

**О. Н. Будникова**  
г. Гомель, ГГУ им. Ф. Скорины

## **О ВНЕДРЕНИИ ЦИФРОВОГО БАНКИНГА В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

Развитие современного бизнеса, в том числе и банковского, связано с развитием информационных технологий. Информационные технологии настолько глубоко проникли в жизнь современного общества, что стали во многом определять образ действий современного человека. Это связано с теми преимуществами, которые предоставляют ИТ-технологии для субъектов рынка – потребителей товаров и услуг: доступ к банковскому счету в любом месте в любое время, экономия времени, расширение информационного поля (дающее возможность решения многочисленных вопросов в комплексе, возможность выбора оптимального среди нескольких предложений, возможность выбора на основе мнения пользователей и пр.). Потребители при выборе банковских сервисов стали ориентироваться на дистанционную доступность услуг. В связи с этим актуальным показателем конкурентоспособности банковской организации стали доступность и качество дистанционного обслуживания клиентов.

Дистанционное банковское обслуживание (далее – ДБО) – это технология предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом дистанционно без визита в банк с использованием компьютерных, телефонных сетей, почты и пр. В настоящее время система ДБО в банках реализована с помощью ряда технологий, объединенных под названиями «толстого клиента» и «тонкого клиента».

Технология «толстый клиент» предполагает осуществление ДБО на основе отдельного программного комплекса, устанавливаемого на компьютер клиента. Технология «Тонкий клиент» предполагает осуществление ДБО посредством использования Web-браузера через интернет-сайт банка. Тонкий клиент не требует установки на компьютер пользователя специальных программ, что позволяет клиенту осуществлять работу со счетами практически с любого компьютера или мобильного устройства, имеющего выход в сеть Интернет. Наиболее востребованной в настоящее время является именно технология «тонкого клиента», с помощью которой реализуются подавляющее большинство сервисов в банках Республики Беларусь.

По состоянию на 10.05.2015 г. в отечественных банках система ДБО представлена разнообразными видами услуг, из которых наиболее распространенные и (или) востребованные у клиентов технологии представлены в таблице 1 (по информации с официальных сайтов банков в сети Интернет). Данные таблицы позволяют сделать вывод, что в банковской системе Республики Беларусь достаточно широко распространены услуги интернет-банкинга, мобильного банкинга и сопутствующие им услуги (SMS-банкинг, SMS-оповещение), банки широко применяют онлайн-заявки на услуги.

Таблица 1 – Услуги ДБО в банковской системе Республики Беларусь

Банки	Банк-Клиент	Call-центры	SMS-банкинг	SMS-оповещение	USSD-банкинг	Мобильный банкинг	Интернет-банкинг	Автоплата	Онлайн заявка на карту	Онлайн заявка на кредит	Онлайн заявка на звонок	Интернет-вклады	TV-банкинг	IVR	«Консьерж-сервис»	e-Invoicing <sup>1</sup>
Количество банков, применяющих сервис	12	19	12	20	6	14	21	14	9	16	6	4	3	2	3	1
Удельный вес банков, применяющих сервис, в их общем количестве (28 банков)	42,9	67,9	42,9	71,4	21,4	50	75	50	32,1	57,1	21,4	14,3	10,7	7,1	10,7	3,6

Однако требования клиентов к банковскому обслуживанию постоянно увеличиваются, и внедренные новации очень быстро становятся нормой. На сегодняшний день уже существует ряд требований к банковскому ДБО со стороны клиентов, которые являются еще не удовлетворенными (например, заключение договора текущего счета или кредитного договора без визита в банк, видеозвонок и видеоконсультация специалиста банка, вызов специалиста банка на дом для получения консультации или оформления необходимых документов, возможность омниканального обслуживания и пр.). В связи с этим необходим новый подход в организации банковского дела, основанный на клиентоориентированной модели банковского бизнеса и широким применении ИТ-технологий.

В настоящее время применительно к данной системе используется ряд новых понятий, в числе которых «электронный банкинг» (е-банкинг), «цифровой банкинг», «виртуальный банкинг», «удаленный банкинг», «бесфилиальный банкинг».

Понятие цифровой банкинг, по нашему мнению, предопределяет все перечисленные выше понятия и представляет собой более высокую ступень банковского дела. Цифровой банкинг – это перспективный этап банковского обслуживания, основанный на клиентоориентированном (клиентоцентричном) подходе, учитывающем особенности поведения потребителей банковских услуг и на этой основе обеспечивающим настройку продуктов и услуг под это поведение. В основе цифрового банкинга лежит постоянное взаимодействие банка и клиента, основанное на изучении и удовлетворении потребностей клиентов, расширении и взаимосвязи оффлайн и онлайн точек соприкосновения клиента с банком (омниканальности), на полномасштабном использовании цифровых технологий, реализующих набор удобных для клиента электронных (цифровых) сервисов.

Внедрение цифрового банкинга в Республики Беларусь позволит сохранить позиции банков на рынке услуг, обеспечит выигрышные позиции в борьбе за клиента на рынке и создаст основы для устойчивого развития банковской системы. По нашему мнению, внедрение технологий цифрового банкинга в Республике Беларусь необходимо проводить в несколько этапов.

<sup>1</sup> Сервис «e-Invoicing» – услуга, позволяющая клиентам банка мгновенно оплачивать электронные счета поставщиков, используя Интернет-банк и мобильный банк. Сервис позволяет клиентам совершать платежи в пользу поставщика, сообщив последнему только номер мобильного телефона, зарегистрированного в Интернет-банке, либо путем самостоятельного оформления электронного счета для оплаты товара или услуги интернет-магазинов, которые подключены к внутренней системе банка по выставлению счетов.

1 этап – подготовительный. В рамках этого этапа необходимо создание условий для полномасштабного перехода на ДБО и электронный документооборот всех клиентов банка и государственных органов.

2 этап – создание условий для внедрения технологий цифрового банкинга:

- а) адаптация законодательства;
- б) создание, внедрение и мониторинг стандартов безопасности;
- в) создание Единой системы идентификации на финансовых рынках, позволяющей любому клиенту, единожды идентифицировавшись в одной финансовой организации, получать услуги и заключать сделки в любой другой финансовой организации;
- г) введение форм отчетности для сбора информации о рисках и ошибках для осуществления коррекции системы цифрового банкинга.

3 этап – внедрение и контроль:

- а) сбор данных о введенных новациях;
- б) мониторинг и коррекция системы.

Следует отметить, что цифровой банкинг должен развиваться на основе клиентоцентричной модели, удовлетворяющей, прежде всего, потребности клиента. Уходя от наличного оборота денежных средств необходимо обеспечить соответствующими каналами обслуживания тех клиентов, которые в них нуждаются, либо предусмотреть использование замещающих технологий. Для перехода к полномасштабному цифровому банкингу в банках следует каждый сегмент обслуживания клиентов разбить на составляющие, которые затем обработать в программы для персональных компьютеров, инфокиосков, пунктов выдачи наличных денежных средств, приложения для мобильных устройств, телевизионных систем и предоставлять в виде электронных сервисов клиентам.

Помимо этого следует расширить «присутствие» банков в интернете не только и не сколько для рекламирования своих услуг, сколько для консультирования и обслуживания клиентов, сбора необходимой информации. Это касается присутствия банков в социальных сетях, широкое использование IT-технологий (DATA BASE, GPS и пр.), на основе которых банк может сформировать необходимый клиенту набор банковских сервисов. При этом необходима ориентация на опыт клиента, его потребности. Следует «персонифицировать» банковские услуги, ориентируясь на собранные данные о клиенте (посредством информации о движении средств на его счетах, данных из социальных сетей и пр.). Однако персонификация не должна быть одномоментной. Постоянная персонификация предполагает настройку услуг под потребности клиента на основе постоянного мониторинга информации о нем. К тому же доступность банковских сервисов и услуг должна быть обеспечена в режиме 24/7.

Учитывая высокий уровень конкуренции в банковской сфере, ожесточенную борьбу за клиента, в которую помимо банков включаются организации из других сфер деятельности (электронной коммерции, торговли, страхования и пр.), скорость внедрения и степень дальнейшего развития цифрового банкинга будут определяющими в развитии банковской системы Республики Беларусь.

#### Список использованных источников

1 Оганесян, А. Омниканальное ДБО [Электронный ресурс] / А. Оганесян. – Режим доступа : [www.bankit.by/news/165-main-news](http://www.bankit.by/news/165-main-news). – Дата доступа : 1.05.2015.

2 Сотников, О. О необходимости внедрения технологий цифрового банкинга : презентация к выступлению на Международном форуме «Цифровой банкинг: технологии и новации», 24 апреля 2015 г. [Электронный ресурс] / О. Сотников. – Режим доступа : <http://www.nbrb.by>. – Дата доступа : 10.05.2015.