

## ПРОБЛЕМЫ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В БЕЛАРУСИ

*Ю.С. Романенко, 4 курс*

*Научный руководитель – Л.В. Федосенко, к.э.н., доцент  
Гомельский государственный университет имени Ф. Скорины*

Работу банка трудно сегодня представить без использования новейших информационных технологий. Банки первыми подхватывают все новое, поскольку от внедрения технологий зависит престиж, сокращение издержек, возможность расширения клиентской базы и предоставления клиентам широчайшего спектра услуг. Это отличная возможность не только сохранить, но и укрепить свои рыночные позиции[1, с. 10].

В настоящее время одним из перспективных направлений расширения линейки банковских продуктов и услуг является развитие дистанционного банковского обслуживания (далее ДБО).

Данный вид услуги внедрен и в крупнейшем белорусском банке – ОАО «АСБ Беларусбанк». Ежемесячный оборот ОАО «АСБ Беларусбанк» по операциям, проводимым с помощью сервисов ДБО, с начала 2012 года увеличился на 68% и на 1 сентября составил Br50 млрд. Сервисы ДБО – SMS-банкинг, М-банкинг и Интернет-банкинг – позволяют с помощью мобильного телефона либо персонального компьютера осуществлять широкий спектр банковских операций. SMS-банкинг является одним из самых популярных сервисов ДБО. Сегодня более 600 тыс. клиентов банка пользуются этой услугой. Сумма безналичных платежей за август 2012 года, совершенных с помощью SMS-банкинга, составила около Br13 млрд.[2].

Интересен и тот факт, что ОАО «АСБ Беларусбанк» для развития системы безналичных платежей предпринял следующие меры. В 2012 году большинство АЗС были оборудованы инфокиосками данного банка. Уже к концу 2012 года действовало 109 таких устройств.

Так, в январе 2012 года действовало 100 инфокиосков, и с их помощью за весь месяц было проведено чуть более 7 тыс. операций по оплате. Уже в августе общее количество транзакций превысило 61 тыс., а общий объем платежей составил Br7,8 млрд.[2].

Положительным моментом в развитии дистанционного обслуживания является широкое распространение системы электронного документооборота для юридических лиц «Клиент-банк». «Клиент-Банк» – наиболее полная и развитая система обслуживания. Сервис использует электронную цифровую подпись и позволяет осуществлять широкий спектр операций.

На белорусском рынке также существуют виртуальные платежные карточки, **которые** выпускают: **ОАО «БПС-Сбербанк», ОАО «Паритетбанк» и «Приорбанк» ОАО.** В отличие от обычных, виртуальная карточка может выпускаться без пластика. Все реквизиты отображаются на бумажном носителе.

Однако ДБО одновременно сталкивается с определенными проблемами, связанными с его адаптацией. В частности, это:[3, с. 62]

- недостаточная финансовая грамотность населения, и неактивное участие в ликвидации безграмотности в данном направлении, как банков, так и органов государственного управления;
- низкий уровень технической и компьютерной грамотности населения;
- психологическая неготовность клиентов;

- дороговизна и недоступность для некоторых слоев населения соответствующей техники (мобильные телефоны, компьютеры);
- достаточно высокая плата за пользование сетью Интернет;
- недостаточная информированность населения о системе ДБО и о ее безопасности;
- достаточно большая нагрузка на платежные терминалы, что лишает возможности создания оптимальных условий для осуществления безналичных платежей;
- отсутствие предоставляемых предприятиями совместно с банками скидок покупателям при приобретении товаров, оплате услуг с использованием платежных карточек;
- недостаточное обеспечение сбора статистической отчетности обо всех операциях безналичной оплаты в сфере розничной торговли и услуг.

Одним из факторов, влияющих на повышение доверия населения к банкам и ДБО, является обеспечение бесперебойного функционирования и доступности для клиента программно-технической инфраструктуры приема и обработки карточек. Банкам, провайдером, ИТ-организациям совместно с организациями торговли и сервиса необходимо обеспечить надежное функционирование каналов связи, своевременное и качественное комплексное обслуживание и ремонт терминалов, банкоматов и инфокиосков.

К продуктам, которые не получили распространения на рынке белорусских банковских услуг относятся private-banking, vip-banking, familyoffice и online-trading.

Технологии обслуживания состоятельных клиентов, в том числе состоятельных семей, не получили должного распространения в связи с относительно небольшими размерами государства, количеством состоятельных клиентов и отсутствием спроса на данные услуги.

Online-trading не имеет должного развития в связи с недостаточностью развитости фондового рынка.

К ряду проблем можно отнести и отсутствие комплексного нормативного правового акта, регулирующего операции ДБО или отдельные его функциональные сегменты. Урегулирования требуют следующие вопросы [3, с. 61]:

- детализация общего определения, назначения и классификации систем ДБО;
- определение общих правил работы в каждой системе ДБО, включая определение единых, обязательных требований к формам входных и выходных документов в системах ДБО, к порядку их формирования, обращения и хранения;
- установление требований к обеспечению безопасности, надежности и непрерывности предоставления услуг, к защите информации в системах ДБО;
- взаимодействие с другими банковскими системами для банковского сектора в целом;
- возможность приравнивать заявки, поданные клиентом в банк с использованием систем ДБО, к заявкам, поданным клиентом лично.

Таким образом, несмотря на положительные моменты в развитии СДБО республики, развитие рынка онлайн-услуг в Беларуси в настоящее время происходит недостаточно быстрыми темпами. Основные препятствия: недостаточная информированность населения, низкий уровень финансовой грамотности, психологическая неготовность клиентов, перебои в работе программно-технических комплексов банков, некоторые проблемы в законодательном обеспечении.

#### **Список использованных источников**

1. Муравьева А.В. Банковские инновации: мировой опыт и российская практика / А.В. Муравьева // Банковские инновации. – 2007. – № 3. – с. 8–15.
2. Среди белорусов растет популярность сервисов дистанционного банковского обслуживания [Электронный ресурс]. – 2012. – Режим доступа: <http://www.belta.by/> – Дата доступа: 12.11.2013.
3. Кудасов И. Состояние и направления развития платежной системы Беларуси / И. Кудасов // Банковский вестник. – 2011. – №1. – с. 57–62.