

УДК 336.717

ТЕНДЕНЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

А.О. Пивчевский, М.Ю. Ковалева, 3 курс

Научный руководитель – М.А. Коноплицкая, ассистент

Полесский государственный университет

В современных условиях большую популярность среди банков приобретает расширение каналов дистанционного обслуживания. И это неудивительно, т.к. одним из приоритетных направлений банковского бизнеса является розничный бизнес.

В свою очередь дистанционные каналы обслуживания, как инструмент развития розничного бизнеса, привлекают своей низкой себестоимостью внедрения в сравнении с открытием новых филиалов и большим потенциалом в привлечении новых клиентов. Интерес подтверждается данными исследования «Обзор состояния, тенденций и перспектив развития информационных технологий в банковском секторе в 2010 году», который проводится ежегодно Комитетом по информационным технологиям в финансово-кредитной сфере Научно-технологической ассоциации «Инфопарк» при поддержке Ассоциации белорусских банков. В 2010 году банковские организации как никогда были единодушны в выборе метода, который мог повысить привлекательность услуг их организации - 93 % респондентов отметили в качестве данного метода «Удаленное обслуживание». Вторым по популярности стал метод «Расширение применения устройств самообслуживания», его отметили 63% респондентов.

Можно сделать вывод, что новые каналы постепенно занимают свое место среди традиционных и интерес к ним со стороны физических лиц повышается. Анализ потребителей банковских услуг показал, что в 2010 году количество операций, проводимых в отделениях банков (филиалах, РКЦ, ЦБУ), значительно сократилось (47% операций) в сравнении с показателем 2009 года (70% операций). В то время как каналы дистанционного банковского обслуживания обеспечили 53 % банковских операций, в т. ч. 35% банкоматы и информационно-платежные терминалы, 21% - Интернет-банкинг и SMS-банкинг. При сохранении темпов развития систем ДБО уже в 2012 – 2014 году может потребоваться модернизация центрального вычислительного комплекса – об этом сообщил начальник Главного управления платежной системы Нацбанка РБ Игоря Кудасова на VII Международном форуме по банковским информационным технологиям «БанкИТ'11»[1].

В настоящее время около 40% банков развивают удаленное обслуживание физических лиц и в будущем их доля будет расти. Поэтому именно развитие сетевой инфраструктуры и виртуальных коммуникаций позволит банкам проводить территориальную экспансию.

Основными тенденциями развития дистанционного банковского обслуживания в РБ в ближайшие годы являются постоянное увеличение числа пользователей интернет-банкинга, увеличение интенсивности их использования, а также рост спроса на мобильный банкинг и другие виды ДБО.

С развитием бюро кредитных историй и практики применения электронно-цифровой подписи, а также совершенствованием законодательства, большинство банков стали выдавать кредиты в режиме on-line, открывать/закрывать депозиты, а также удовлетворять другие интегрированные потребности клиентов, такие как интернет-трейдинг, возможности ведения нескольких счетов в одной системе электронного банковского обслуживания, даже счетов разных банков. В качестве дополнительных интернет-услуг банки будут предлагать консультации в сфере инвестиций, минимизации рисков финансовых вложений, заключение договоров страхования.

Некоторые финансовые учреждения планируют дать пользователям интернет-системы возможность дистанционно отправить заявку и оформить документы на аренду индивидуального сейфа определенного режима на удобный им срок в конкретном дополнительном офисе обслуживания.

В планах большинства банков – развитие поддержки мобильных платформ (услуги мобильного банкинга для КПК, коммуникаторов, смартфонов).

В настоящий момент для пользователей будет важно иметь возможность использовать сотовый терминал для осуществления любых операций со своими деньгами. Те банки и операторы сотовой связи (а подобные проекты возможны только в тесном их сотрудничестве), которые не смогут предоставить такой сервис своим пользователям, потеряют этот сегмент “вечного бизнеса” насовсем. В идеале мобильный аппарат должен превратиться в универсальное средство платежей, работающее круглосуточно в режиме реального времени.

Все больше и больше людей целиком и полностью полагаются на надежную работу своих мобильных устройств, поэтому их функциональность растет и они справляются с всё большим количеством задач. Мобильность становится весьма важным атрибутом в повседневной жизни людей, и эти “мобильные” люди хотят иметь возможность совмещать управление своими финансами с привычным для них образом жизни — подобная тенденция отмечается не только на Западе, но и в крупных городах Беларуси.

Известно [2], что рынок ТСО очень слабо охвачен банками, хотя за счет дешевизны терминалов и простоты их подключения банки могли бы в очень короткий срок развертывать сети по приему массовых платежей, которые кроме прямого назначения служили бы и рекламным целям. Так, создание сети из ста терминалов (заметное для города среднего размера явление) по цене примерно эквивалентно открытию одного дополнительного банковского офиса. Поэтому в будущем предполагается конкуренция на этом рынке. В перспективе возможно развитие на базе банкоматов и ТСО

видеобанкинга, при котором для связи используются специальные устройства, снабженные телемониторами и которые позволяют клиенту вживую общаться со служащим банка и проводить с его помощью необходимые операции.

Одно из направлений в развитии IVR — системы распознавания голоса. По данным Genesys Telecommunications Laboratories, уже 56% потребителей хотели бы видеть данную услугу в системе IVR, 29% руководителей колл-центров считают, что такие распознающие речь системы будут внедрены в их банках в самое ближайшее время.

В мае 2007 года была запущена первая в мире система обработки платежей посредством голосового подтверждения Voice Pay. Система включает в себя технологию биометрической идентификации от VoiceVault. Ею уже пользуются мировые банки и другие публичные организации.

При помощи своих биометрических, анти-фишинговых и анти-мошеннических технологий Voice Pay может предоставлять гарантии своим частным и бизнес клиентам в проведении транзакций любого размера. Использование Voice Pay безопасно, быстро и просто. Не требуется никакого дополнительного оборудования или программного обеспечения – только доступ к телефону. Клиент проходит короткую, одноразовую регистрацию, в течение которой несколько произнесенных им слов используются для генерации "отпечатка голоса". Впоследствии при совершении операции клиент банка подтверждает голосом через телефон или Интернет свою транзакцию. Не требуется никакого дополнительного оборудования или программного обеспечения. Клиенты всего лишь набирают федеральный номер Voice Pay и разрешают проведение транзакции, используя уникальный "голосовой отпечаток" в качестве электронной подписи.

Подводя итоги, следует отметить, что использование зарубежного опыта банковской деятельности и внедрение в практику белорусских банков стратегий многоканального обслуживания физических лиц, комплексного обслуживания, расширение спектра и повышение качества дистанционных банковских услуг будут способствовать общему развитию рынка банковских услуг в Республике Беларусь.

По оценкам экспертов рынка, потенциал развития Интернет-банкинга огромен. Аудитория белорусской зоны Интернета уже сейчас насчитывает около 3 миллионов пользователей, которые постоянно заходят в сеть, и, согласно данным опросов, каждый третий Интернет-пользователь готов управлять своим банковским счетом через Сеть. И если рынок Интернет-торговли увеличивается на 20 – 30% ежегодно, то число абонентов мобильной связи уже существенно превышает численность населения Беларуси. Можно утверждать с высокой степенью вероятности, что мобильные сервисы будут показывать максимальный прирост клиентской базы в ближайшие годы. Все эти показатели формируют благоприятную почву для развития дистанционных платежных сервисов.

Список использованных источников

1. Обзор состояния тенденций и перспектив развития информационных технологий в банковском секторе в 2010 году
2. Шестопалова Н. iFin-2007: в поисках мобильности // PC Week Mobile. – 2007. – №3. – С. 16.