

## ОЦЕНКА ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ КАК ЭЛЕМЕНТА ИНФОРМАЦИОННОЙ ЛОГИСТИКИ БАНКА

*Баширова Ю. А.*

*Полоцкий государственный университет, г. Новополоцк, Республика Беларусь*

*Научный руководитель: Строганова И. А., м. э. н., старший преподаватель*

На сегодняшний день национальная банковская система предоставляет клиентам достаточно широкий спектр различных банковских услуг, которые оказываются с помощью современных технологий. Однако банки вынуждены постоянно поддерживать уровень инноваций, чтобы успешно функционировать, так как довольно сложно сегодня занимать лидирующую позицию на финансовом рынке, еще сложнее ее удержать.

Система дистанционного банковского обслуживания (далее – СДБО) – это многофункциональный программно-технический комплекс, позволяющий клиентам формировать и направлять в банк расчетные и иные документы, контролировать состояние своих счетов, а также получать широкий спектр актуальной финансовой информации без личного обращения в банк. Иными словами, это способы обслуживания клиентов банка посредством сети Интернет.

Преимущества использования системы дистанционного банковского обслуживания (таблица 1).

*Таблица 1 – Преимущества использования СДБО*

Оперативность и экономичность	Простота и удобство	Безопасность и эффективность
Использование СДБО позволяет осуществлять управление финансовыми потоками предприятия прямо из офиса и существенно сокращает затраты рабочего времени персонала, связанные с посещением банка	Автоматизация процесса подготовки расчетных и иных документов, а также наличие программного контроля по заполнению обязательных реквизитов в документах значительно упрощает процесс формирования документов и позволяет минимизировать операционные ошибки	СДБО позволяет увеличить безопасность и конфиденциальность документооборота с банком; в любой момент получить выписку, содержащую информацию обо всех входящих и исходящих документах и иную информацию о состоянии счета без посещения банка

*Примечание – Источник: собственная разработка*

Во всех банках установлены СДБО, которые являются более удобными сервисами для взаимодействия клиентов с банками. Этому способствуют все больший охват высокоскоростным доступом к Интернету, который стимулирует пользователей к более активному использованию сети и, конечно, в сфере платежных операций, а также высокие темпы распространения мобильной связи.

Для оценки уровня развития СДБО на сегодняшний день и на перспективу необходимо провести оценку не одного банка, а желательно в сравнении с другими банками региона, которые составляют конкуренцию друг другу.

Оценкой дистанционного развития в банковской отрасли будет являться анализ каналов дистанционного обслуживания, которые предлагают банки, их разнообразие и главные характеристики.

Основными инструментами СДБО являются интернет-банк и мобильное приложение. С ростом доступности мобильных устройств в последние несколько лет возросла их значимость в повседневной жизни граждан. Некоторые крупные банки зачастую делают функционал приложения более широким, чем у интернет-банка, что еще раз доказывает более высо-

кую востребованность данного канала при обращении за персональными банковскими услугами.

Для обеспечения максимальной безопасности операций клиентов и конфиденциальности передаваемой по каналам связи информации банк использует самые современные технические и программные средства:

- защита с помощью пароля, ограничивающего доступ к СДБО;
- шифрование электронных документов для обеспечения их защиты при возможном перехвате в каналах связи;
- применение электронной цифровой подписи (далее – ЭЦП) документов.

Рассмотрев системы предоставления дистанционных услуг банков, следует перейти к характеристикам функционирования дистанционного банковского обслуживания. Необходимо выделить качественные и количественные показатели эффективности.

К количественным показателям можно отнести:

- количество пользователей СДБО;
- доля активных пользователей СДБО;
- количество устройств самообслуживания, к которым относят банкоматы, платежные терминалы, информационные киоски.

Разумеется, одной из главных ролей в процессе дистанционного обслуживания банка является его ориентация на технологичность. Данный фактор заключается не только в самой разработке системы дистанционных услуг, но и в том, насколько быстро, слаженно и гибко работает эта система. Здесь речь идет об автоматизации предоставления банковских услуг, оперативности их предоставления и надлежащем качестве.

К качественным характеристикам следует отнести программное обеспечение дистанционного обслуживания, в первую очередь платформу электронного банкинга, от которой зависит скорость предоставления услуг, качество, безопасность. Поэтому к качественным характеристикам дистанционного обслуживания будут относиться следующие факторы: удобство, доступность, выгодность, многообразие, производительность.

В таблице 2 представлены основные этапы проведения предлагаемой методики оценки дистанционного банковского обслуживания. На основе данной методики можно выявить основные показатели развития дистанционного банковского обслуживания, оценить по конкретным показателям уровень предоставления электронных услуг населению, исследовать влияние и восприятие внешних факторов на уровень и перспективы развития предоставления дистанционных банковских услуг, сформировать основные пути и направления повышения эффективности данного процесса и оценить эффективность проведенных мероприятий.

*Таблица 2 – Основные этапы методики оценки уровня развития дистанционных банковских услуг*

Этапы	Мероприятия	Возможные методы
1	2	3
1. Анализ окружающей среды банка	Анализ направлен на изучение процесса, посредством которого выявляются внешние по отношению к организации факторы: 1) численность и уровень жизни населения; 2) развитие розничной торговли; 3) объем предоставления платных услуг населению; 4) развитие индивидуального предпринимательства	Экспертные методы, SWOT-анализ, математико-статистический анализ
2. Анализ системы дистанционного банковского обслуживания	Анализ производится по следующим направлениям: 1) интернет-банк; 2) мобильный банкинг; 3) другие сервисы	Сравнительные методы, описательные методы

3. Анализ количественных показателей	Исследование проводится по следующим показателям: 1) количество клиентов, пользующихся услугами ДБО; 2) доля активных пользователей ДБО; 3) количество устройств самообслуживания	Сбор аналитических данных, сравнительный анализ количественных показателей
4. Качественная оценка предоставления дистанционных услуг населению	Производится оценка предоставления электронных услуг по следующим показателям: 1) удобство; 2) доступность; 3) выгодность; 4) многообразие; 5) производительность	Метод оценки на основе качественных оценок
5. Комплексная оценка реального уровня развития системы дистанционного банковского обслуживания		
6. Оценка экономической эффективности	Оценка экономической эффективности мероприятий по развитию уровня дистанционного банковского обслуживания базируется на определении прироста уровня эффективности, который основан на сравнительной оценке до и после мероприятий	Метод оценки экономической эффективности на основе количественных и качественных оценок

*Примечание – Источник: собственная разработка на основе [1]*

Результатом применения данной методики анализа систем дистанционного банковского обслуживания будет являться усиление определенности в экономической оценке эффективности использования дистанционных услуг коммерческими банками и, как следствие, возможность планирования внедрения наиболее востребованных услуг, что позволит получить максимальную прибыль от использования действующих и внедрения новых услуг при минимальных затратах.

Грамотно внедряя и развивая дистанционное обслуживание, коммерческий банк расширяет свои возможности за счет продажи дополнительных банковских продуктов и услуг, а также за счет привлечения большего количества клиентов, тем самым повышая эффективность своей деятельности.

#### **Список использованных источников**

1. Тимкина, Т. А. Современное состояние и перспективы развития дистанционного обслуживания в банковской отрасли / Т. А. Тимкина // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [https://eup.sgu.ru/sites/eup.sgu.ru/files/2020/03/ekonomika\\_2020\\_1\\_38-43.pdf](https://eup.sgu.ru/sites/eup.sgu.ru/files/2020/03/ekonomika_2020_1_38-43.pdf). – Дата доступа: 05.10.2021.

**УДК 658**

### **КОРПОРАТИВНЫЕ «ЗЕЛЕННЫЕ» ОБЛИГАЦИИ И МЕХАНИЗМ ИХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

**Бобкова Л. С.**

**Витебский государственный технологический университет, г. Витебск, Республика Беларусь**

**Научный руководитель: Грузневич Е. С., м. э. н., старший преподаватель**

В Национальной стратегии устойчивого социально-экономического развития Республики Беларусь на период до 2030 года [1] большое внимание уделено вопросам развития «зеленой» экономики, одним из инструментов которой являются «зеленые» облигации. Согласно проекту Национального плана действий по развитию «зеленой» экономики в Республике