

**АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ КАНАЛОВ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО
ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ
НА ПРИМЕРЕ ИНТЕРНЕТ-БАНКИНГА**

Ю.В. Лукашик, 2 курс

Научный руководитель – А.В. Андрейчук, ассистент

Полесский государственный университет

Среди современных направлений банковского бизнеса, следует отметить тенденцию усиления конкуренции в данной сфере, особенно в сфере розничных банковских услуг.

В борьбе за клиента выигрывает тот банк, который обслуживает быстрее и надежнее, персонал которого вежливый, а продукты понятны и доступны. И система дистанционного обслуживания один из инструментов, с помощью которых банк может повысить свою привлекательность, расширить круг клиентов, а также сэкономить значительные средства на обслуживание офисов и содержание штатных сотрудников.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – это предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникации [1, с.12].

В основе ДБО лежит принцип обмена информацией между банком и клиентом с обеспечением должного уровня безопасности и конфиденциальности. Клиентам предоставляется возможность получать информацию о состоянии своих счетов и управлять ими, не посещая банковский офис, а используя имеющиеся у них под рукой средства телекоммуникации: телефон, компьютер с модемом, телефон, пейджер, которые позволяют использовать такие услуги как ПС-банкинг, интернет-банкинг, мобильный-банкинг и др [2, с. 19].

Сейчас тяжело найти человека, который не пользовался бы услугами банков в той или иной форме. Мобильный телефон есть у каждого первого, зарплату на карточку получают девять человек из десяти, значительная часть страны живёт в кредит, а другая половина имеет вклады в банках, оплата коммунальных услуг также проходит через банк. Роль банка огромна. Его роль напрямую связана с состоянием экономики, экономика напрямую связана с благосостоянием граждан и уровнем жизни.

Но далеко не все предоставляемые банками услуги пользуются популярностью. Одна из таких «маловостребованных» услуг в Республике Беларусь – это интернет-банкинг. Почему же столь удобная услуга не пользуется популярностью?

Существует ряд проблем, которые затрудняют процесс потребления данной услуги среди населения. И самая главная из них – это низкая компьютерная образованность граждан. Компьютер

есть практически в каждом доме, но для многих данное техническое средство так и остаётся декоративным приложением, а что касается оплаты услуг и совершении платежей через интернет – это до сих пор для большинства остается на уровне фантастики. Да, все это развивается и становится более популярным, но с национальным белорусским менталитетом потребуется немало времени, пока интернет-банкинг будет восприниматься в порядке вещей. У многих в голове психологический барьер и несерьёзное отношение к интернету. Интернет – это для развлечения. А если не для развлечения – то это очень сложно.

Что бы решить эту проблему, надо определить возрастную категорию людей, пользующейся данной услугой и выявить, какой слой общества самый перспективный и привлекательный для банка, т. е. с кем надо проводить активную работу по подключению данной услуги. При этом уже были проведены соответствующие исследования, которые показали, что наиболее перспективные группы людей, которые хотят и могут пользоваться системами интернет-банкинга – это молодые люди в возрасте 20–40 лет с достаточно высоким уровнем образования (предпочтительно высшее образование), юридически грамотные, имеющие достаточный среднемесячный доход. Конечно же, это должен быть клиент банка, имеющий доступ в Интернет с собственного или рабочего компьютера и проводящий в сети Интернет более трех часов в неделю. Такой клиент постоянно осуществляет безналичные переводы, в работе с банком ценит, прежде всего, скорость, удобство и надежность при осуществлении платежа через Интернет.

Следующая причина – это большой объём различной информации, которую нужно держать в голове и иметь всегда под рукой: номера карт, логины и пароли, пин-коды. Большинство этой информации заключается в двух кликах мышкой, но тут вступает в силу первая причина: последовательность этих двух кликов представляется неимоверно сложной.

Ещё одна причина – за интернет-банкинг нужно платить, подключение этой услуги стоит некоторой суммы. К тому же, многие банки изымают ежемесячную абонентскую плату.

К тому же играет свою роль и сложность подключения этой услуги. Для того чтобы подключиться к интернет-банкингу, потребуется с паспортом посетить отделение банка (обычно по месту открытия карт-счета), оформить заявление и заплатить за подключение услуги, а чтобы её активизировать необходимо снова прийти в банк, возможно потратить время в очереди, выслушать длинную инструкцию по использованию услуги. В это время в Европе для получения данной услуги достаточно совершить ряд операций на ATM.

Возможность использования интернет-банкинга есть у 11 банков (из 31), но еще несколько банков планируют внедрить данную услугу в ближайшее время. Перечень доступных операций через интернет-банкинг у всех примерно одинаков: просмотр остатков по карт-счетам (счетам по учёту кредита); оплата услуг мобильной связи, домашнего телефона, коммунальных и других услуг; погашение кредитов; перевод средств с карт-счёта на карт-счёт; просмотр истории платежей по видам услуг осуществлённых в системе [3].

Какие же преимущества обеспечивает клиенту использование интернет-банкинга?

Самое очевидное преимущество Интернет-банкинга – экономия времени. Клиенту не нужно добираться в банк, ожидать, стоять в очередях, тратить время на обратную дорогу – он может проводить банковские операции, не выходя из дома. Система Интернет-банкинга обычно проверяет правильность заполнения реквизитов, что исключает ошибки клиента. Платеж совершается несколькими нажатиями клавиши.

Услуги Интернет-банкинга доступны круглосуточно семь дней в неделю, что позволяет клиенту осуществлять операции в любое удобное время, а также мгновенно реагировать, скажем, на изменения валютных курсов. В целом, Интернет-банкинг – это наиболее эффективный, на сегодняшний день, инструмент контроля за операциями по любым банковским счетам.

Стоимость банковской операции в Интернет существенно ниже той, которую проводит операционист, что делает эти операции более выгодными для клиента.

Развитые системы Интернет-банкинга позволяют автоматизировать некоторые операции. В таких случаях клиенту уже нет необходимости помнить об оплате телефонных счетов и счетов за коммунальные услуги – система это делает сама.

Системы Интернет-банкинга позволяют банку оперативно доносить до своих клиентов самую свежую информацию, ознакомившись с которой клиенты тут же могут воспользоваться новыми банковскими продуктами и услугами [4].

Многие аналитики считают, что интернет-банкинг в Беларуси находится пока на самой ранней стадии развития. Инициатива его появления исходит от коммерческих банков. Только единицы крупнейших банков полномасштабно предоставляют такую услугу. Банки же среднего сегмента

пока либо задумываются о возможности предоставления клиентам такого сервиса, либо только начинают его предоставлять.

Кроме этого, чувствуется и недостаток клиенткой базы: только около 3% держателей пластиковых карточек в Беларуси пользуются данной услугой, что почти в 10 раз меньше среднего показателя в Европе. И это может говорить как о недостатке информации о данной операции, так и о неграмотности населения в области электронных и финансовых новинок.

Список использованных источников

1. Рудакова, О.С. Банковские электронные услуги: уч. Пос./О.С. Рудакова. – Мн.: ИНФРА:Вузовская, 2011. - 400 с.
2. Вешкин, Ю.Г. Банковские системы зарубежных стран / Ю.Г. Вешкин. - М.: Экономист, 2006. - 400 с.
3. Официальный сайт ОАО «Белорусбанк» / Интернет-банкинг [Электронный ресурс]. – 2006. – Режим доступа: http://www.belarusbank.by/ru/person/internet_banking. Дата доступа: 21.02.2011.
4. Информационный банковский портал InfoBank [Электронный ресурс]. – 2007. Режим доступа: <http://www.infobank.by/1307/Default.aspx>. Дата доступа: 23.02.2011.