуг дыстанцыйнага банкаўскага абслугоўвання ў замежных краінах і айчынай практыцы, а таксама асаблівасці аказання паслуг ДБА ў ЗАТ «МТБанк».

Ступень ўкаранення і рэкамендацыі па ўкараненні атрыманых вынікаў: ўкараненне прапанаваных напрамкаў будзе спрыяць далейшаму развіццю дыстанцыйнага банкаўскага абслугоўвання, здольнага ў значнай ступені паменшыць выдаткі банка на касавае абслугоўванне і прыцягненне новых кліентаў.

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй разлікова-аналітычны матэрыял правільна і аб'ектыўна адлюстроўвае стан доследнага працэсу, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц тэарэтычныя, метадалагічныя палажэнні і канцэпцыі суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

ABSTRACT

Degree work: 64 pages, 12 drawings, 5 tables, 46 sources, 2 applications.

Keywords: BANKING, REMOTE BANKING, INTERNET BANKING, AUTOMATION.

Objective: to develop measures to improve the support of the remote banking system of CJSC «MTBank».

The object of study – remote banking services of CJSC «MTBank».

Methods: graphical, comparative analysis, economic analysis.

In operation, the following results were obtained: studied the theoretical aspects of the implementation of remote banking services, especially the provision of analyzed DBS services in CJSC «MTBank» the prospects and directions for improving the provision of remote banking services in CJSC «MTBank».

The novelty of the results is to determine the specifics of remote banking services in foreign countries and domestic practice, and especially the provision of remote banking services in CJSC «MTBank».

The degree of implementation and recommendations for the implementation of the results: the introduction of the proposed areas will contribute to further development of remote banking services capable of greatly reduce the cost of the bank on the cash services and attract new customers.

The author of the work confirms that resulted in her settlement and analytical materials correctly and objectively reflects the state of the test process, and all borrowed from literature and other sources of theoretical, methodological positions and concepts are accompanied by references to their authors.

ВВЕДЕНИЕ

В век бурного развития информационных технологий, глобализации рынков и повышенной тяги потребителей к комфорту одним из основных факторов успешной банковской деятельности выступает политика постоянных нововведений, обусловленных необходимостью применения новых способов формирования конкурентных преимуществ и повышения эффективности деятельности банка. Одной из форм таких нововведений является внедрение различных форм дистанционного банковского обслуживания юридических и физических лиц, обеспечивающее повышение качества обслуживания клиентов при одновременном сокращении соответствующих издержек и возможность существенного увеличения клиентской базы без потери качества обслуживания.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – одно из приоритетных и перспективных направлений развития платежной системы и банковского сектора Республики Беларусь. Услуги системы «Клиент–Банк», телефонного, интернет-банкинга, удаленное обслуживание посредством банкоматов и инфокиосков все больше входят в повседневную практику ДБО. Удобство их использования является одним из факторов привлечения новых клиентов банка. Хотя в настоящее время наблюдается повышенный интерес со стороны пользователей к дистанционным банковским услугам, потенциал их развития недостаточно использован. Спрос со стороны клиентов, уровень внедрения и эффективность дистанционных банковских услуг зависят от организации бизнес-процессов банка и стратегии развития технологий ДБО. Наблюдается потребность в разработке обоснованных рекомендаций по совершенствованию оказания услуг ДБО, повышению эффективности и надежности систем удаленного обслуживания. Вместе с тем, в научной литературе недостаточно комплексных исследований, характеризующих теоретические и практические аспекты функционирования систем ДБО в банковской системе Республики Беларусь. Вышеизложенные обстоятельства свидетельствуют об актуальности темы работы.

Объект исследования – ЗАО «МТБанк».

Предмет исследования – специфика и особенности развития ДБО в деятельности ЗАО «МТБанк».

Цель исследования: выявить особенности современных каналов банковского обслуживания клиентов ЗАО «МТБанк» и предложить пути их совершенствования.

Задачи исследования:

- 1) охарактеризовать теоретические аспекты ДБО;

2) проанализировать уровень развития ДБО в Республике Беларусь и в ЗАО «МТБанк»;

3) выявить существующие проблемы развития ДБО и предложить пути их решения.

В процессе выполнения дипломной работы использованы следующие методы: аналитический, графический, сравнительный.

Теоретической базой дипломной работы являются учебные издания, публикации и монографии белорусских и зарубежных авторов, статьи периодических изданий и материалы конференций, данные ЗАО «МТБанк», материалы Интернет и другие источники информации по теме исследования.

Структура дипломной работы состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников и двух приложений.