

НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ «ПРИОРБАНК» ОАО

О. Ю. Бородуля¹⁾, О. В. Машевская²⁾

¹⁾ студентка 4 курса, Белорусский государственный университет, г. Минск, Республика Беларусь, e-mail: pochta.s.normalnim.nikom@gmail.com

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, Белорусский государственный университет, г. Минск, Республика Беларусь, e-mail: omachevskaya@gmail.com

В статье обосновывается необходимость постоянного совершенствования, предоставляемых электронных услуг в деятельности ОАО «Приорбанк». В частности, предложено внедрение новой модели АТМ – ресайклера, поддерживающего как прием наличных денежных средств, так и их выдачу.

Ключевые слова: электронные услуги; АТМ; ПСТ; ресайклинг; ресайклер.

DIRECTIONS FOR IMPROVEMENT OF ELECTRONIC SERVICES OF PRIORBANK OJSC

O. Yu. Borodulya¹⁾, O. V. Mashevskaya²⁾

¹⁾ 4th year Student, Belarusian State University, Minsk, Republic of Belarus, e-mail: pochta.s.normalnim.nikom@gmail.com

²⁾ PhD of Economic, Associate Professor, Belarusian State University, Minsk, Republic of Belarus, e-mail: omachevskaya@gmail.com

The article substantiates the discovery of suspicious electronic services in the activities of Priorbank JSC. Privately, it was proposed to install a new model ATM – a recycler that supports the receipt of cash, as well as their issuance.

Keywords: electronic services; ATM; PST; recycling; recycler.

Совершенствование и повышение эффективности электронных услуг, является одной из основных задач, составляющих стратегию любого банка, ориентированного на эффективное развитие. Совершенствование предоставляемых электронных услуг, происходит и в деятельности «Приорбанк» ОАО. Однако, существует и ряд мероприятий, которые не рассматриваются банком, либо находятся на стадии идеи или возможности внедрения.

Мы считаем, что для расширения сферы электронных услуг в анализируемом банке необходимо проводить ряд мероприятий, направленных на повышение эффективности электронных услуг банка, как со стороны

банка, так и со стороны его клиентов. Мы предлагаем, *внедрение новой модели АТМ, поддерживающей как прием наличных денежных средств, так и выдачу наличных (далее – «ресайклер»*).

Анализ показал, что банк имеет достаточно много нареканий и предложений клиентов, которые связаны именно с устройствами самообслуживания. Клиенты жалуются либо на переполненность ПСТ банка, что не позволяет пополнить карту наличными денежными средствами, и на опустошенность АТМ, вследствие чего снятие наличных становится невозможным. Дополнительно, клиенты, пользующиеся виртуальными картами банка, не имеют возможности свободно снять наличные либо положить наличные на свои виртуальные карты. Такие операции клиенты вынуждены проводить в кассах банка. Но количество отделений банка, в которых присутствует касса в последние годы сокращается. Для банка же достаточно остро стоит вопрос сокращения расходов на содержание сети устройств самообслуживания. Стоимость содержания одного АТМ или ПСТ в месяц нередко может превышать доход от устройства. Это связано с высокой стоимостью как технического сопровождения устройства, так и большими затратами на инкассацию наличных в АТМ и ПСТ. Поэтому, перед банком стоит сложная задача по оптимизации самой сети АТМ и ПСТ, расходов на её содержание, при этом сохраняя должный уровень качества обслуживания клиентов, а в идеале повышение качества обслуживания.

Решением данного вопроса может стать АТМ с функцией ресайклинга (ресайклер). Будучи усовершенствованной моделью обычного АТМ, данное устройство обладает рядом неоспоримых преимуществ как для клиентов банка, так и для банка. Функционал ресайклера включает в себя как выдачу наличных средств, так и прием наличных на карту, что позволяет заменить им сразу 2 обычных устройства – АТМ и ПСТ. Стоимость ресайклера выше стоимости базового АТМ, однако с учетом замены двух устройств сразу, внедрение ресайклера и его установка является более выгодным приобретением для банка. Важно и то, что особенностью ресайклера является возможность выдачи наличных денежных средств, которые до этого были в него внесены. Такая техническая особенность позволяет банку существенно экономить на инкассации устройства.

Ниже приведен расчёт стоимости закупки, установки и сопровождения, учитывая инкассацию и техническое обслуживание, по АТМ, ПСТ и ресайклеру (табл. 1).

Таблица 1

Стоимость внедрения в разрезе устройств, при учете замены АТМ и ПСТ одним ресайклером

Устройство	Цена покупки, руб.	Цена обслуживания в месяц, руб.	Цена установки, руб.	Итого 1 устройство в год, руб.
ПСТ	33 600	1 200	700	48 700
АТМ	70 000	2 000	1 200	95 200
АТМ ресайклер	98 000	1 500	1 200	117 200
Итого экономия (АТМ + ПСТ – АТМ ресайклер)	5 600	1 700	700	26 700

Источник: разработка автора на основании статистических данных банка.

Анализируя данные, представленные выше, можно сделать однозначный вывод о том, что внедрение одного ресайклера вместо АТМ и ПСТ позволит сэкономить банку примерно 26 700 RUB в год, что является достаточно хорошим результатом.

Для клиента это устройство, обладающее таким функционалом, станет большим плюсом в обслуживании банка по ряду причин. Первое: доступность такого устройства будет выше, поскольку инкассация данного устройства будет требоваться реже, чем в случае обычного АТМ и ПСТ, что позволит клиенту без сложностей обращаться в ресайклер за снятием и внесением наличных денежных средств. Также, весьма важной дополнительной функцией ресайклера, в частности той модели, которая предложена к внедрению в банке, является возможность прием карточек посредством технологии бесконтактного считывания. Данная технология предполагает не только считывание приложенной к специальному риддеру физической пластиковой карты, но и считывание карт через специальные приложения в смартфоне клиента. Данная возможность решает проблему клиентов, пользующихся виртуальными картами, поскольку теперь у них будет возможность снять и пополнить свои виртуальные карты в устройстве самообслуживания, которое будет постепенно внедряться банком во многие точки обслуживания клиентов.

Рассчитывая эффективность внедрения такого устройства для банка, было решено рассчитать её на примере оборудования 16 новых зон самообслуживания банка устройствами. Расчёт эффективности представлен в таблице 2.

Таблица 2

Эффективность внедрения ресайклера на примере оборудования 16 зон обслуживания «Приорбанк» ОАО

Показатель	До внедрения ресайклера	После внедрения ресайклера
Устройств для выполнения плана по организации зон обслуживания, шт.	32	16
Расходы на внедрение, руб.	1 688 000	1 587 200
Расходы на обслуживание, руб.	51 200	24 000
Доходы, руб.	935 940	935 940
Чистый доход, руб.	-803 260	-675 260

Источник: разработка автора.

Несмотря на то, что чистый доход по устройствам самообслуживания всё ещё остается отрицательным после внедрения ресайклера, важно обратить внимание на ряд его преимуществ. Во-первых, количество устройств для выполнения планов банка по развитию сети в два раза меньше, чем в случае использования АТМ и ПСТ. В следствии чего сокращены расходы как на внедрение (закупка и установка), так и на обслуживание. Во-вторых, с учетом того, что ресайклер включает в себя функционал одновременно АТМ и ПСТ, логично и то, что доход от одного такого устройства будет равняться доходу двух устройств, в данный момент эксплуатируемых в банка.

Итоговый экономический эффект от внедрения ресайклера равен 128 000 руб., которые банк сэкономит на обустройстве планируемых к открытию 16-ти зонах обслуживания клиентов. В целом по итогам рассмотрения мероприятия по внедрению ресайклера в сеть устройств банка, можно сделать однозначный вывод о том, что такое устройство позволит повысить, как и финансовый результат банка, так и уровень качества обслуживания клиентов.