

РАЗВИТИЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ – НЕОБХОДИМОЕ УСЛОВИЕ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ БАНКОВСКОЙ СИСТЕМЫ

Володько Павел Людвинович, экономист,
ОАО «Белинвестбанк», vol-pl89@yandex.ru

Аннотация: в статье рассматриваются особенности развития отечественного и зарубежного дистанционного банковского обслуживания. Выявлены проблемы и недостатки в отношении дистанционного банковского обслуживания, а также необходимость их развития.

Ключевые слова: банковские технологии, банковские услуги, дистанционные каналы обслуживания, дистанционное банковское обслуживание, кредитные организации.

Одной из передовых банковских технологий в области делового банковского оборота является дистанционное банковское обслуживание (дистанционное банковское обслуживание). За последние несколько лет отношение отечественных банков к электронным каналам обслуживания существенно изменилось. Кредитные организации начали активно работать в сфере расширения функциональности систем ДБО, выходить на новые сегменты рынка, при этом в дистанционные каналы обслуживания выводится максимальный спектр банковских услуг [4].

Наиболее распространенными сервисами, которые предлагают белорусские банки являются Интернет–банкинг, мобильный банкинг, SMS–банкинг. Рассмотрим наиболее популярные технологии.

Call–центр или контакт–центр – система информационной поддержки клиентов. Современный call–центр представляет собой внутреннее подразделение банка, в котором обученный персонал работает со звонками–обращениями клиентов. Часто это подразделение называют зеркалом сервисной политики банка, так как для клиента каждый из сотрудников становится прообразом банка, формирует его общую репутацию.

IVR Система – это система интерактивного банковского обслуживания, которая обеспечивает общение абонента с автоматизированным звуковым интерфейсом – автоматическим информатормом при помощи голосового меню.

SMS–банкинг. Одной из услуг, стремительно набирающей популярность среди держателей пластиковых карточек, является услуга SMS–банкинг. SMS–банкинг – это возможность круглосуточно, не выходя из дома либо офиса, просто отправляя с мобильного телефона SMS–сообщения, осуществлять широкий спектр операций [1].

SMS–оповещение (SMS–информирование). Технология позволяет сразу после проведения операции по карте, а также при отмене операции или при отказе в проведении операции, получить на мобильный телефон SMS с информацией об операции, что позволяет повысить безопасность при использовании карты. SMS–оповещение приходит при пополнении счета, при снятии наличных денежных средств, оплате товаров и услуг с предоставлением информации об остатке доступных денежных средств. SMS – уведомление направляется как по успешно совершенным операциям, так и неуспешным операциям.

USSD–банкинг. В ситуации, когда отправка SMS–сообщений невозможна по причине отрицательного баланса либо недостаточности средств на лицевом счете, абонент МТС, Velcom — держатель пластиковой карты всегда сможет пополнить свой абонентский счет, отправив со своего мобильного соответствующий USSD–запрос. После этого вы попадаете в меню системы, которая позволит выполнить все необходимые операции со своими счетами в режиме пошагового диалога. Для этого на каждом шаге отправляете USSD–ответ на предложенный вам в диалоге USSD–запрос.

Мобильный банкинг. М–банкинг – сервис, позволяющий держателям карточек, являющимся абонентами операторов мобильной связи МТС, Velcom и life:), с помощью мобильного телефона и установленного в нем специального приложения в любое время и из любой точки мира управлять денежными средствами.

Автоплата МТС или Velcom. Сервис «Автоплата» позволяет автоматизировать процесс совершения платежей в оплату услуг мобильной связи с банковских карт–счетов клиентов.

Автоматическая оплата. Это технология, когда банк проводит платежи по регулярным оплатам в автоматическом режиме без участия клиента. У держателей банковских платежных карточек, пользующихся данной услугой, пропадает необходимость постоянно контролировать, например,

состояние баланса мобильного телефона либо оплату задолженности по коммунальным услугам. Необходимый платеж будет совершен в автоматическом режиме, требуемая сумма денежных средств спишется со счета банковской платежной карточки, а ее держателю придет SMS-сообщение с оповещением на номер телефона, указанный при регистрации услуги.

Интернет-банкинг. Данная услуга доступна держателям банковских пластиковых карт, а также в ряде случаев и тем, у кого с банком заключен кредитный договор, открыт счет или есть вклад. Подключиться к услуге можно несколькими способами: в отделении банка, через инфокиоск. Некоторые банки предлагают пройти регистрацию онлайн. В Беларуси 81% населения пользуется Интернетом ежедневно. При этом среди новых подключений растет доля жителей небольших городов. Значит, вскоре ДБО с полным функционалом будет востребовано и в регионах [2]. С помощью интернет-банкинга можно (перечень доступных услуг может немного различаться в зависимости от банка):

1. получать информацию в режиме онлайн о состоянии вашего счета и всех проведенных операциях;
2. осуществлять безналичные платежи (оплата услуг стационарной и мобильной связи, доступа в Интернет, коммунальных услуг, кабельного телевидения и т.д.);
3. переводить денежные средства на другие счета (по этому пункту у банков нет единодушия: где-то разрешается "перекидывать" деньги только в пределах своих счетов, где-то можно осуществлять перевод на счета компаний-клиентов банка);
4. погашать кредиты [3].

Обслуживание физических лиц на расстоянии белорусскими банками приветствуется, хотя и существуют некоторые проблемы и недостатки, которые можно объединить в несколько групп:

- несовершенство законодательной базы в отношении дистанционного банковского сервиса.
- распространенность технологий, дороговизна и недоступность для некоторых слоев населения соответствующей техники (мобильные телефоны, компьютеры), посредством которых возможно осуществлять платежи удаленно.

- слабое доверие и психологическая неготовность клиентов к системам ДБО. Без непосредственного общения со специалистами банка возникают трудности верной идентификации клиента при дистанционном обслуживании. Если происходит неприятная ситуация с ДБО и она получает огласку, то клиент резко меняет отношение к этой услуге.

- отсутствие возможности систем работать с наличными деньгами. При определенных допущениях, можно через интернет перевести деньги из вклада на пластиковую карточку и, не приходя в банк, обналичить их в банкомате, что тоже условно можно назвать дистанционным банковским обслуживанием. Но для получения выписки по счету или справки все же необходимо обращаться в банк, так как такие документы должны быть должным образом заверены.

- недостаточная финансовая грамотность населения, и неактивное участие в ликвидации безграмотности в данном направлении, как банков, так и органов государственного управления;

- достаточно высокая плата за пользование сетью Интернет.

Проанализировав проблемы, с которыми сталкиваются банки в ходе внедрения систем дистанционного банковского обслуживания, необходимо провести ряд мероприятий, которые будут способствовать приобщению клиентов к обслуживанию таким методом:

- психологическая готовность клиентов, уровень их компьютерной грамотности, способность работать с электронными средствами являются сложным препятствием при выстраивании банком стратегии, ориентированной на использование электронных средств.

- необходима активная реклама по поэтапному проведению платежей в системах на доступном для пользователя языке. Еще одной задачей для банков в данном направлении является завоевание доверия пользователей.

- необходима активная рекламная компания о преимуществах использования удаленного банковского обслуживания посредством электронных рассылок, с помощью радио и телевидения, доступа к системе в демонстрационном режиме, что позволило бы уменьшить степень недоверия пользователей к работе через Интернет.

В настоящее время банки стремятся активно развивать возможности уже внедренных ими систем дистанционного банковского обслуживания за счет максимального расширения перечня компаний, в пользу которых можно произвести платежи. Одно из главных условий на того, чтобы клиент начал пользоваться новыми возможностями – это обеспечение клиенту максимального удобства при оплате с помощью дистанционного банковского обслуживания различных квитан-

ций. Для этого улучшается и упрощается интерфейс системы удаленного обслуживания, добавляются шаблоны для каждого вида платежа.

Белорусские банки, предоставляют клиентам всё новые и новые современные услуги, вроде Интернет–банкинга или мобильного банка. Теперь уже и белорусы могут оформить заявку на кредит он–лайн, либо открыть карт–счет, заполнив анкету на сайте и отослав в банк скан–копии паспортных данных.

Таким образом, необходимость развития ДБО связана со следующим:

1. возрастающим уровнем конкуренции в розничном финансовом секторе (в результате банки вынуждены искать новые источники удержания и роста клиентской базы, к которым можно отнести региональную экспансию, внедрение новых продуктов, технологий и новых каналов продаж);
2. экстенсивным ростом потребностей банковских клиентов в новых продуктах, более качественном сервисе (в том числе в услугах, которые могут сэкономить время потребителей);
3. низкой культурой безналичных способов оплаты товаров и услуг;
4. недостаточным уровнем взаимодействия банков и граждан, в том числе при реализации маркетинговых исследований и рекламных акций;
5. невысокой мотивацией персонала кредитных организаций в продвижении систем дистанционного банковского обслуживания;
6. отсутствием у банков общей стратегии развития онлайн–проектов;
7. недостаточным количеством получателей онлайн–платежей;
8. низким уровнем заинтересованности клиентов в системах ДБО (зачастую из–за банального незнания, какие возможности может предоставлять финансовое учреждение в банковском обслуживании вне своего офиса).

Следует отметить, что электронный банкинг, с применением современных банковских информационных технологий позволит стать традиционным способом совершения банковских операций.

Таким образом, развитие новых банковских услуг с использованием ДБО привлечет новых клиентов, что позволит повысить эффективность функционирования банков, а в свою очередь обеспечит устойчивое развитие банковской системы.

Список использованных источников:

1. SMS–банкинг: все для удобства пользователя [Электронный ресурс] – 2013 – Режим доступа: <http://www.belcard.by/> – Дата доступа: 10.09.2014.
2. Веремеев, Д. ДБО: деньги будут онлайн / Д. Веремеев // Белгазета. – 2013. – № 48 (924). – С. 5–6.
3. Интернет–банкинг: где вы, там и банк [Электронный ресурс] – 2009. – Режим доступа: <http://www.interfax.by/> – Дата доступа: 01.09.2014.
4. Среди белорусов растет популярность сервисов дистанционного банковского обслуживания [Электронный ресурс]. – 2012. – Режим доступа: <http://www.belta.by/> – Дата доступа: 01.09.2014.