

ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО УПРАВЛЕНИЯ БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Д.А. Полешук, К.И. Вабищевич, 3 курс

Научный руководитель – В.А. Лукашевич, к.э.н., доцент

Полесский государственный университет

Современные банки постоянно внедряют удобные, качественные системы и продукты банковского обслуживания клиентов, поскольку стремятся к улучшению качества предоставляемых услуг, одновременно уменьшая издержки на их обслуживание. Одной из таких систем является система дистанционного банковского обслуживания.

Понятие «дистанционное банковское обслуживание (ДБО)» является общим для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (то есть без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей [4, с. 42]. Так, основной принцип систем ДБО заключается в обмене информацией между клиентом и банком на расстоянии. Используя ДБО, клиент имеет возможность удаленного доступа к счетам, платежам и переводам, открытию вкладов, а также доступа к информационным материалам, таким как курсы валют, расположение ближайших банкоматов и т.д. Банк со своей стороны обеспечивает должный уровень безопасности и конфиденциальности такого обслуживания.

Технологии систем ДБО могут быть разделены на следующие категории:

- традиционные системы «клиент – банк», использующие прямую связь с банком по модему и предусматривающие установку специального программного обеспечения на компьютере клиента;
- системы «телебанк» (телефонный банкинг), предоставляющие платежные и информационные банковские услуги по телефону/телефаксу с использованием компьютерной телефонии;
- системы обслуживания с использованием банкоматов (АТМ-banking) и устройств банковского самообслуживания;
- интернет-банкинг – системы предоставления банковских услуг посредством Интернета, для использования которых клиенту, как правило, не нужно иметь специальное программное обеспечение и можно работать со своим банковским счетом с любого компьютера, подключенного к сети Интернет [1, с. 127].

Кроме того, системы ДБО могут быть двух видов: онлайн, работающие в режиме реального времени – операция, которую совершает клиент, исполняется банком в тот же момент и отражается на его балансе, не предусматривающие участников в обслуживании клиента, а также оффлайн, предполагающие временный разрыв между запросом клиента и его исполнением банком. Оффлайн системы могут быть автоматизированы полностью и частично. Полная автоматизация

предполагает задержку операции, так как система ДБО не интегрирована во внутреннюю автоматизированную банковскую систему.

Рассмотрим основные тенденции развития дистанционного управления банковского обслуживания [3, с. 38].

Использование стратегий многоканального обслуживания физических лиц является основной стратегией продаж банковских услуг. Ее суть заключается в комплексном предоставлении стандартных банковских услуг с современными мультимедийными формами их сбыта. Такая тенденция ДБО предполагает достижение определенного объема операций, что обеспечивает снижение стоимости данных услуг.

Использование аутсорсинг систем дистанционного банковского обслуживания, основанных на принципах разделения труда и специализации. Суть такой тенденции заключается в передаче банком выполнения части дорогостоящих функций сторонним компаниям, специализирующихся на таких функциях. В такой системе следующие участники: банк – предоставляет своим клиентам ДБО, клиент – открывает счет в банке, аутсорсер – осуществляет регистрацию и обработку дистанционных распоряжений клиентов, банк – ведет счета участников и выполняет расчетные функции.

Интеграция различных банков в единые системы дистанционного банковского обслуживания реализуется путем создания международных банковских групп и организации трансграничного сотрудничества. Благодаря данной тенденции ДБО организовано таким образом, что клиент, имеющий счета в банках различных стран, может управлять ими в рамках одной системы. Необходимо отметить, что работа в таких системах ограничивается множеством локальных и международных нормативных актов и связана с определенными рисками, описанными, в том числе, и в рамках документов Базельского комитета, но, тем не менее, становится все более популярной на территории Европейского Союза и США [2, с. 58].

Технология повышения качества и безопасности дистанционного банковского обслуживания характеризуется использованием систем ДБО, где клиент может наиболее полно и удобно управлять средствами, получать информацию о продукте, т.е. полнотой решения клиентских задач. Что касается безопасности, сюда можно отнести создание разделов о безопасности работы в онлайн сервисах, защита от кражи личных данных и мошенничества.

Увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов. Суть данной тенденции заключается в увеличении доступных видов услуг для клиентов, что в значительной мере связано с развитием банковских технологий, конкуренцией международных и национальных банков, а также конкуренцией банков и небанковских кредитно-финансовых организаций на национальных рынках.

Что касается использования систем ДБО в Республике Беларусь, все банки предлагают достаточно разнообразный набор сервисов в рамках дистанционного банковского обслуживания и работают в сфере расширения функциональности данных систем. В настоящее время банки в РБ предоставляют следующие технологии ДБО: SMS-банкинг, голосовой банкинг, IVR (Interactive Voice Response), SMS-оповещение, USSD-банкинг, мобильный банкинг, интернет-банкинг, автооплата, WAP-банкинга, SIM-апплеты, мидлеты. Однако не все из них достаточно развиты и внедрены в систему многих банков. Это связано с проблемой обеспечения безопасности ДБО, что значительно препятствует увеличению объема транзакций и расширению клиентской базы.

В Беларуси пока еще недостаточно развиты бесконтактные платежи без физического использования карты, т.е. с помощью носимых устройств, оснащенных NFC-модулем. Такие технологии предлагают международные платежные системы Visa, Mastercard, однако планируется внедрение таких технологий в национальную платежную систему БЕЛКАРТ. Бесконтактные платежи применяются для удобства плательщика, так как обеспечивают высокую скорость обмена данными между картой и терминалом, посредством смартфона, а также являются эффективным и безопасным способом рационального использования финансов. Кроме того, все необходимые платежные функции концентрируются в одном устройстве и не требуют посещения банкоматов, касс.

Существует также технология MST (англ. magnetic secure transmission) в составе собственного платёжного сервиса Samsung Pay. Используя электромагнитное поле, смартфон передаёт данные карты в механизм считывания магнитных карт, в связи с чем, клиент может отказаться от использования платёжной карты при оплате, что является весьма удобным, так как в любой момент пла-

тежной карты может не оказаться с собой. Однако такая технология также не является достаточно развитой и актуальной, поскольку работает только на определенных устройствах Samsung, а такое устройство имеется не у всех. Если бы данная технология была внедрена в другие марки смартфонов, больше клиентов бы ей пользовались. Исходя из этого, мы видим, что для банков внедрение такой технологии является недостаточно эффективным.

Таким образом, современный уровень развития дистанционного банковского обслуживания представляет собой набор уникальных технологий, которые позволяют клиенту совершать финансовые операции из любого места в любое время. Развитие действующих систем ДБО в Беларуси должно быть направлено на упрощение операций, повышения доверия клиентов к банку и в целом формирования положительного мнения о банках. Банкам в Беларуси следует разрабатывать и внедрять новые продукты, продолжать вести политику по расширению спектра услуг, доступных посредством систем ДБО.

Список использованных источников

1. Белоглазова, Г. Н., Кроливецкая Л. П. Банковское дело / Г.Н. Белоглазова. – М. : Финансы, 2003. – 592 с.
2. Вешкин, Ю. Г. Банковские системы зарубежных стран / Ю. Г. Вешкин. – М. : Экономист, 2006. – 400 с.
3. Криворучко, С. В. Платежные системы / С. В. Криворучко. – М. : Маркет ДС, 2008. – 176 с.
4. Попов А., Яковлев Е. Дистанционное банковское обслуживание. Общие положения / А. В. Попов, Е. Яковлева // Банковские Технологии, 2000. – № 1–2. – С. 41-47.
5. Усоскин, В. М. Современный коммерческий банк : управление и операции / В. М. Усоскин. – М. : Вазар-Ферро, 1999. – 320 с.