

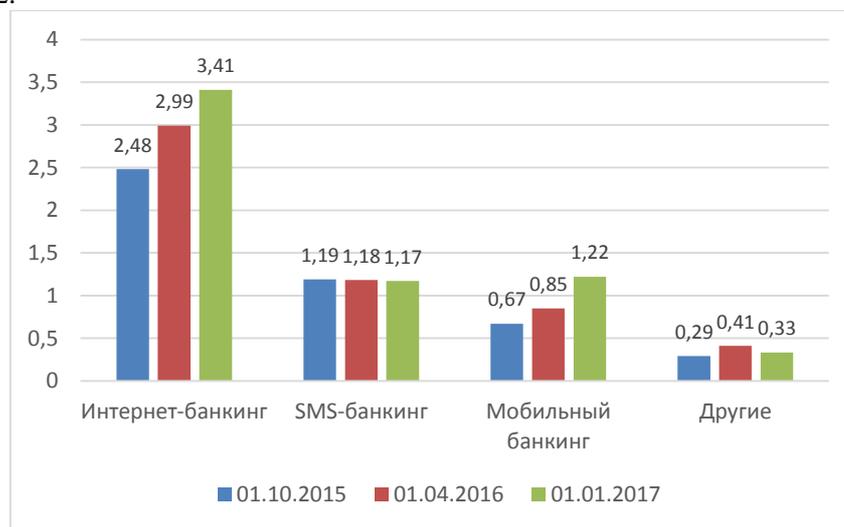
## РАЗВИТИЕ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

*Д.А. Любанец, О.В. Бойсина, 3 курс*  
*Научный руководитель – Н.Г. Петрукович, к.э.н., доцент*  
*Полесский государственный университет*

На сегодняшний день дистанционное обслуживание клиентов обозначено в качестве одной из важнейших задач развития банков. Банк дает клиенту свободу выбора: общаться с банком так, как он хочет, и тогда, когда ему удобно.

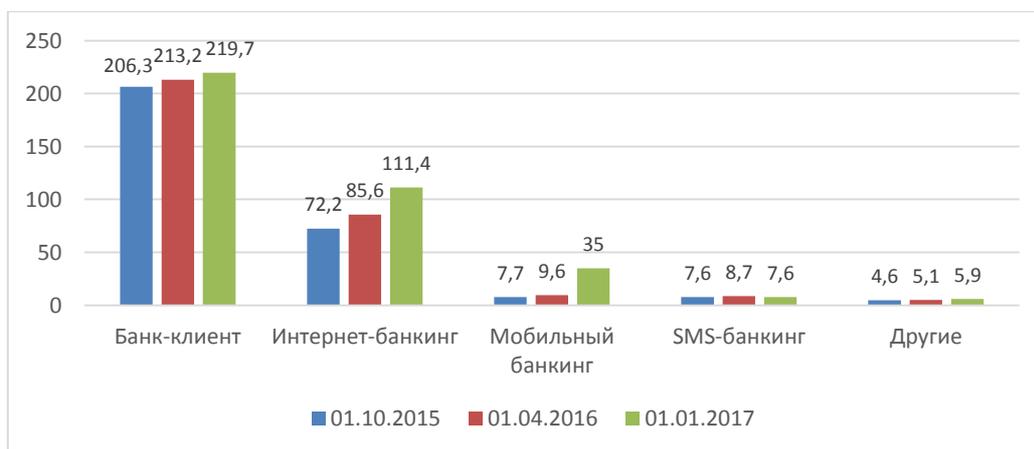
Под дистанционным банковским обслуживанием понимается предоставление банковских услуг клиентам на расстоянии с помощью различных устройств самообслуживания, а также телефонных или компьютерных сетей: интернет–банкинг, SMS–банкинг, мобильный банкинг и другое.

Потребность в дистанционных услугах среди клиентов растет, о чем свидетельствуют данные на рисунках 1 и 2.



**Рисунок 1 – Статистика использования каналов ДБО физическими лицами за 2015 – 2017 гг., млн чел.**

Примечание – Источник: собственная разработка на основе [1]



**Рисунок 2 – Статистика использования каналов ДБО юридическими лицами за 2015 – 2017 гг., тыс. чел.**

Примечание – Источник: собственная разработка на основе [1]

Услуги СДБО физическим лицам предоставляли 22 банка. Наиболее востребованной у физических лиц является услуга интернет-банкинга, к которой подключено 39,4% держателей карточек (рис.1).

На 1 января 2017 г. услуги дистанционного банковского обслуживания клиентам – юридическим лицам предоставляли 24 банка. Основным каналом СДБО для юридических лиц, является система ”Клиент – банк“ – более 206 тыс. юридических лиц, или 68,5% от общего количества пользователей СДБО (рис. 2). Система ”Клиент – банк“ является популярной среди юридических лиц в связи с высокой степенью защиты и отсутствием мошенничества через данный канал. К тому же система появилась достаточно давно, и клиенты успели привыкнуть к ней.

Необходимо также обратить внимание на существенный рост количества пользователей мобильного банкинга: для юридических лиц – более 34,9 тыс., или 11,2% от общего количества пользователей СДБО, и для физических лиц – более 1,2 млн. человек, или 26,2%. Такая тенденция обусловлена активным развитием каналов передачи данных операторами сотовой связи и все большим проникновением мобильных устройств (смартфонов и планшетов). Кроме того, рост популярности мобильного банкинга среди юридических лиц связан с тем, что банки оптимизируют свои расходы и постепенно отказываются от системы ”Клиент – банк“ и переводят своих клиентов на более эффективные с точки зрения издержек каналы ДБО.

Положительной тенденцией является работа банков по развитию банковских продуктов на базе мобильных приложений. Так, ”БанкБелВЭБ“ предложил своим клиентам онлайн-кредит ”Клікнігроші“, ”Приорбанк“ запустил голосовую идентификацию клиентов, ”АСБ Беларусбанк“ запустил интернет-облигации, которые можно приобрести, не выходя из дома.

Сейчас в нашей стране разработана стратегия развития цифровых банковских технологий на 2016 – 2020 годы. К 2021 году посредством каналов СДБО банки должны предоставить не менее 80% услуг от всех услуг, предоставляемых юридическим лицам, и не менее 75% – предоставляемых физическим лицам. Также доля клиентов – физических лиц, подключенных к СДБО, в общем количестве клиентов – физических лиц банка должна быть не менее 60%, а доля клиентов – юридических лиц, подключенных к СДБО, в общем количестве клиентов – юридических лиц банка – не менее 80%.

Кроме того, стратегией развития цифровых технологий предусмотрено, что к 2021 году все платежные терминалы Республики Беларусь должны принимать бесконтактные карточки. Количество таковых в 2015–2017 гг. можно увидеть в таблице.

Таблица – Количество платежных терминалов, принимающих бесконтактные карточки в 2015–2017 гг.

Показатели	На 01.01.2015, шт.	Принимающие бесконтактные карточки, шт.	На 01.01.2016, шт.	Принимающие бесконтактные карточки, шт.	На 01.01.2017, шт.	Принимающие бесконтактные карточки, шт.
ОТС, принимающие карточки	64764		79107		109380	
Платежные терминалы в торговле	91784		111724	104709 (93,7%)	139608	29750 (21,3%)
Банкоматы	4362		4414	4323 (97,9%)	4386	
Инфокиоски	3670		3519	654 (18,6%)	3394	
Количество карточек на 1 платежный терминал в торговле	123		111		91	

Примечание – Источник: собственная разработка на основе [1]

Можно также отметить, что на протяжении последних лет наблюдалось снижение количества банкоматов и инфокиосков. Это происходило за счет оптимизации их количества вследствие расширения использования держателями карточек СДБО, активного использования карточек при оплате за товары (работы, услуги) в организациях торговли и сервиса.

В целом на основе проведенного анализа, можно прийти к выводу, что дистанционное обслуживание клиентов по мере развития и совершенствования информационных технологий становится все более востребованным. Однако существует ряд проблем, среди которых можно выделить:

1. Проблему отсутствия кадров должной квалификации;

2. Проблему безопасности. Надо заметить, что в надежной защите нуждается как клиент, так и сам банк. Хакеры, как правило, находятся немного впереди тех, кто защищает систему. Но затраты хакеров на взлом бывают значительно меньше прибыли, которую они получают в результате взлома. Сумма денег в банковской системе Беларуси не настолько большая, поэтому хакеры больше ”работают“ на российском, американском и китайском рынках;

3. Проблему конкуренции со стороны небанковских платежных интернет–систем;

4. Сложившуюся психологию людей по пользованию банковскими услугами без применения электронных средств, а также недостаточную финансовую грамотность населения.

#### **Список использованных источников**

1. Официальный сайт Национального банка Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.nbrb.by](http://www.nbrb.by) – Дата доступа: 04.03.2018