

## АНАЛИЗ ВНЕДРЕНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ОАО «ПАРИТЕТБАНК»

**М. Н. Хохолко<sup>1)</sup>, О. В. Машевская<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup> студентка 4 курса, Белорусский государственный университет, г. Минск, Республика Беларусь, e-mail: miropiholko@gmail.com

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

В работе проведен сравнительный анализ дистанционного банковского обслуживания в ОАО «Паритетбанк», предложен расчет от совершенствования дистанционных банковских услуг среди общего количества банков и банков-эмитентов, а также дана оценка уровня внедрения ДБО в каждом банке. Определены конкурентные позиции банков на рынке ДБО.

**Ключевые слова:** дистанционное банковское обслуживание; уровень внедрения; дистанционные банковские услуги; цифровые технологии.

## ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF REMOTE BANKING SERVICES ON THE EXAMPLE OF PARITETBANK OJSC

**M. N. Khokholko<sup>1)</sup>, O. V. Mashevskaya<sup>2)</sup>**

<sup>1)</sup> 4th year Student, Belarusian State University, Minsk, Republic of Belarus, e-mail: miropiholko@gmail.com

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

In the article, the author conducts a comparative analysis of remote banking services at Paritetbank OJSC, a calculation was proposed for the introduction of remote banking services among the total number of banks and issuing banks, as well as an assessment of the level of implementation of RBS in each bank. The competitive positions of banks in the RBS market have been determined.

**Keywords:** remote banking service; level implementation; remote banking services; digital technologies.

Актуальность исследуемой проблемы заключается в том, что цифровые технологии произвели революцию в предоставлении банковских услуг, сделав их более доступными, удобными и эффективными. А быстрый рост дистанционного банковского обслуживания и использование

цифровых технологий в Беларуси изменили банковскую отрасль, сделав ее более эффективной и ориентированной на клиента. Банки получили возможность использовать технологии для оптимизации своей деятельности, включая обработку документов и кассовые операции, что привело к повышению эффективности и снижению затрат.

Использование цифровых технологий в ОАО «Паритетбанк» позволили банку расширить свою клиентскую базу за счет привлечения новых клиентов, которым удобно пользоваться цифровыми каналами для получения банковских услуг. Это позволило банку предлагать клиентам персонализированные услуги на основе их индивидуальных потребностей, предпочтений и склонности к риску, что способствует формированию диверсифицированного портфеля для клиента.

Кроме того, использование цифровых технологий в ОАО «Паритетбанк» позволило предоставлять клиентам качественную обратную связь в режиме реального времени, что значительно повысило общий уровень обслуживания клиентов. Наличие цифровых каналов стимулирует вовлеченность клиентов, что приводит к пролонгированию доверительных отношений с клиентами из краткосрочных в долгосрочные.

Рассмотрим как в анализируемом банке (ОАО «Паритетбанк») по сравнению с другими банками Беларуси проводятся расчеты дистанционного банковского обслуживания по моделям следующих показателей развития.

Для анализа мы будем опираться на следующие показатели:

1. *Уровень внедрения ДБО ( $KBi$ ) в банке:*

$$KBi = \frac{Si}{n}, \quad (1)$$

где  $Si$  – количество ДБУслуг, предлагаемых банком,  $Si \leq n$ ;  $n$  – общее количество ДБУ.

2. *Уровень внедрения ( $KDBSj$ ) анализируемой услуги (например,  $j$ -й) на рынке ДБО:*

$$KDBSj = \frac{Kj}{k}, \quad (2)$$

где  $Kj$  – количество банков, предоставляющих  $j$ -ю ДБУслугу,  $Kj \leq k$ ;  $k$  – общее количество банков.

3. *Уровень внедрения ( $KDBSEj$ ) анализируемой услуги (например,  $j$ -й) на рынке банков-эмитентов пластиковых карточек:*

$$KDBSEj = \frac{KEj}{ke}, \quad (3)$$

где  $KEj$  – количество банков-эмитентов, предоставляющих  $j$ -ю дистанционного банковского управления, при этом  $KEj \leq ke$ ;  $ke$  – это количество банков-эмитентов.

Используя формулы 1–3 на основе бинарной оценки («+/-») предложений банков по ДБО, рассчитаем уровни внедрения ДБУслуг среди общего количества банков ( $KDBSj$ ) и банков-эмитентов ( $KDBSEj$ ), а также уровень внедрения ДБО ( $KBi$ ) в каждом банке.

Для оценки полученных результатов и в зависимости от значения показателя, будем определять конкурентные позиции банков на рынке ДБО и уровень внедрения (таблица 1).

Таблица 1

**Критерии оценки и конкурентные позиции банков**

Статус	Пороговые значения $KBi$
Лидер	[0.75; 1]
Кандидаты	[0.5; 0.75);
Претенденты	[0.25; 0.5)
Аутсайдеры	[0; 0.25)

Источник: составлено автором на основании [1].

В ходе исследования белорусских банков получили следующие значения, которые выделим в отдельную таблицу (таблица 2).

Таблица 2

**Анализ уровня внедрения ДБО в банках Беларуси**

Банк	Статус	Значение
ОАО «Белагропромбанк» ОАО «Белинвестбанк» ОАО «Сбер банк», ОАО «Приорбанк», ЗАО «Банк ВТБ (Беларусь)»	Лидер	1,0
ОАО «АСБ Беларусбанк», ЗАО «МТБанк», ЗАО «БТА Банк», ОАО «Технобанк»	Лидер	0,85
ОАО «Паритетбанк» ОАО «Банк БелВЭБ», ОАО «БНБ-Банк», ЗАО «РРБ-Банк», ЗАО «Банк «Решение», ЗАО «Альфа-Банк», ЗАО «БСБ Банк», ЗАО «Цептер Банк»	Кандидаты	0,70
ОАО «Белгазпромбанк», ОАО «СтатусБанк»	Кандидаты	0,59
ЗАО «ОптиКурс НКФО»	Претенденты	0,29
ЗАО «ТК Банк»	Аудсайдеры	0,1

Анализ конкурентных позиций банков по уровню внедрения ДБО по представленным выше данным показал, что анализируемый ОАО «Пари-

тетбанк» входит вторую группу «Кандидатов», однако с большей долей вероятности банк может перейти в категорию «Лидер», если будет больше внимания уделять развитию ДБО, используя возможности цифровых технологий и предложения фин-тех компаний по интеграции с целью расширения клиентской базы.

Вторым направлением, на наш взгляд, которое стоит развивать банку являются расчетные услуги, которые отражают работу банка с корпоративными клиентами. ОАО «Паритетбанк» предоставляет корпоративным клиентам возможность проводить и контролировать основные операции по своим счетам удаленно, без необходимости посещения банка через системы «Клиент-Банк», «Интернет-банкинг» и «Call-центры».

Основу работы банка ОАО «Паритетбанк» с корпоративными клиентами составляет расчетное обслуживание. Контакт-центр банка в ОАО «Паритетбанк» – это прежде всего канал общения с клиентами, предоставляющий помощь и поддержку по различным банковским услугам (например, как осуществлять платежи и переводы через цифровые каналы банка, возможность отмены онлайн-платежей и транзакций для предотвращения мошеннических действий, и др.). Однако поддержания такой функциональности требует дорогостоящих изменений в программной инфраструктуре банка, отвечающей за обработку платежей и взаимодействие с международными платежными системами (МПС).

Обеспечение безопасности и целостности систем обработки платежей является важнейшей задачей для анализируемого банка. Функциональность отмены платежей может сделать систему уязвимой для атак и поставить под угрозу безопасность и конфиденциальность данных клиентов. Поэтому при разработке и проектировании таких функциональных возможностей программного обеспечения особое внимание должно быть уделено внутренней безопасности программного обеспечения. В рамках сказанного, предлагаем, следующие меры безопасности, как двухфакторная аутентификация, шифрование и безопасное хранение данных, установление и строгое соблюдение протокола безопасности для доступа к функциям отмены и управления ими.

В заключении отметим, что проведенный анализ позволяет сделать выводы о том, что ОАО «Паритетбанк» является одним из ведущих банков в стране, однако у него есть потенциал и возможности роста, чтобы и дальше развивать ДБО и расширять качество и спектр предоставляемых услуг клиентам.

### Библиографические ссылки

1. *Грудницкая Е. Н.* Уровень внедрения дистанционного банковского обслуживания в коммерческих банках Республики Беларусь [Электронный ресурс]. URL: [https://rep.bntu.by/bitstream/handle/data/36446/Uroven\\_vnedreniya\\_DBO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://rep.bntu.by/bitstream/handle/data/36446/Uroven_vnedreniya_DBO.pdf?sequence=1&isAllowed=y) (дата обращения 20.04.2023).
2. *Бабкин А. В.* Кластер как субъект экономики. // Инновационные кластеры цифровой экономики: драйверы развития: труды научн. Практ. Конф. с междунар. участием: под ред. д-ра экон. наук. проф. А. В. Бабкина. СПб. : Изд-во Политехн. Унта, 2018. 535 с.