

ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Т.М.Горелова, студент,

В.С.Сергеюк, ассистент

В настоящее время во многих развитых странах происходит переход от классической филиальной модели банков к модели дистанционного банковского обслуживания (ДБО).

Дистанционный (онлайн) банкинг — это комплекс банковских услуг, предоставляемых с использованием различных технологий удаленного обслуживания клиентов, без непосредственного взаимодействия клиента с банком. Эволюция банковской системы в сторону дистанционной модели банковского обслуживания обусловлена, в первую очередь, внедрением новых информационных технологий и автоматизацией банковских операций, изменениями в образе жизни людей. Стремясь наиболее полно удовлетворить желания своих действующих и потенциальных клиентов, банки не могут не учитывать реалии современного общества.

На основании данных ЦБУ 506 «Приорбанк» ОАО г.Пинска можно распределить услуги ДБО по следующим каналам обслуживания: Банк – Клиент, Интернет—Клиент, Телефон-банкинг, мобильная связь, внешние сервисы.

Первое место среди предоставляемых банком услуг системы ДБО занимает «Банк – Клиент». Это объясняется привычным интерфейсом услуги, соответствием нормам безопасности, независимостью по времени работы и возможностью ведения своей базы данных. Число подключенных к Системе Электронных Платежей (СЭП) в ЦБУ 506 «Приорбанк» ОАО г.Пинска на 01.01.09 года составило 452 клиента.

Далее следует система «Интернет—Клиент», которая предусматривает оказание услуг ДБО на основе банковской системы платежей через Интернет. Причем пока технологии Интернета улучшаются динамически, с той же экспонентой будет расти качество и форма интернет-банкинга. Количество клиентов, зарегистрировавшихся в системе «Интернет-Банк» в ЦБУ 506 «Приорбанк» ОАО г.Пинска, на 01.01.2009 года составило 118 человек.

Телефон-банкинг – оказание услуг ДБО на основе банковской системы голосовых сообщений. В ЦБУ 506 «Приорбанк» ОАО г.Пинска существует так называемый call-центр, который выполняет информационные функции, а также является частью фронт-офиса банка. Ежедневно на call-центр поступает около 350 звонков. На эту услугу приходится основная нагрузка по удаленному информированию клиента.

Мобильная связь является следующим шагом для предоставления дистанционных банковских услуг. Оказание услуг ДБО на основе мобильных технологий «Приорбанк» ОАО внедрил совсем недавно, поэтому количество клиентов, подключившихся к sms-банку на 01.01.2009 составило 18 человек.

Внешние сервисы – киоски, банкоматы, также относятся к дистанционному банкингу. На данный момент в г.Пинске расположено 10 банкоматов «Приорбанк» ОАО и 1 инфокиоск.

Таким образом, оценивая каналы удаленного доступа по количеству клиентов, пользующихся той или иной услугой, их можно распределить следующим образом (рисунок 1):

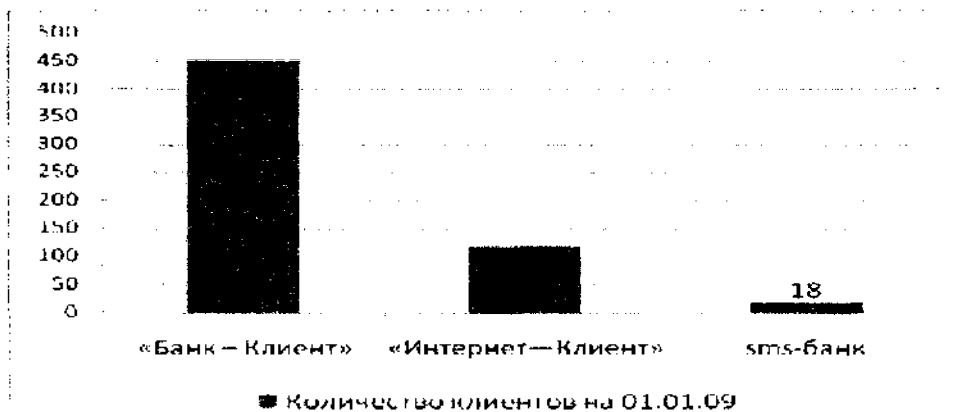


Рисунок 1 – Количество клиентов, пользующихся услугами ДБО в ЦБУ 506 «Приорбанк» ОАО г.Пинска

Однако население пока неохотно отказывается от платежей наличными. Поэтому встает вопрос: «Как сделать дистанционные банковские услуги привлекательными для активного их использования клиентами?»

Прежде всего, наличия одного канала в настоящее время недостаточно. Когда клиент рассматривает возможность удаленного общения со своим банком, он оценивает количество каналов, по которым может связываться с банком. Разнообразие форм контакта с банком значительно повышает удобство и скорость, а тем самым и высоко ценящуюся клиентом комфортность.

Следующим шагом после обеспечения многоканальности является реализация комплексного подхода к внедрению решения банковского фронт-офиса. Важным каналом доступа к услугам банка остается отделение, где происходит непосредственное общение клиента с банком. Наличие «умной» системы позволяет операторам и консультантам более качественно обслуживать все более требовательных клиентов. Это повышает как удовлетворенность клиентов, так и мотивированность сотрудников.

К не менее важным параметрам, влияющих на эффективность применения систем ДБО, относятся производительность, простота использования, безопасность и ряд других.

Таким образом, когда под влиянием экономически сложных внешних обстоятельств конкуренция среди банков непременно возрастет. Преимущества получают те банки, которые вместе с новыми технологиями смогут предложить умные, многофункциональные, комплексные способы их использования.