

## АНАЛИЗ ДИСТАНЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

*Д.А. Коровайчик, В.С. Стемковская, 1 курс  
Научный руководитель – Л.П. Володько, к.э.н., доцент  
Полесский государственный университет*

С развитием информационных технологий и программного обеспечения тема «Дистанционное банковское обслуживание» является актуальной на сегодняшний день. Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) обеспечивает широкие возможности для банков и клиентов банков: быстрый доступ к продуктам и услугам независимо от времени и местоположения клиента, снижение издержек, возможности географического расширения и проникновения на новые рынки, стимулы для освоения новых банковских продуктов. ДБО распространено как среди юридических лиц, так и среди физических.

Под ДБО можно понимать определенный набор дистанционных банковских услуг, предоставляемых клиенту с использованием различных электронных каналов доставки и собранных в одной единой системе для каждого из каналов [2, с. 27].

Предоставляемые банком дистанционные услуги условно можно классифицировать по нескольким критериям: 1) по каналам доставки: стационарный телефон, мобильная связь, интернет, устройства самообслуживания; 2) по сфере применения: Business (для корпоративных клиентов), Consumer (для частных клиентов); 3) по платности: платные услуги, бесплатные услуги [2].

В общем спектре банковских услуг, дистанционные услуги с каждым годом значительно увеличиваются. К ним относятся такие услуги как «Call-центр», «IVR», «SMS-банк», «SMS-оповещение», «ТВ-банк» и другие.

В настоящее время системы ДБО становятся неотъемлемой частью повседневной жизни. Еще несколько лет назад такими системами пользовалось только ограниченное количество людей, а сейчас это стало уже массовым трендом. В то же время, ДБО имеет свои преимущества (возможность управления счетом, гибкий режим связи с банком, возможность контроля документооборота, удобность банковского обслуживания, доступность банковского обслуживания, импорт и экспорт документов в случае необходимости) и недостатки (недостаточная степень защиты, возможность выхода системы из строя, недоверие со стороны клиентов).

Выявив самые распространённые дистанционные банковские услуги (ДБУ), проведены исследования по использованию этих услуг 24-мя банкам Республики Беларусь (таблица).

Таблица – Показатели дистанционных банковских услуг в РБ

БАНКИ	Call-центр	IVR	SMS-банкинг	SMS-оповещение	USSD-банкинг	Мобильный банкинг	Интернет-банкинг	ТВ-банкинг	Удельный вес ДБУ, %
1. Беларусбанк	+		+	+		+	+	+	75
2. Белагропромбанк	+		+	+			+	+	63
3.Белинвест-банк	+		+	+		+	+	+	75
4. Паритетбанк	+		+	+			+		50
5.БПС-Сбербанк	+	+	+	+		+	+	+	88
6. Приорбанк	+	+	+	+	+	+	+		88
7.Банк БелВЭБ	+			+		+	+		50
8. БНБ-Банк	+	+	+	+			+		63
9. Белгазпромбанк	+	+	+	+			+		63

10. РРБ–Банк	+			+		+	+		50
11. МТБанк	+	+		+			+		50
12. Технобанк	+			+		+	+		50
13. Франсабанк	+		+	+			+		50
14. Трастбанк	+		+	+		+	+		63
15. Банк ВТБ	+	+	+	+					50
16.Альфа–Банк	+	+	+	+		+	+		75
17.Банк Москва– Минск	+			+		+	+		50
18.Дельта Банк	+	+		+			+		50
19.ИнтерПэйБанк	+		+	+			+		50
20.Евроторгинвестба нк	+						+		25
21. ХКБанк	+	+		+			+		50
22. БТА Банк	+			+			+		38
23. БСБ Банк	+			+		+	+		50
24. Идея Банк	+	+		+		+	+		63

Из таблицы видно, что лидерами по предоставлению ДБУ является БПС-«Сбербанк» и «Приорбанк», а менее всего ДБУ предоставляет «Евроторгинвестбанк».

Кроме этого, на основании анализа структуры проводимых операций в системе «SMS-банкинг» в «Приорбанк» ОАО за 2011-06.2014 гг., можно сделать вывод: наибольшее количество переводов и платежей осуществлялось в течение 2012 года, а наименьшее в период с 2013 года до 06.2014 года. Среднее количество платежей и переводов на одного клиента в период с 2011 до июня 2014 года снизилось с 7,4 до 1,6 единиц. С количеством платежей на одного активного клиента ситуация обстоит иначе: в период 2011- 2012 года наблюдалась стабильность (18,8 ед.), к 2013 году количество платежей увеличилось до 27,3 ед., а к июню 2014 года отметка упала до 13,7 ед.

По нашему мнению, снижение количества переводов и платежей, проводимых в системе «SMS-банкинг», связано с внедрением и использованием более приемлемых услуг, таких как «Интернет-банкинг», «Мобильный банкинг» и др., что значительно снизило использование «SMS-банкинга».

А проведенный анализ в системе «Интернет-банкинг» «Приорбанк» ОАО за 2011-2014 годы, говорит о том, что значительную часть операций составляют переводы (64%), далее - платежи (23%), депозиты (9%) и совсем незначительный часть составляют кредиты (4%). Низкий процент операций по кредитам связан, как правило, с недоверием со стороны клиентов.

И в заключение, хотелось бы сделать вывод о том, что являясь, по сути, новым способом доставки традиционных банковских услуг, дистанционное банковское обслуживание подвержено всем присущим банковской деятельности рискам, но при этом существенно меняет содержание и значимость отдельных категорий рисков и общий профиль риска в банках.

#### **Список использованных источников**

1. Громов, А.С. Электронные банковские услуги в условиях глобализации / А.С. Громов // Банковские услуги. – 2008. – № 6. – С. 27–28.
2. Классификация ДБО // Информационный портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bankdbo.ru> – Дата доступа: 12.03.2015