

ОСОБЕННОСТИ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА РЫНКЕ БАНКОВСКИХ УСЛУГ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

М. Н. Хохолко

miropihoholko@gmail.com;

Научный руководитель – О. В. Машевская, кандидат экономических наук, доцент

В статье рассмотрены особенности дистанционного банковского обслуживания (ДБО) в условиях цифровой трансформации экономики, как средства совершенствования деятельности финансовых организаций и повышения их конкурентных преимуществ. Проведен анализ различных видов интернет-депозитов в белорусских банках для физических лиц, определены их особенности.

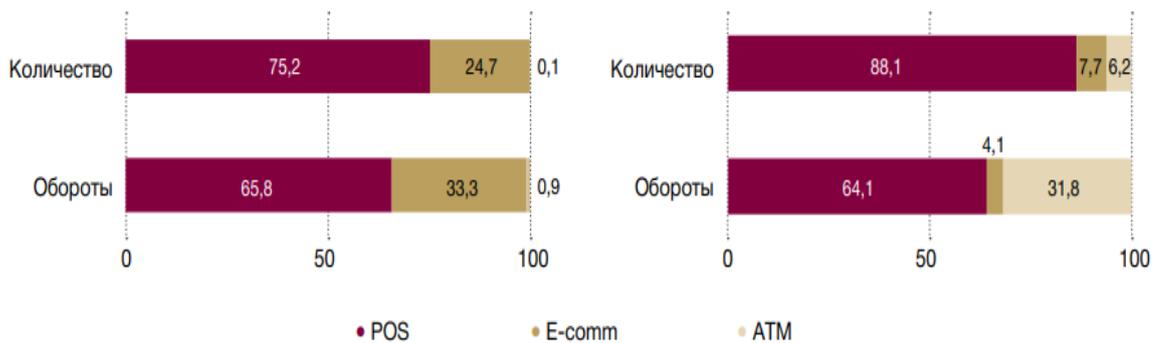
Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание; информационные технологии; интернет-депозиты; банкинг.

Актуальность исследуемой проблемы заключается в том, что одной из важнейших предпосылок для обеспечения надлежащего функционирования экономики каждой страны, несомненно, является банковский сектор, который сегодня претерпевает цифровую трансформацию, банки инвестируют в современные технологии и цифровые каналы для улучшения удовлетворения спроса клиентов, оптимизации затрат, улучшения качества и скорости проводимых операций. Мы считаем, что такое стремительное развитие технологий со временем позволит объединить в рамках одной платформы, значительное количество сервисов различного профиля (как вариант: от платежной системы до лайфстайла), создать некий бесшовный клиентский путь с дифференцированными каналами коммуникации, где в основе будет находиться все более совершенствующаяся модель дистанционного банковского обслуживания (ДБО).

Под дистанционным банковским обслуживанием сегодня принято называть оказание банковских услуг / предоставление продуктов без географической привязки клиента, без посещения офиса банка, без непосредственного контакта со специалистами банка [1, с. 24].

ДБО можно сказать, является одним из эффективных механизмов привлечения клиентов и результативным инструментом борьбы на национальном рынке банковских услуг. Так, клиенты оценили преимущества ДБО и стали активно пользоваться электронными платежными системами и электронными платежными средствами, такими как интернетбанкинг, мобильный банкинг, платежные кошельки (Apple Pay, Xiaomi Pay, Samsung Pay, Mir Pay, Garmin Pay, Белкарт и Кошелёк Pay), системы оплаты с помощью QR- кодов, и др.

ДБО стремительно набирает популярность и среди держателей карточек. На начало 2022 года основным каналом передачи заявок на выдачу платёжных карт являлся интернет-банкинг – 25 % пользователей; SMS-банкинг – 13 %, другие каналы – 3 %. Многие банки предоставляют услуги по дистанционному банковскому обслуживанию для населения совершенно бесплатно, это происходит благодаря желанию расширить клиентскую базу и развивать дальше безналичные расчеты. При помощи удаленных сервисов на начало 2022 года производилась оплата 20 % всех платежей. Однако ситуация стремительно развивается и на начало 2023 года мы могли наблюдать следующую динамику (рис.).



- а) структура операций с бесконтактными платежными технологиями
 б) структура операций с карточками

Динамика операций с бесконтактными платежными технологиями и платежными картами за февраль 2023 г., в %
 Источник: [2, с. 61]

Еще одним неоспоримым преимуществом работы ДБО стало то, что клиенты белорусских банков имеют возможность дистанционно открывать депозиты. В связи с этим, для примера сравним условия предоставления интернет-депозитов (для физлиц) в трех банках (табл.).

Характеристика интернет-депозитов, бел. руб.

Банк / Онлайн-депозит	«Приорбанк» ОАО/ Выше.net	ОАО «Белгазпром-банк» / ОНВклад	ОАО «АСБ Беларусбанк»/ 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 валюте

Окончание таблицы

Банк / Онлайн-депозит	«Приорбанк» ОАО/ Выше.net	ОАО «Белгазпром-банк» / ОНВклад	ОАО «АСБ Беларусбанк»/ Интернет-депозит-тренд безотзывной
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 процентов	ежемесячно/ ежемесячная выплата	ежемесячно/ по истечении срока вклада	ежемесячно/ по истечении срока вклада
Частичное снятие (расходные операции)	возможно	не предусмотрено	в пределах капитализированных процентов
Пополнение вклада	разрешено	разрешено	разрешено

Как видно из данных таблицы, каждый банк имеет свои особенности в открытии депозита. И выделенные депозиты по средствам системы ДБО не уступают классическим вкладам, открытым в отделении банка. Данная публичная оферта служит правовой основой для заключения договора между банком и клиентом и, самое главное, что упрощает процесс открытия депозитного счета в режиме реального времени без необходимости предоставления физических документов и подписей.

Несмотря на ряд преимуществ ДБО и его развитие на рынке банковских услуг Беларуси, стоит отметить, и ряд опасений:

1. Необходимость постоянного совершенствования отечественных приложений для мобильных устройств и ноутбуков. Из-за отсутствия или несвоевременности обновления национальных приложений качество предоставляемых услуг банка может значительно снижаться, что может привести к ограниченному функционированию ДБО, уходу клиентов от банка и росту репутационных издержек.

2. Недостаточная финансовая грамотность населения может повлиять на использование ДБО. Отсутствие понимания пользователей в работе с банкингом или платежным кошельком, создаст ряд трудностей для клиентов, которые в конечном счете, просто откажутся от данной услуги (особенно это касается клиентов в возрасте). Поэтому, мы считаем, что сегодня каждому банку необходимо проводить онлайн или офлайн курсы с целью повышения финансовой грамотности клиентов своего банка.

3. Население пенсионного возраста мало пользуется безналичными платежами. Это может потребовать целенаправленных усилий банка для охвата и привлечения пожилых людей, которые не способны внедрять в свою повседневную жизнь новые технологии и являются консерваторами при расчетах, используя и доверяя только наличным деньгам.

4. Отсутствие доверия к безопасности безналичных платежей. Внедрение единых стандартов безопасности в сфере электронно-цифрового взаимодействия может помочь повысить уровень доверия населения к банковским услугам / продуктам и в целом к ДБО. Установив четкие принципы и стандарты мер безопасности, клиенты смогут чувствовать себя более уверенно при использовании платежных систем, не опасаясь мошенничества и кибератак. Кроме того, стандартизированные меры безопасности помогут снизить расходы банков, с которыми они вынуждены сталкиваться из-за мошенничества, возмещая убытки клиентов.

Таким образом, внедрение новых технологий в банковскую сферу, использование цифровых платформ и инноваций, позволит банкам быстро адаптироваться к меняющимся потребностям, обеспечивая рост удовлетворенности клиентов, а расширение финансовой грамотности и рост доверия к безопасности безналичных платежей будут способствовать дальнейшему развитию ДБО, впрочем как и самих банков; способствовать росту конкурентоспособности банков на национальном рынке, что позволит оставаться данным финансовым организациям востребованными в таком быстроразвивающемся цифровом мире.

Библиографические ссылки

1. Тарасова Г.А. Внедрение нового банковского продукта через дистанционное банковское обслуживание // *Промышленно-торговое право*. 2020. № 1. С. 24-27.
2. Захарова У., Юзефальчик И. Бесконтактные платежные технологии в Беларуси: текущая ситуация и пути развития // *Банковский вестник*. 2023. №4 (717). С. 59–64.
3. Забродская К.А., Захарова А.О. Оценка конкурентоспособности дистанционных банковских услуг // *Вестник Белорусского государственного экономического университета*. 2013. № 3. С. 42–54.
4. Машевская О.В. Возможности цифровых технологий / О.В. Машевская // *Актуальные вопросы экономики и управления: материалы международной научно-практической конференции, посвященной 90-летию Смоленского филиала Финансового университета (г. Смоленск, 15–16 ноября 2022 г.)* / [ред. Коллегия: С. В. Земляк, О. Ю. Крамлих, Е. В. Ганичева] ; Смоленский филиал Финансового университета при Правительстве Российской Федерации. – Москва: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К», 2022. С. 277–281.