

УДК: 336.71

РАЗВИТИЕ СИСТЕМ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Грудницкая Е. Н., студентка

(Полесский государственный университет, г. Пинск, Беларусь)

Научный руководитель: ст. преподаватель Новик Т. В.

Аннотация: Системы дистанционного банковского обслуживания активно применяются сегодня в деятельности коммерческих банков и является необходимой в условиях жесткой конкуренции на рынке банковских услуг, поэтому главной целью статьи является изучение развития СДБО, внедрения цифровых технологий в банковскую систему Республики Беларусь, выявление факторов, препятствующих их развитию, а также рассмотрение путей решения представленных проблем.

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание, цифровые технологии, интернет-банкинг, мобильный банкинг, дистанционное открытие банковского депозита.

В настоящее время во многих развитых странах происходит переход от классической филиальной модели к модели дистанционного банковского обслуживания, и все больше операций проводится клиентами без визита в банк. Существует множество различных прогнозов дальнейшего развития банковской отрасли в мире и в отдельных странах, но очень точно выразил свое мнение основатель крупнейшей корпорации Microsoft Билл Гейтс: «Необходим банкинг, но не банки». При этом в утверждении отсутствует противопоставление банковского сектора и небанковских организаций, выполняющих некоторые банковские операции. Подразумевается постепенный отказ от традиционного образа банка как масштабного, с множеством подразделений аппарата, с точки зрения населения, скучного здания, в котором необходимо часами ждать своей очереди для проведения операций, к более простой и выгодной форме

его существования – развитию цифрового банкинга, подразумевающего осуществление всех тех же банковских услуг дистанционно.

Стоит заметить, что в настоящее время системы дистанционного банковского обслуживания (далее – СДБО) становятся неотъемлемой частью повседневной жизни. При этом с каждым годом они совершенствуются и развиваются, привлекая все большее количество новых клиентов, при этом банки стремятся отвечать требованиям времени и модернизируют банковские технологии для сохранения своей конкурентоспособности на рынке, где качество обслуживания становится практически главным критерием успешности банка.

Документом, определяющим развитие цифровых банковских технологий, является Стратегия развития цифрового банкинга в Республике Беларусь на 2016 – 2020 годы, одобренная постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь № 108 от 2 марта 2016 г. (далее – Стратегия развития). В данном документе определены цели, задачи, основные направления развития банковской системы в области цифровых технологий. Особое внимание уделяется расширению взаимодействия банков, их клиентов, предприятий и иных субъектов хозяйствования при помощи цифровых каналов коммуникации [1].

Законом Республики Беларусь от 4 июня 2015 г. № 268-З «О внесении изменений и дополнений в некоторые законы Республики Беларусь» была расширена сфера применения СДБО как прогрессивного способа оказания банковских услуг: в Банковский кодекс были внедрены нормы, предусматривающие заключение кредитного договора и договора банковского вклада (депозита) через СДБО, а также закреплены положения, направленные на защиту интересов клиентов банков при заключении с ними данных договоров таким способом [2].

Для лучшего изучения количества пользователей услугами СДБО и выявления предпочтений жителей страны, Институтом социологии Национальной академии наук РБ летом 2016 г. был проведен опрос. В нем принимали участие 8 тыс. жителей нашей страны от 16 до 35 лет. Работа была проведена в рамках исследовательского проекта Национального банка и Альянса за финансовую доступность. Аналогичный опрос проводился в 2012 г.

На основе результатов опроса можно составить сравнительную таблицу 1, отображающую изменения количества пользователей услугой интернет-банкинга за интервал времени 2012 – 2016 гг.

Таблица 1 – Количественные изменения пользователей услугой интернет-банкинга за период 2012 – 2016 гг.

Категория населения (тыс. чел.)	Количество пользова- телей (%) в	
	2012 г.	2016 г.
Жители старше 16 лет	10,5	36,6
Жители городов	-	42
Жители сельской местности	-	30
Жители, пользующиеся услугой Мобильного бан- кинга	-	9,2
Жители, пользующиеся услугой Интернет-бан- кинг	-	7,4
Жители, совершившие оплату товаров и услуг че- рез интернет-банкинг 1 или несколько раз в ме- сяц	7,2	21,4
Жители, совершившие оплату товаров и услуг че- рез интернет-банкинг несколько раз в год и реже	4	5,1
Доля жителей из общего числа опрошенных, ни- когда не совершавших интернет-платежей	90	70,5
Жители, которые не менее 1 раза в месяц совер- шают или получают платежи с помощью мобиль- ного телефона	10,7	12,8
Жители, которые реже, чем 1 раз в месяц совер- шают или получают платежи с помощью мобиль- ного телефона	3,5	5,4

Источник: собственная разработка автором на основе [2]

В таблице 1 видно, что в 2016 г. услугами интернет-банкинга в Республике Беларусь пользовались около 36,6 % жителей страны в возрасте старше 16 лет, что оказалось в 3,5 раза больше, чем в 2012 г. Наиболее активными пользователями услуги интернет-банкинга являются жители городов (42 %), в то время как в сельской местности их доля составила около 30 %. Это примерно каждый третий сельских житель.

Однако, оплату товаров и услуг через системы интернет-банкинга осуществляет меньшее количество людей, чем использует интернет-банкинг. А именно, по данным опроса, платежи один или несколько раз в месяц совершали только 21,4 % от общего числа опрошенных, а несколько раз в год и реже – еще 5,1 %. Но и это намного больше, чем в 2012 г., когда данные параметры составляли 7,2 % и 4 % соответственно.

Впрочем, данные о покупках через интернет впечатляют: примерно каждый пятый житель Беларуси совершает платежи через интернет не менее одного раза в месяц. Более того, довольно активно люди используют для оплаты и мобильные телефоны. А именно, не менее 1 раза в месяц совершают или получают платежи с помощью мобильного телефона 12,8 % опрошенных, а реже,

чем 1 раз в месяц – еще 5,4 %. В то же время, по сравнению с 2012 г. данные параметры изменились не столь значительно, как число пользователей интернет-банкинга. В 2012 г. данные параметры равнялись 10,7 % и 3,5 % соответственно

При этом число людей, использующих мобильные телефоны для совершения платежей, выше всего среди возрастной группы 25 –34 года - около 35 %, т.е. примерно каждый третий. Есть пользователи данной услуги и в возрасте старше 60 лет, но их всего 3,3 % от числа людей в данной возрастной группе. Зависит частота использования данной услуги и от образования: среди людей с неполным высшим или высшим образованием осуществляют платежи с помощью мобильного телефона каждый пятый [3].

В связи вышесказанным становится очевидно, что с банки стремятся приблизиться к клиенту за счет внедрения передовых достижений науки и техники, реализованных в различных методах дистанционного банковского обслуживания, при этом соблюдают такие условия, как удобство работы клиента с банковскими продуктами, быстрый доступ к банковским услугам и скорость реализации услуг.

Некоторые банки уже активно развивают услугу дистанционного открытия банковских вкладов (депозитов), при этом клиенту требуется подключение к онлайн-сервису данного банка. Важным остается проанализировать наличие в банках Республики Беларусь данной услуги как для физических, так и для юридических лиц, выявить ее особенности.

На основании информации из документов, размещенных на соответствующих официальных сайтах всех 23 действующих банков Республики Беларусь по состоянию на дату 05.12.2016 г. можно привести рисунок 1.



Рисунок 1 – Наличие услуги дистанционного открытия банковского депозита в действующих банках Республики Беларусь на дату 05.12.2016.

Источник: собственная разработка автором на основе [4].

На рисунке 1 видно, что доля банков, предоставляющих услугу открытия депозита при помощи СДБО для физических лиц составила 48 %, несколько меньшая доля банков, предоставляющая данную услугу для юридических лиц – 39 %.

Это может быть связано с более сложными процедурами идентификации и аутентификации таких лиц при осуществлении финансовых операций.

Однако необходимо отметить, что существует обязательное условие как для физических, так и юридических лиц, заключающееся в предварительном наличии счета клиента в этом банке, открытого традиционным путем посредством взаимодействия с менеджером банка.

В общем можно отметить, что функционирует достаточное количество банков, клиенты которых имеют возможность дистанционно открыть депозит.

В связи с этим, важным остается проанализировать различные виды интернет-депозитов в белорусских банках для физических лиц, определить их особенности. Данные размещены в таблице 2.

Таблица 2 – Сравнительная характеристика интернет-депозитов в белорусских банках на дату 18.02.2017

Банк / Онлайн-депозит	«Приорбанк» ОАО/ Выше.net	ОАО «Белгаз- промбанк» / ON- Вклад	ОАО «Беларус- банк»/ Интернет-депозит- тренд безотзывной
Срок хранения, мес.	1 / 3 / 12 / 18	45 дн. / 3 / 7	1 / 3 / 6 / 9 – в бел. рублях; 3 / 6 / 12 / 18 / 23 – в иностранной ва- люте
Доходность в бел. рублях, %	6,5 / 8,5 / - / 11,5	11 / 12 / 14	9 / 11 / 14 / 15
Доходность в дол. США, %	- / - / 1,25 / -	1 / 1,5 / 1,8	1,5 / 2 / 2,6 / 2,8 / 3
Доходность в евро, %	- / - / 0,75 / -	0,5 / 1 / 1,3	1,5 / 2 / 2,6 / 2,8 / 3
Доходность в рос. рублях, %	-	5 / 6 / 7	5,1 / 5,6 / 7 / 8,1 / 9
Капитализация/ выплата процен- тов	ежемесячно/ ежемесячная вы- плата	ежемесячно/ по истечении срока вклада	ежемесячно/ по истечении срока вклада
Частичное сня- тие (расходные операции)	возможно	не предусмот- рено	в пределах капи- тализированных процентов
Пополнение вклада	разрешено	разрешено	разрешено

Источник: собственная разработка автором на основе [5], [6], [7].

В таблице 2 представлена только общая схема работы интернет-вкладов, и каждый банк имеет свои особенности в открытии депозита, зачислении денежных средств и начислении процентов, при этом рассматриваются интернет-депозиты безотзывные с фиксированными процентными ставками.

Как видно из таблицы 2, по доходности депозиты, открытые при помощи СДБО, ничуть не уступают классическим вкладам. Особенностью интернет-депозитов является отсутствие бумажных договоров. Банк заключает договор при помощи публичной оферты, которая публикуется на корпоративном сайте. Договор считается заключенным с момента перечисления денежных средств с банковской платежной карты на интернет-депозит, что является очень удобным для клиентов банка.

Однако, несмотря на возрастание количества пользователей СДБО, развитие ДБО в нашей стране сталкивается с определенными проблемами: отсутствие единых стандартов в области электронного взаимодействия (использование интернет-банкинга, мобильного банкинга, биометрии в идентификации), разработка отечественных приложений для мобильных устройств, а также недостаточный уровень финансовой грамотности населения. Отмечается, что доля безналичных расчетов в общем объеме розничного товарооборота остается невысокой, население пенсионного возраста почти не пользуется безналичными платежами. Слаживается ситуация, когда доступ к национальной платежной системе, интернет- и мобильным платежам имеется, но не через все возможные каналы.

Существующие в настоящее время проблемы во многом определяют развитие СДБО в нашей стране. Тем не менее, представленные проблемы подлежат решению за счет внедрения единых стандартов безопасности в области электронного взаимодействия, которые повысят уровень доверия населения к банковским продуктам и услугам, также сократятся расходы банков, возникающих вследствие мошенничества.

Вопрос о повышении финансовой грамотности населения можно решить с помощью мероприятий и акций, целью которых является ознакомление населения с услугами банка. Необходимо проводить консультации по управлению новыми цифровыми технологиями всему населению независимо от возраста. Для пожилых людей следует создать условия для лучшего понимания и освоения банковских продуктов и услуг.

На основании ранее приведенных данных в ближайшей перспективе прогнозируется еще больший рост потребности населения в распоряжении своими финансами посредством мобильных устройств через мобильный банкинг, следствием чего является повышение спроса на приложения для осуществления мобильных платежей. Они должны отличаться простотой и удобством, также иметь понятный и в то же время простой интерфейс.

Можно сказать, что перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в нашей стране высоки, принимая во внимание текущую ситуацию бурного развития техники и технологий, широкое распространение Интернета и мобильной связи, повышение спроса на дистанционные банковские услуги. И если их с каждым годом совершенствовать, рисковать и применять технологические новинки, сфера функционирования СДБО значительно расширится и приобретет множество новых пользователей. Стратегия развития цифрового банкинга в Республике Беларусь на 2016-2020 гг., выработанная Национальным банком, позволит придать дополнительный импульс развитию цифровых банковских технологий, заложить основные тренды развития цифрового банкинга в стране на ближайшую перспективу.

Список использованных источников

1. Стратегия развития цифрового банкинга в Республике Беларусь на 2016 – 2020 годы: утв. Постановлением Прав. Нац. банка Респ. Беларусь, 2 март. 2016 г., № 108 // Национальный банк Республики Беларусь [Электронный ресурс] / Банковская система. – 2017.
2. Шевченко, А. Юридический анализ изменений и дополнений, внесенных в Банковский кодекс Республики Беларусь в июне 2015 г. / А. Шевченко // Банковский вестник. – 2015. - №7. – С. 32-39.
3. Портал о новостях в банковской сфере [Электронный ресурс] / Услуги интернет-банкинга. – Режим доступа: <http://select.by/content/view/12156/891>. – Дата доступа: 18.02.2017.
4. Раков, А. Предпосылки внедрения технологий управления банковским счетом в платежную систему Республики Беларусь / А. Раков // Банковский вестник. – 2017. – №1. – С. 45-50.
5. «Приорбанк» ОАО – официальный сайт [Электронный ресурс] / Электронный депозит Выше.net. – Режим доступа: <https://www.priorbank.by/electronic-deposit>. – Дата доступа: 18.02.2017.
6. ОАО «Белгазпромбанк» - официальный сайт [Электронный ресурс] / Интернет-вклады. – Режим доступа: http://belgazprombank.by/personal_banking/. – Дата доступа: 18.02.2017.
7. ОАО «Беларусбанк» - официальный сайт [Электронный ресурс] / Вклад «Интернет-депозит-тренд безотзывной». – Режим доступа: https://belarusbank.by/ru/fizicheskim_licam/vklady. – Дата доступа: 18.02.2017.