

электронное периодическое издание

# ЭКОНОМИКА

и

*социум*

ISSN 2225-1545

№ 1(32)-2017



ЭЛЕКТРОННОЕ НАУЧНО-ПРАКТИЧЕСКОЕ  
ПЕРИОДИЧЕСКОЕ ИЗДАНИЕ  
**«Экономика и социум»**

<http://www.iupr.ru>

УДК 004.02:004.5:004.9

ББК 73+65.9+60.5

**ISSN 2225-1545**

Свидетельство о регистрации  
средства массовой коммуникации  
Эл № ФС77-45777  
от 07 июля 2011 г.

***Редакционный совет:***

*Зарайский А.А., доктор филологических наук, профессор,  
Смирнова Т.В., доктор социологических наук, профессор,  
Федорова Ю.В., доктор экономических наук, профессор,  
Плотников А.Н., доктор экономических наук, профессор,  
Постюшков А.В., доктор экономических наук, профессор,  
Долгий В.И., доктор экономических наук, профессор,  
Тягунова Л.А., кандидат философских наук, доцент*

**Отв. ред. А.А. Зарайский**

Выпуск № 1(32) (январь, 2017). Часть 2. Сайт: <http://www.iupr.ru>

© Институт управления и социально-экономического развития, 2017

*Новик Т.В.*

*старший преподаватель*

*УО «Полесский государственный университет»*

*Республика Беларусь, г. Пинск*

*Солтан Г.В.*

*студент*

*3 курс, факультет «Банковское дело»*

*Полесский государственный университет*

*Республика Беларусь, г. Пинск*

## **ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

*Статья посвящена вопросам развития дистанционного банковского обслуживания физических лиц в Республике Беларусь. Изучены преимущества системы дистанционного банковского обслуживания. Проведен анализ основных каналов системы дистанционного банковского обслуживания. На основе проведенного исследования выявлены основные направления привлечения клиентов в систему дистанционного банковского обслуживания в Республике Беларусь.*

*Банковская деятельность, система дистанционного банковского обслуживания, SMS–банкинг, Мобильный банкинг, Интернет–банкинг.*

*The article is devoted to the development of e-banking services to individuals in the Republic of Belarus. Explore the benefits of remote banking system. Spend the e-banking system analysis of main channels. On the basis of the study identified the main directions of attracting customers in remote banking services in the Republic of Belarus.*

*Banking, e-banking system, SMS-Banking, Mobile Banking, Internet Banking.*

В настоящее время функционирование банковской деятельности основано на внедрении новейших компьютерных инновациях. Современные банки предлагают достаточно широкий спектр услуг, основанных на дистанционном банковском обслуживании.

Система дистанционного банковского обслуживания (СДБО) физических лиц предоставляет своим клиентам возможность совершения финансовых операций в любой удобный для него момент с использованием различных каналов телекоммуникации (телефонная и мобильная связь, связь посредством сетей – локальных либо Интернета, технические устройства – банкоматы и терминалы). Очевидными преимуществами сервисов дистанционного банковского обслуживания являются:

- ✓ мобильность (возможность использования в любое время и из любой точки земного шара);
- ✓ экономия времени (отсутствие необходимости посещать учреждение банка);
- ✓ простота в использовании (удобный интерфейс услуг);
- ✓ безопасность и надежность (при работе в системе используются уникальные пароли, вся информация о совершенных операциях передается по защищенным каналам связи).

Посредством СДБО для физических лиц можно выполнять следующие операции: оформление депозитов, осуществление расчетного обслуживания, валютно-обменные операции, операции с электронными деньгами, получение консультационных и информационных услуг, оформление кредитов и карточек, операции с драгоценными металлами и драгоценными камнями, операции с памятливыми банкнотами, памятливыми и слитковыми (инвестиционными) монетами [1].

В настоящее время дистанционное банковское обслуживание физических лиц представлено в виде: Call-центра, IVR (голосового сервиса), SMS-банкинга, SMS-оповещения, USSD-банкинга, Мобильного банкинга, Интернет-банкинга, ТВ-банкинга, автооплаты, On-line заявки на банковскую платежную карточку (кредит).

Наиболее популярными технологиями дистанционного банковского обслуживания среди физических лиц являются:

- ❖ «М-банкинг» — позволяет с помощью мобильного устройства и установленного в нем специального приложения вне зависимости от места и

времени совершать широкий спектр платежей и других банковских операций;

❖ «Интернет-банкинг» — позволяет с помощью подключенного к интернету компьютера производить различного рода операции в режиме online;

❖ «SMS-банкинг» — осуществление операций с использованием мобильного телефона посредством отправки SMS-сообщений;

❖ «ТВ-банкинг» — система удаленного дистанционного банковского обслуживания, позволяющая совершать операции с помощью интерактивного телевидения «ZALA» РУП «Белтелеком»;

❖ «USSD-банкинг» — позволяет осуществлять операции, отправляя USSD-запросы с мобильного телефона;

❖ «SMS-оповещение» — получение на мобильный телефон SMS-сообщений о расходных или (и) приходных операциях, совершенных с использованием банковской платежной карточки).

По состоянию на 1 апреля 2016 г. общее количество клиентов – физических лиц, имеющих банковские платежные карточки, составило 12,4 тыс. ед. Доля клиентов – физических лиц, подключенных с СДБО, составила 49,5 %, из них доля клиентов, активно использующих СДБО, - 28,7% [2, с.24].

Исходя из вышеперечисленных данных, следует, что банки Республики Беларусь не достаточно активно внедряют дистанционное банковское обслуживание, однако все возможными путями развивают данные технологии. Удельный вес клиентов – физических лиц в СДБО достаточно высокий, что указывает на эффективное продвижение банками дистанционных банковских продуктов своим клиентам.

Основным каналом СДБО для физических лиц является интернет-банкинг (более 2,475 млн. пользователей, или 76,5 % от общего количества пользователей СДБО). Кроме того, используются такие каналы СДБО для физических лиц, как SMS-банкинг (более 1,192 млн. пользователей, или 36,8 % от общего количества пользователей СДБО), мобильный банкинг (более 0,666 млн. пользователей, или 20,6 % от общего количества пользователей СДБО), ТВ-банкинг (более 0,001 млн. пользователей, или 0,3 % от общего количества пользователей СДБО), иные каналы (USSD-банкинг, автооплата) (более 0,022 млн. пользователей, или 0,7 % от общего количества пользователей СДБО) [1].

Следовательно, наиболее используемой технологией в системе дистанционного банковского обслуживания является «Интернет-банкинг», т.к. большое внимание уделяется обучению клиентов в данной системе, а также в связи с тем, что качество обслуживания и безопасность платежей находятся на высоком уровне. Следующей популярной технологией у физических лиц в СДБО является SMS-банкинг. Это связано с тем, что

данная система предоставляет услуги первой необходимости, такие как оплата телефонной связи или Интернета, коммунальных услуг, просмотр остатка денежных средств. Также в число наиболее используемых технологий СДБО входит мобильный банкинг, который по функциям схож с SMS-банкингом, однако отличается более развитым интерфейсом и перечнем услуг.

Таким образом, система дистанционного банковского обслуживания в Республике Беларусь находится в стадии развития. К основным факторам, влияющим на развитие системы дистанционного банковского обслуживания, стоит отнести:

- уровень развития платежной системы в стране;
- технические и информационные возможности банков;
- заинтересованность клиентов в оказании услуг, используя дистанционное банковское обслуживание.

Сравнивая зарубежный опыт развития системы дистанционного банковского обслуживания с отечественным опытом, необходимо выделить направления, способствующие повышению качества предоставляемых операций, а также увеличению клиентской базы:

- повышение уровня осведомленности о новых дистанционных банковских технологиях, особенно посредством Интернета;
- развитие online-каналов взаимодействия;
- внедрение интуитивно понятных интерфейсов в технологиях дистанционного банковского обслуживания;
- повышение уровня доверия клиентов-физических лиц к дистанционным банковским технологиям.

Таким образом, система дистанционного банковского обслуживания в Республике Беларусь находится на стадии развития, тем самым показывая необходимость в ее дальнейшем совершенствовании.

#### **Использованные источники:**

1. Стратегия развития цифрового банкинга в Республике Беларусь на 2016-2020 годы: Постановление Правления Национального банка Республики Беларусь от 02 марта 2016 г., № 108 [Электронный ресурс]. — Режим доступа:

<https://www.nbrb.by/Legislation/documents/DigitalBankingStrategy2016.pdf>. — Дата доступа: 29.10.2016.

2. Сотников, А. О стратегии развития клиентоориентированных цифровых банковских технологий / А. Сотников // Банковский вестник. — 2016. — № 5 (634). — С. 73.

<i>Якушев И.И.</i> , СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ДЕНЕЖНО- КРЕДИТНОЙ ПОЛИТИКИ .....	1074
<i>Яндаров Д.А., Амадаев АА.</i> , ОРГАНИЗАЦИОННО-ПРАВОВЫЕ ОСНОВЫ ОГРАНИЧЕНИЙ СВОБОДЫ МАССОВОЙ ИНФОРМАЦИИ В УСЛОВИЯХ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ .....	1075
<i>Яровая А.Р., Тельнова Н.Н., Воробьева Н.В.</i> , ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РОСТ И ЕГО ОСОБЕННОСТИ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ.....	1093
<i>Яхиева Д.О., Артамонова М.</i> , КРЕДИТНЫЙ РИСК И МЕРОПРИЯТИЯ ПО ЕГО СНИЖЕНИЮ.....	1097
<b>ИНФОРМАЦИОННЫЕ И КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ</b> .....	1101
<i>Бондаренко Е.В.</i> , 3D ГРАФИКА И АНИМАЦИЯ .....	1101
<i>Данилова Е.В.</i> , ИСПОЛЬЗОВАНИЕ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ В СФЕРЕ БИЗНЕСА.....	1104
<i>Кубатин Д.В.</i> , СУЩНОСТЬ ТЕХНОЛОГИИ WIMAX, ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ .....	1106
<i>Лойко А.А.</i> , ИССЛЕДОВАНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: ОБЗОР СОВРЕМЕННЫХ МЕТОДОВ .....	1109
<i>Матвеева А.А.</i> , ТРАНСПОРТ В «УМНОМ ГОРОДЕ».....	1115
<i>Настюк А.В., Назаров А.Д.</i> , 3D-ПЕЧАТЬ: СУЩНОСТЬ, ВОЗМОЖНОСТИ И ПЕРСПЕКТИВЫ .....	1119
<i>Никитина А.В.</i> , ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ОБЛАЧНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РОССИИ .....	1121
<i>Новик Т.В., Солтан Г.В.</i> , ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ .....	1124
<i>Панзеев Е.А., Квитков А.А.</i> , О ВНЕДРЕНИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ДИСЦИПЛИН ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ В СРЕДНЕЕ ОБЩЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ .....	1128
<i>Рыбьяков А.Д.</i> , ЗНАЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ .....	1131
<i>Сажина Ю.В., Свиридова А.С., Тихонова И.В.</i> , ПРИМЕНЕНИЕ МНОГОАГЕНТНОГО ПОДХОДА ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИИ .....	1136
<i>Санникова Н.И., Добровольский Д. А.</i> , АНАЛИЗ АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ ДЛЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ...	1139