

УДК 336.717

## **ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ РЫНКА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**Ю.В. Волчек**

*Полесский государственный университет, yulyana\_v87@tut.by*

Одной из важнейших предпосылок современного уровня развития рынка дистанционного банковского обслуживания стал, прежде всего, высокий уровень массового доверия граждан к государственной экономической политике, банковской системе, а также предлагаемым на рынке решениям в области дистанционного банковского обслуживания. Основной причиной роста доверия послужил высокий уровень проникновения технологий в повседневную жизнь и образованности населения в данной области, стремление к сокращению временных и финансовых затрат на получение банковского обслуживания.

Современные тенденции развития рынка дистанционного банковского обслуживания обусловлены главным образом следующими основными процессами:

- интенсивным развитием современных информационных технологий, использование которых позволяет учреждениям банков расширить спектр одновременно предоставляемых услуг, приблизить их к клиенту, снизить затраты времени клиентов и банковские операционные издержки;
- эволюционным развитием финансового рынка, появлением новых его сегментов и инструментов;
- повышением требований клиентов к качеству банковского обслуживания и усилением конкуренции банков в отношении качественных характеристик предоставляемых услуг [3, с. 207].

Эти процессы идут в разных странах с неодинаковой интенсивностью и определяют направления и темпы развития рынка дистанционного банковского обслуживания для каждой страны.

Основными тенденциями развития дистанционного банковского обслуживания являются:

- использование стратегий многоканального обслуживания физических лиц;
- аутсорсинг систем дистанционного банковского обслуживания;
- интеграция различных банков в единые системы дистанционного банковского обслуживания;
- повышение качества и безопасности дистанционного банковского обслуживания;
- увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов [2, с. 38].

Стратегии многоканального обслуживания во многих странах являются основными стратегиями организации продаж банковских услуг. Содержание данных стратегий заключается в предоставлении стандартных банковских услуг в комбинации с современными мультимедийными формами их сбыта (на основе развития информационных технологий), что при достижении определенных объемов операций обеспечивает снижение стоимости данных услуг.

Аутсорсинг систем дистанционного банковского обслуживания также является достаточно значимой тенденцией. Наличие узкоспециализированных компаний позволяет передавать в их управление системы и каналы дистанционного банковского обслуживания, что приводит банк к определенному сокращению затрат связанных с организацией и обслуживанием данных систем и каналов, а также позволяет ускорить процесс их организации в случае работы «с нуля». Классическими примерами аутсорсинга в области дистанционного обслуживания является передача внешним партнерам функций Call-центра, создания и обслуживания сети устройств самообслуживания, ведение договорных отношений с провайдером каналов и поставщиками услуг, SMS рассылки.

Тенденция интеграции различных банков в единые системы дистанционного банковского обслуживания прослеживается в рамках международных банковских групп, объединяющих банки в различных странах мира. Несмотря на сохраняющиеся различия в организации информационных систем в каждом из банков такой группы, отличиях в законодательстве различных стран, общая тенденция к унификации требований и информационных систем позволяет организовывать дистанционное обслуживание таким образом, что клиент, имеющий счета в банках различных стран может управлять ими в рамках одной системы дистанционного обслуживания. Конечно, работа в таких системах ограничивается множеством локальных и международных нормативных актов и связана с определенными рисками, описанными, в том числе, и в рамках документов Базельского комитета, но, тем не менее, становится все более популярной на территории Европейского Союза и США [1, с. 58].

Увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного дистанционного обслуживания клиентов – одна из самых важных тенденций, которую применяют коммерческие банки. Расширение спектра услуг на европейском банковском рынке в значительной мере обусловлено развитием банковских технологий, международной конкуренцией банков, в том числе национальных банков и международных банковских институтов, а также конкуренцией банков и небанковских кредитно-финансовых организаций на национальных (локальных) рынках.

Усиление конкурентной борьбы, увеличение количества предлагаемых банками услуг, рост их сложности, привел к закономерным изменениям в системах дистанционного обслуживания. При этом расширение спектра дистанционных банковских услуг может осуществляться по следующим направлениям:

- модификация существующих (уже оказываемых) услуг. Технологические и качественные параметры традиционных или базовых услуг изменяются таким образом, чтобы обеспечить их внедрение в различные системы дистанционного обслуживания, что приводит к общему расширению перечня разновидностей банковских услуг;

– оказание принципиально новых услуг, отличных от существующих. Их разработка и внедрение связаны с усилением конкуренции между банками и небанковскими кредитно–финансовыми организациями, развитием новых сегментов финансовых рынков, а также развитием информационных технологий и появлением новых технологических возможностей;

– развитие вспомогательных дистанционных услуг (консультационные услуги по использованию систем дистанционного банковского обслуживания, службы сопровождения и помощи при возникновении проблемных ситуаций, работающие с использованием современных методов коммуникации: чаты, форумы, обращения по электронной почте, телефону и т.п.).

Таким образом, современный уровень развития дистанционного банковского обслуживания обеспечивает возможность предоставления клиенту комплексного набора банковских услуг независимо от географического положения филиала банка, в котором обслуживается клиент, или используемого клиентом канала доступа к банковскому обслуживанию. При этом дистанционное обслуживание предполагает предоставление банком определенного набора услуг, в том числе на более выгодных условиях, чем, если бы эти услуги были приобретены при личном обращении в банк. Практически всегда клиенту предлагается пакет из множества каналов осуществления дистанционного обслуживания (стратегия многоканального обслуживания). Стоимость пакета при этом, в случае наличия таковой, существенно ниже той, которую клиент заплатит при приобретении доступа к дистанционному обслуживанию по каждому из каналов в отдельности.

Следует отметить, что использование внедрение в практику белорусских банков многоканального обслуживания частных клиентов, комплексного обслуживания, расширение спектра и повышение качества дистанционных банковских услуг способствуют общему развитию рынка банковских услуг в Республике Беларусь.

#### ***Список использованных источников:***

1. Вешкин, Ю.Г. Банковские системы зарубежных стран / Ю.Г. Вешкин. – М. : Экономист, 2006. – 400 с.
2. Криворучко, С.В. Платежные системы / С.В. Криворучко. – М. : Маркет ДС, 2008. – 176 с.
3. Коробова, Г.Г. Банковское дело / Г.Г. Коробова. – М. : Экономист, 2006. – 766 с.