

Внедрение администрацией культурно-исторического объекта вышеперечисленных предложений в реальность позволит:

1. Существенно максимизировать прибыль (за счет данных нововведений в крепости также появится множество новых рабочих мест).
2. Завоевать новые рыночные сегменты (изменения привлекут большее количество как иностранных, так и отечественных туристов).
3. Повысить имидж как самого исторического объекта, так и всей туристической отрасли страны в целом.

### Литература

1. Статистика туризма по Брестской области [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://brest-region.gov.by/index.php/obshchestvo/k-edinomu-dnyu-informirovaniya/10675-mart-2020-transportnyj-kompleks-respubliki-belarus-sostoyanie-i-perspektivy-ego-razvitiya>. – Дата доступа: 19.11.2020

### Е.Ю. Дядюк

студентка 2 курса факультета экономики и финансов,  
Полесский государственный университет  
Научный руководитель – Е.Е. Козловская,

### ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Полесский государственный университет  
Dyadyuk Ekaterina Yurievna, 2nd year student of the Faculty of Economics and Finance,  
Polessky State University, Katherina Dyadyuk@mail.ru  
Scientific adviser – Evgeniya Evgenievna Kozlovskaya,

**Аннотация.** Данная статья посвящена изучению теоретических аспектов дистанционного банковского обслуживания, исследованию системы дистанционного банковского обслуживания как основного канала сбыта банковских продуктов.

**Resume:** This article is devoted to the study of theoretical aspects remote banking, study of the remote banking system as the main channel for the sale of banking products.

Согласно стратегии развития банковского сектора экономики Республики Беларусь на 2017-2020 гг. применение информационных технологий в данной сфере деятельности становится одним из главных направлений развития банков, определяющих качество и надежность предоставляемых ими услуг. Поэтому проблемы, возникающие при внедрении дистанционных банковских сервисов, имеют столь большую актуальность для банков Беларуси.

Оптимизация процессов расчетно-кассового обслуживания в значительной степени зависит от развития дистанционного банковского обслуживания. В условиях обострения конкуренции между участниками рынка финансовых услуг необходимо применять новые способы формирования конкурентных преимуществ и повышения эффективности деятельности банка. Наиболее эффективной технологией, которой могут воспользоваться банки в конкурентной борьбе, является внедрение различных форм дистанционного банковского обслуживания юридических и физических лиц. Используя сервисы ДБО, клиенты получают возможность осуществлять большую часть операций без посещения офиса банка, что способствует сокращению времени, а также имеют сниженные комиссии за проведение транзакций.

Участники рынка отмечают, что несколько лет назад для клиента был важен контакт с сотрудником банка, который проводил операции по его счету. В настоящее время наибольшее значение получают удобный интерфейс системы удаленного доступа и скорость передачи данных. Личный контакт клиента с банком сократился до минимума.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – общий термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (т. е. без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей [1].

На сегодняшний день банки предлагают достаточно широкий спектр услуг, объединённых общим термином – дистанционное банковское обслуживание (ДБО). Это технологии предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом. Существуют следующие виды ДБО: телефонный банкинг (call-центры), РС-банкинг (Клиент-банк), интернет-банкинг, мобильный банкинг, SMS- банкинг, USSD-банкинг, ТВ-банкинг, сервисы с использованием банкоматов, инфокиосков, терминалов.

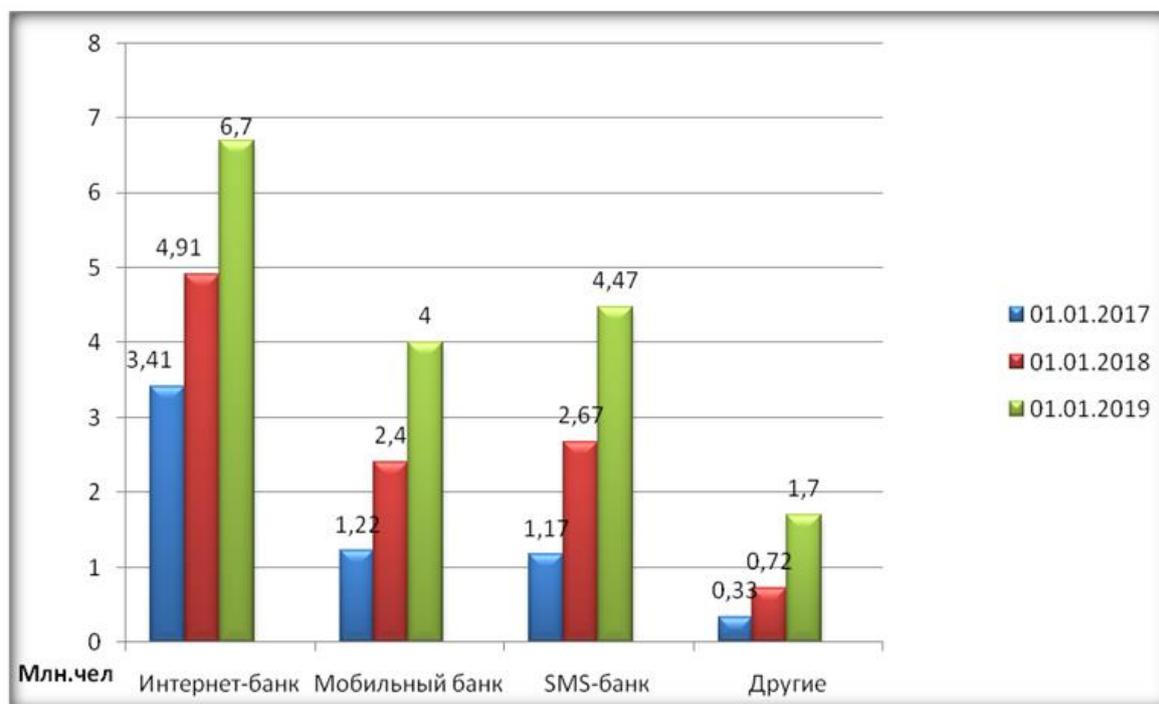
Актуальность рассматриваемой темы определяется тем, что в век информационных технологий традиционный канал продаж утрачивает свою актуальность. От качества и разнообразия банковских услуг зависит состояние экономики в целом, степень удовлетворенности клиента в частности и, как следствие, уровень дохода самого банка. В связи с этим использование систем дистанционного банковского обслуживания стало незаменимо.

В настоящее время услуги ДБО оказывают 24 банка, все они предоставляют услуги Интернет-банкинга, 13 банков – мобильного банкинга, 10 – SMS-банкинга. Населению предоставлена возможность оплаты товаров, работ, услуг в безналичном порядке через единое расчетное и информационное пространство (ЕРИП) [2].

В настоящее время наиболее востребованный и распространённый вид ДБО в мире – интернет-банкинг. В этом можно убедиться, посмотрев на рисунок 1. В странах ЕС число пользователей данной услуги приближается к 30 % при общем количестве пользователей услуг банков в 98%.

Анализ используемых банками каналов обслуживания физических лиц показал, что все еще наибольшее предпочтение население отдает совершению операций в отделениях (филиалах, РКЦ, ЦБУ) банков, нежели посредством использования дистанционных каналов обслуживания. Таким образом совершается 61% всех операций, что, однако, ниже уровня 2017 г. (рисунок 1).

Банками Республики Беларусь предоставляются возможности для использования систем ДБО для физических и юридических лиц. На рисунке 1 представлено изменение количества физических лиц, являющихся пользователями системы ДБО за период 01.10.2017 – 01.07.2019.

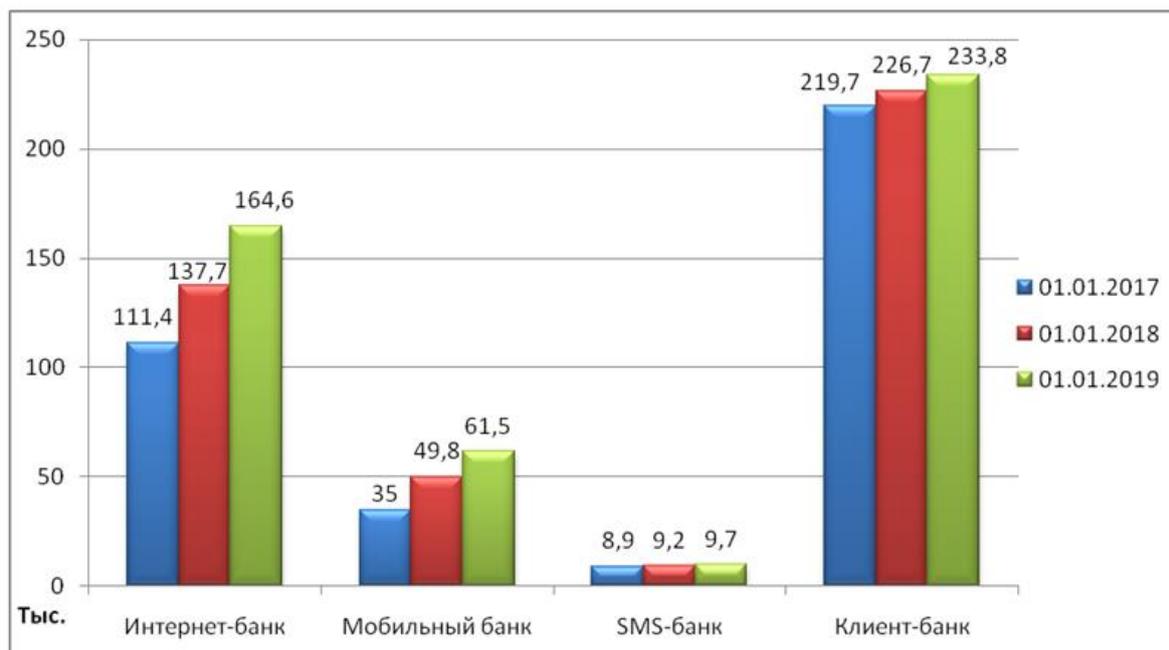


**Рисунок 1 – Динамика количества физических лиц, являющихся пользователями системы ДБО за период 01.10.2015 – 01.01.2017, млн. чел.**  
Примечание. – Источник: собственная разработка на основании [3;4]

Данные рисунка 1 свидетельствуют о том, что наиболее популярным основным каналом ДБО для физических лиц как в 2017, так и в 2019 является канал – Интернет-банкинг: на 1 июля 2019 г. насчитывалось 6,7 млн пользователей. В мобильном банкинге за первое полугодие количество пользователей выросло почти в 2 раза до более 4 млн. Количество пользователей Интернет-банкинга за период 01.10.2017 - 01.01.2018 гг. увеличилось на 1500 тыс. или на 43,9 %. А за период 01.01.2018 – 01.07.2019 увеличилось на 1790 тыс. или на 36,5 %.

Меньшее количество физических лиц использует другие каналы, которые, в отличие от интернет-банкинга и мобильного банкинга, имеет тенденцию к снижению.

На рисунке 2 представлена динамика изменения количества юридических лиц, являющихся пользователями СДБО за период 01.01.2017 – 01.07.2019.



**Рисунок 2 – Динамика количества юридических лиц, являющихся пользователями СДБО за период 01.01.2017 – 01.07.2019., тыс. организаций**  
*Примечание. – Источник: собственная разработка на основании [3;4]*

Согласно данным рисунка 2, по количеству пользователей лидирует система «Клиент-банк». Количество пользователей системой «Клиент-банка» за период 01.01.2017-01.01.2018 увеличилось на 7 тыс. или на 3,2 %. А за период 01.01.2018-01.07.2019 увеличилось на 7,1 тыс. или на 3,1 %.

В течение данного периода также наблюдается большой прирост пользователей Интернет- и мобильного банкинга. Он связан с тем, что банки оптимизируют свои расходы, постепенно отказываясь от системы Клиент-банк и перенаправляют своих клиентов на более эффективные с точки зрения издержек каналы СДБО.

В целом динамика количества показателей свидетельствует о повышении интереса клиентов к использованию СДБО. В Республике Беларусь осуществляется ряд мероприятий, направленных на стимулирование использования цифрового банкинга. Один из примеров: развитие бесконтактных технологий, происходит постепенный переход на карты с поддержкой технологии EMV, взимание комиссии за прием некоторых платежей наличными в кассах банков. Так же обновляется парк платежных терминалов. Развиваются системы дистанционного банковского обслуживания: на сегодня физическим лицам удаленно доступны 73% банковских продуктов и услуг, для юридических лиц - 70% и их количество постоянно увеличивается.

Так же в Беларуси расширяется функционал системы мгновенных платежей для юридических лиц. Система находится в эксплуатации с 1 июля 2019 г. В ней принимает участие 11 банков.

<b>Преимущества использования дистанционного банковского обслуживания для клиентов</b>	<b>Преимущества использования дистанционного обслуживания для коммерческого банка</b>	<b>Недостатки использования дистанционного банковского обслуживания</b>
Удобство пользования услугами банка удаленно	Выгода заключается в том, что расходы на обслуживание клиентов в офисах больше, чем при дистанционном обслуживании	Низкая квалификация клиентов, а так же недоверие к удаленному обслуживанию
Нет необходимости посещать отделение банка, а так же терять время в очереди	Доступность банковских услуг в любое время и в любом месте	Сбои в работе программы, временная недоступность информации и т.д.
Оперативность	Понижения риска ошибок при совершении банковских операций	Незащищенность клиентов
Оплата, а так же иные расчеты с помощью дистанционных систем, происходит в очень короткие промежутки времени, а иногда и вовсе моментально	Улучшение качества обслуживания клиентов, а так же оптимизация времени обслуживания	Не все банковские операции подлежат осуществления 24 часа в сутки, некоторые из них требуют большего контроля
Зачастую тарифы такого обслуживания значительно ниже тарифов на выполнение тех же операций, только непосредственно в банке	Предоставление клиенту больше информации, касающейся сделок, информации по счетам, о новых продуктах и услугах и т.д	
Обслуживание в режиме 24/7		
Выгода		

Согласно данным исследования можно сделать вывод, что система дистанционного банковского обслуживания с каждым годом развивается всё больше.

За анализируемый период основным каналом ДБО для физических лиц как в 2017, так и в 2019 является Интернет-банкинг. Меньшее количество физических лиц имеют другие каналы. Среди юридических лиц лидирует система «Клиент-банк». Однако банки, оптимизируя свои расходы, постепенно отказываются от системы Клиент-банк и перенаправляют своих клиентов на более эффективные с точки зрения издержек каналы СДБО.

Таким образом, на сегодняшний день белорусские банки предоставляют практически все виды услуг ДБО, хотя некоторые из них находятся на стадии внедрения, что связано с рядом проблем: недостаточное информирование потенциальных пользователей, их опасения по поводу безопасности данных услуг, недостаточная прибыльность маркетинговых стратегий по внедрению ДБО. Банки активнее начали развивать новые банковские продукты на базе мобильных приложений. С помощью мобильных приложений в настоящее время можно удаленно открывать счета, совершать денежные переводы, объединить в один аккаунт все банковские карты клиента, выданные любым банком и управлять ими со смартфона.

Для более эффективного развития рынка дистанционных банковских услуг необходимо провести ряд мер: повысить цифровую и финансовую грамотность населения, предоставить скидки при осуществлении безналичных розничных платежей, обеспечить достаточный уровень информированности населения о преимуществах данного вида услуг.

## **Литература**

1. Антонов, К.А. Экономическая эффективность внедрения и использования систем дистанционного банковского обслуживания в российских банках / К.А. Антонов // Банковская деятельность: услуги – 2011. - №6. – С. 27-32.

2. Государственная программа развития в Республике Беларусь системы безналичных расчетов по розничным платежам с использованием современных электронных платежных инструментов и средств платежа на 2012 – 2015 годы // Консультант Плюс: Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр». – Мн., 2012.

3. Стратегия развития цифрового банкинга в Республике Беларусь на 2016-2020 годы, утверждена Указом Президента Республики Беларусь от 13 июня 2001 г. № 320 [Электронный ресурс] / Национальный банк Республики Беларусь. – Режим доступа: <http://www.nbrb.by/-Legislation/documents/DigitalBankingStrategy2020.pdf>. - Дата доступа: 16.11.2020.

4. Стратегия развития финансового рынка Республики Беларусь до 2020 года, утверждена Постановлением Совета Министров Республики Беларусь и Национального банка Республики Беларусь 29.03.2017 № 229/6 [Электронный ресурс] / Национальный банк Республики Беларусь. – Режим доступа: [http://www.nbrb.by/finsector/P229\\_6.pdf](http://www.nbrb.by/finsector/P229_6.pdf). – Дата доступа: 16.11.2020.