

АНАЛИЗ И РАЗВИТИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

О. Ю. Бородуля¹⁾, О. В. Машевская²⁾

¹⁾ студентка 4 курса, Белорусский государственный университет, г. Минск,
Республика Беларусь, e-mail: pochta.s.normalnim.nikom@gmail.com

²⁾ кандидат экономических наук, доцент, Белорусский государственный
университет, г. Минск, Республика Беларусь, e-mail: omachevskay@gmail.com

Работа посвящена изучению организации электронных услуг в банковской сфере в национальной экономике. В ходе анализа было выявлено, что банки имеют достаточно развитую сеть электронных услуг, в эффективной деятельности которой заинтересованы как банки, так и их регулятор, поскольку стратегия банковского сообщества республики направлена, прежде всего, на повышение качества и увеличение количества электронных услуг, которые стимулируют рост безналичных расчетов и приводят к увеличению прибыли финансовых организаций.

Ключевые слова: электронные услуги; банковская услуга; дистанционное банковское обслуживание; рынок банковских услуг.

ANALYSIS AND DEVELOPMENT OF ELECTRONIC BANKING SERVICES IN THE REPUBLIC OF BELARUS

O. Yu. Borodulya¹⁾, O. V. Mashevskaya²⁾

¹⁾ 4th year Student, Belarusian State University, Minsk, Republic of Belarus,
e-mail: pochta.s.normalnim.nikom@gmail.com

²⁾ PhD of Economic, Associate Professor, Belarusian State University, Minsk,
Republic of Belarus, e-mail: omachevskay@gmail.com

The work is devoted to the study of the organization of electronic services in banking sphere in the national economy. In the course of the analysis, it was revealed that banks have a sufficiently developed network of electronic services, in the effective operation of which both banks and their regulator are interested, since the banking strategy community of the republic is aimed primarily at improving the quality and an increase in the number of electronic services that stimulate the growth of cashless calculations and lead to an increase in the profits of financial institutions.

Keywords: electronic services; banking service; remote banking service; banking services market.

Банки Республики Беларусь на сегодняшний день имеют достаточно развитую сеть электронных услуг, а дистанционное банковское об-

служивание с каждым годом набирает всё большую популярность. По мнению многих авторов «система дистанционного обслуживания – совокупность технологий предоставления банковских услуг и осуществления банковских операций с использованием программных, технических средств и телекоммуникационных систем, обеспечивающих взаимодействие банка и его клиентов, в том числе передачу клиентом в банк расчётных и иных документов в электронном виде».

В таблице 1 представлены основные преимущества и недостатки внедрения в банковскую сферу системы дистанционного обслуживания.

Таблица 1

Преимущества и недостатки внедрения системы дистанционного обслуживания

ДЛЯ БАНКА	ДЛЯ КЛИЕНТОВ
ПРЕИМУЩЕСТВА	
Экономит время операционных работников на приём и обработку документов клиентов;	Позволяет работать со своими счетами, не выходя из офиса/дома;
Позволяет унифицировать работу с документами клиентов и обеспечение их разнообразной справочной информацией; Выступает мощным фактором к конкурентной борьбе за клиентов; Позволяет получать дополнительные средства в виде платы за использование системы клиентами.	Обеспечивает более полную защиту информации о счетах, чем по факсу либо телефону; Позволяет получать разнообразную справочную информацию из банка в едином связном виде; Позволяет клиенту выбирать банк, не обращая особого внимания на территориальную близость.
НЕДОСТАТКИ	
Требует затрат на приобретение либо создание системы, её внедрение и обучение персонала; Требует затрат на обслуживание (в том числе и каналов связи с высокой пропускной способностью при обслуживании большого числа клиентов).	Иногда требует дополнительного оборудования и более высокой квалификации пользователей компьютера/мобильных телефонов; Часто требует некоторого времени для переквалификации сотрудников на работу с электронными документами; Как правило, банки взимают плату за пользование такой системой.

Источник: разработка автора на основе [1, с. 157].

Проведение безналичных расчётов физическими лицами возможно с помощью банковской платёжной карты. На рис. 1 представлена динамика количества выпущенных банковских платёжных карточек банками Республики Беларусь.

Банковская инфраструктура оснащена разными устройствами для самообслуживания. К ним можно отнести: организации торговли (сервиса), обслуживающие держателей карточек, платёжные терминалы в организациях торговли (сервиса), банкоматы, пункты выдачи наличных денежных средств, инфокиоски. В таблице 2, представлена динамика количества объектов банковской программно-технической инфраструктуры.

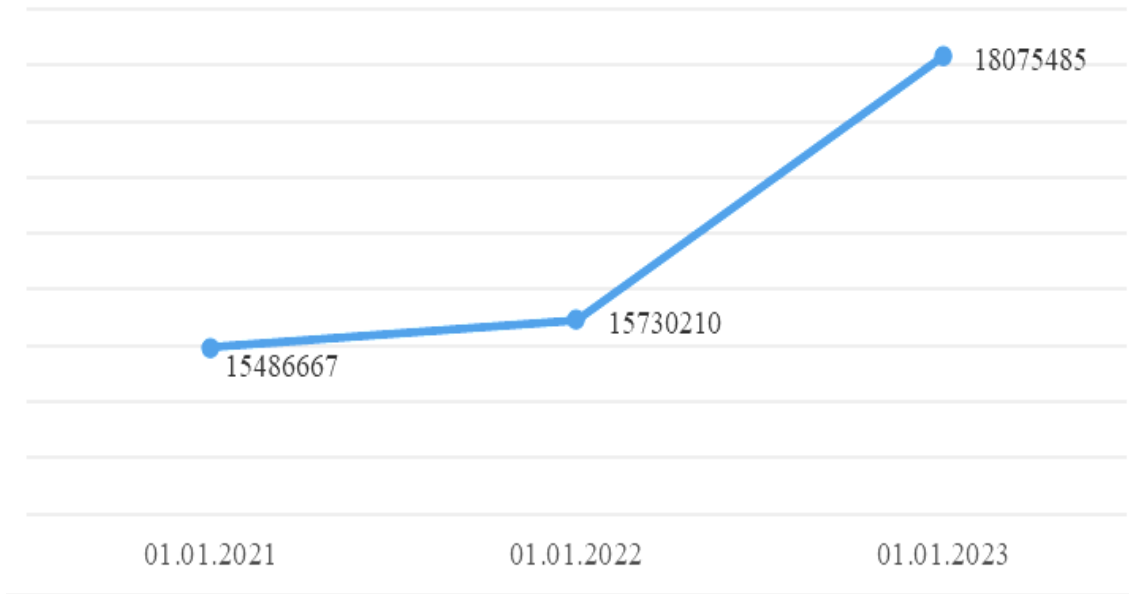


Рис. 1. Динамика количества выпущенных банковских платёжных карточек банками Республики Беларусь

Источник: разработка автора на основе [2].

Таблица 2

Динамика количества объектов банковской программно-технической инфраструктуры на 01.01.2021–01.01.2023 гг.

Показатель, ед.	01.01.2021	01.01.2022	01.01.2023
организации торговли (сервиса), обслуживающие держателей карточек	124947	133492	141854
платёжные терминалы в организациях торговли (сервиса)	168927	178266	191078
банкоматы	4387	4427	4247
пункты выдачи наличных денежных средств	2767	2575	2436
инфокиоски	2827	2404	2226

Источник: разработка автора на основе [2].

Как видно из выше представленной таблицы, за исследуемый период времени наблюдается рост организаций торговли (сервиса), обслуживающих держателей карточек, вместе с тем наблюдается рост и платёжных терминалов в организациях торговли. Однако наблюдалось и снижение количества банкоматов, пунктов выдачи наличных денежных средств и инфокиосков, что может быть обусловлено ростом доли безналичных операций в общем объёме операций. Также можно сделать вывод, что увеличение количества платёжных терминалов в организациях торговли свидетельствует об развитии эквайринга, предоставляемого белорусскими банками (табл. 3).

Таблица 3

Динамика операций с использованием банковских платёжных карточек в Республике Беларусь за 1 квартал 2021–2023 гг.

Показатель	1 квартал 2021 г.	1 квартал 2022 г.	1 квартал 2023 г.
Объём операций, с использованием банковских платёжных карточек, тыс. руб.:	22830107,1	27145583	32232018,1
По получению наличных денежных средств, тыс. руб.	8127466	9247321,8	10315203,2
Доля наличных операций в общем объёме использования банковских платёжных карточек, %	35,6	34,7	32
По оплате товаров (работ, услуг), прочих безналичных операций, тыс. руб.	14702641,1	17718261	21916814,9
Доля безналичных операций в общем объёме операций с использованием банковских платёжных карточек	64,4	65,3	68

Источник: разработка автора на основе [2].

Таким образом, наглядно видно, что доля наличных операций в общем объёме операций снижается, а вот удельный вес безналичных операций в общем объёме операций с использованием банковских платёжных карточек, наоборот, возрастает. И как мы выяснили, одними из наиболее популярных и востребованных электронных банковских услуг сегодня на рынке банковских услуг в Беларуси являются интернет-банкинг и мобильный банкинг, поскольку данные инструменты позволяют проводить банковские услуги клиентов без необходимости посещения физического банковского отделения.

Мобильный банкинг стал очень популярен в Республике Беларусь благодаря своей простоте и удобству использования. А ситуация с коронавирусной пандемией усилила развитие интернет-банкинга и мобильного банкинга. Сегодня примерно 70 % всех банковских клиентов Беларуси пользуются интернет-банкингом или мобильным банкингом.

Белорусские банки активно работают над улучшением онлайн-сервисов для своих клиентов. Они запускают новые функции и услуги, такие как ИИ-ассистенты, сканеры документов, бесконтактные способы проведения транзакций. Расширение online-сервисов не только делает процесс банковских операций более удобным и быстрым, но также снижает операционные издержки банков и снижает вероятность мошенничества. посредством данных сервисов клиенты сегодня могут оформлять кредиты и депозиты, подавать заявки на выпуск банковских карточек, а также оформлять виртуальные карты.

В Республике Беларусь действует Межбанковская система идентификации (МСИ), которая упрощает процесс регистрации в интернет-банкинге или мобильном банкинге. Таким образом, являясь клиентом одного банка, можно стать клиентом другого банка без посещения отделения.

Проанализировав рынок мобильного и интернет-банкинга, можно сделать следующие выводы:

- из 21 банка Беларуси мобильный и интернет-банкинг не предлагает только один банк – ЗАО «ТК Банк», что обусловлено спецификой его деятельности;
- приложения некоторых банков невозможно скачать из GooglePlay и AppStore в виду ограничений, однако такие банки предлагают скачивать приложения через их официальные сайты (как например, ОАО «Белинвестбанк», ОАО «Банк БелВЭБ», ОАО «Сбер Банк» и ОАО «Банк Дабрабыт»).
- некоторые банки предлагают интерфейсы на различных языках, что может быть полезно для компаний, работающих на международном уровне. Ряд банков предоставляют инструменты для управления финансовым портфелем, в том числе предоставление отчетов и аналитики; предлагают комплексный подход к обслуживанию клиентов, включая техподдержку, обучение и услуги консультантов.

Конкуренция на рынке интернет-банкинга и мобильного банкинга в Республике Беларусь действительно оживленная. Банки стремятся улучшить свои услуги и предоставить инновационные инструменты для обслуживания клиентов. В то же время, все больше банков понимают важность таких сервисов для своих операций и переходят на он-

лайн-банкинг. Обычно, клиенты выбирают банк опираясь на простату и доступность услуг, качества банковских услуг, комфортность использования и безопасность. Тем не менее несмотря на то, что большинство банков предоставляют данные услуги в большом ассортименте, у банков все равно остается потенциал для улучшения качества сервисов в целом.

Библиографические ссылки

1. *Иода Ю. В.* Развитие системы электронного банковского обслуживания в банковской деятельности // Социально-экономические явления и процессы. 2018. № 13. С. 152–163.

2. Статистический бюллетень Национального банка Республики Беларусь [Электронный ресурс]. URL: <https://www.nbrb.by/publications/bulletin> (дата обращения: 01.05.2023).