

## РОЛЬ ЦИФРОВЫХ СЕРВИСОВ В РАЗВИТИИ РОЗНИЧНОГО БАНКОВСКОГО БИЗНЕСА

*Романюк А.В.,*

*Бонцевич З.В.,* к.э.н., доцент

Гомельский государственный университет имени Ф. Скорины,  
г. Гомель, Республика Беларусь  
nastena-romaniuk@mail.ru

Появление в финансовой сфере новых сервисов и модернизация привычной системы взаимодействия участников рынка банковских услуг изменяют вектор развития банковской системы. Если раньше для завоевания своей доли рынка банкам было достаточно предложить потребителю оказание более дешёвых по сравнению с конкурентами услуг, то на сегодняшний день им приходится учитывать современные тенденции, применять инновационные подходы развития, а также интегрироваться с другими, небанковскими, продуктами и сервисами.

Важность развития сферы онлайн сервисов осознаётся и на государственном уровне. Основным нормативным документом, регламентирующим развитие цифровых банковских технологий в Республике Беларусь, является «Стратегия развития цифрового банкинга в Республике Беларусь на 2016-2020 годы», одобренная Постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь 02.03.2016 №108 [1].

Устойчивое движение в сторону диджитализации банковского бизнеса создаст благоприятные условия роста на рынке цифровых банковских услуг в период 2020-2026 гг. С появлением высокоскоростного интернета и высокотехнологичных смартфонов доступ к услугам мобильного банкинга для широкого круга клиентов стал гораздо проще. Растущая потребность в улучшении пользовательского опыта, снижении операционных и капитальных затрат, связанных с банковскими операциями, может значительно ускорить внедрение цифровых банковских систем. По оценкам Global Market Insights, Inc., к 2026 году рынок цифровых банковских услуг может превысить \$12 трлн.

Мировая банковская и финансовая индустрии активно развиваются: ежедневно совершается огромное количество финансовых операций. Еще в 2019 году общий объем цифровых платежных транзакций оценивался в более чем в \$740 трлн, а количество транзакций превысило 750 млрд. Цифровизация финансовых предложений и цифровая трансформация в секторе банковских, финансовых и страховых услуг могут значительно улучшить перспективы развития отрасли [2].

Огромное влияние на развитие и применение цифровых сервисов в банковской отрасли также оказала пандемия коронавируса. «Из-за пандемии банковская отрасль изменилась бесповоротно. Переход в онлайн получил новый импульс, — говорит Джейн Фрейзер, президент Citigroup и исполнительный директор подразделения розничного банка. – Мы считаем, что следуем модели будущего: малое количество физических отделений, обширные онлайн-возможности и сеть партнеров, которая дает доступ к нашим услугам сотням миллионов клиентов» [3].

К дистанционным онлайн-сервисам можно отнести целый ряд банковских

цифровых услуг, таких как интернет-банкинг, мобильные банкинг, сайты, личные кабинеты и прочие специализированные сервисы для физических и юридических лиц.

Среди многообразия цифровых сервисов, использующихся в сфере розничного банковского бизнеса, можно выделить два больших блока услуг: систему безналичных расчётов с использованием банковских платёжных карточек и системы дистанционного банковского обслуживания (СДБО).

Система безналичных расчётов уже давно и широко используется как зарубежными банками, так и банками Республики Беларусь. Особое внимание на сегодняшний день уделяется расширению инфраструктуры обслуживания карт стандарта EMV и карт с бесконтактной системой оплаты. Развитие сети терминалов, поддерживающих бесконтактную систему оплаты, позволяет клиентам рассчитываться не только картами, но и любыми устройствами, оснащёнными NFC-чипом: телефонами, смарт-часами, платёжными кольцами и т.п., а банкам – разрабатывать и внедрять в свою деятельность новые сервисы и продукты.

К основным СДБО в сфере розничного банковского бизнеса можно отнести интернет-банкинг, позволяющий клиентам получить доступ к своим счетам в любое время и с любого устройства, имеющего доступ в интернет, и мобильный банкинг, обеспечивающий удалённое обслуживание через мобильное приложение для операционной сети Android, iOS или Windows Phone.

С помощью этих СДБО можно выполнять следующие операции: оформление депозитов, осуществление расчетного обслуживания, валютно-обменные операции, операции с электронными деньгами, получение консультационных и информационных услуг, оформление кредитов и карточек, операции с драгоценными металлами и драгоценными камнями, операции с памятными банкнотами, памятными и слитковыми (инвестиционными) монетами.

К видам СДБО с более узким функционалом можно отнести:

- ТВ-банкинг, позволяющий совершать банковские операции с помощью домашнего телевизора, подключенного к услуге ZALA от РУП «Белтелеком»;
- USSD-банкинг, обеспечивающий возможность получения информации посредством SMS-сообщения с помощью USSD-запроса, отправленного с мобильного устройства;
- SMS-оповещение, предоставляющее возможность получения информации посредством SMS-сообщений [1];
- обслуживание с использованием банкоматов (ATM-banking) и устройств банковского самообслуживания. Банкоматы и терминалы попадают в категорию ДБО, так как почти полностью предоставляют банковские услуги дистанционно, без посещения клиентом банковской организации. Кроме того, важным фактором для включения их в эту категорию является возможность дублирования основных функций стандартного интернет-банкинга, который банк предоставляет физическим лицам для осуществления платежей [4];
- Call-центр. В услуги практически всех банков входит круглосуточное обслуживание клиентов по телефону горячей линии. С помощью call-центра можно уточнить интересующую клиента банка информацию, в том числе баланс средств по счету, текущую задолженность по кредиту, размер обязательного платежа по кредиту и др.;
- автоплатёж – услуга, которая применяется для исполнения каких-либо операций без участия клиента, в автоматическом режиме. Чаще всего услуга используется

для пополнения мобильного телефона: когда средства на счету мобильного телефона подходят к определённом остатку, для его пополнения со счёта карточки будет снята установленная заранее сумма [5].

Компания Accenture провела глобальное исследование Banking Technology Vision 2019. В исследовании приняли участие топ-менеджеры и ИТ-руководители 748 банков из 30 стран мира. Подавляющее большинство опрошенных (96%) заявили, что темпы технологических инноваций в их организациях значительно ускорились за последние три года. В частности, 73% руководителей банков уверены, что социальные, мобильные, аналитические и облачные технологии (SMAC) привели за последние пять лет к серьезным изменениям.

Основываясь на результатах исследования, можно выделить пять основных трендов, которые окажут наиболее сильное влияние на цифровизацию банковской сферы в ближайшие годы: использование технологий так называемой группы DARQ, которая включает в себя распределенный реестр (D – DLT), искусственный интеллект (A – Artificial intelligence), расширенную реальность (R – Extended reality), квантовые вычисления (Q – Quantum), применение технологий для персонализации потребностей и достижения нового уровня цифровой близости с клиентом, усиление навыков сотрудников с помощью новых технологических инструментов, усиление киберзащиты и перевод большинства услуг в режим 24/7 [6].

На современном этапе развития общества повсеместная цифровизация – это та реальность, к которой стремятся все страны мира. Для розничного банковского бизнеса цифровые сервисы являются эффективным способом оптимизации расходов за счёт перевода многих услуг в сферу онлайн. Развитие цифровых сервисов способствует расширению клиентской базы, позволяя привлечь даже тех клиентов, которые проживают в удалении от физических точек обслуживания банка. Также нельзя недооценивать влияние цифровизации на повышение качества оказываемых банком услуг и повышение уровня лояльности действующих клиентов.

#### *Список использованных источников*

1. Постановление Правления Национального банка Республики Беларусь 02.03.2016 №108 «Об одобрении Стратегии развития цифрового банкинга в Республике Беларусь на 2016 – 2020 годы» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.nbrb.by/legislation/documents/digitalbankingstrategy2016.pdf>. Дата доступа: 17.11.2020.
2. ТОП-3 тренда для повышения доли цифровых банковских услуг в 2020-2026 годах [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://smebanking.news/ru/31833-top-3-trenda-dlya-povysheniya-doli-cifrovux-bankovskix-uslug-v-2020-2026-godax>. Дата доступа: 17.11.2020.
3. Пути назад нет: как пандемия навсегда изменила банки [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.forbes.ru/finansy-i-investicii/402549-puti-nazad-net-kak-pandemiya-navsegda-izmenila-banki>. Дата доступа: 17.11.2020.
4. Дистанционное банковское обслуживание [https://ru.wikipedia.org/wiki/Дистанционное\\_банковское\\_обслуживание](https://ru.wikipedia.org/wiki/Дистанционное_банковское_обслуживание). Дата доступа: 17.11.2020.
5. Что такое онлайн сервисы банков: Онлайн банкинг (online banking) и услуга онлайн банк (online bank) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://kolesovgb.ru/index.php/finansovoe-planirovanie/kak-upravlyat-lichnymi-finansami/kreditnye-karty/1606-urok-25-chto-takoe-onlajn-servisy-bankov-onlajn->

banking-online-banking-i-usluga-onlajn-bank-online-bank. Дата доступа: 17.11.2020.

6. 5 ключевых трендов в цифровизации банковского бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.iksmedia.ru/news/5587126-Accenture-vydelila-5-klyuchevyx-tre.html>. Дата доступа: 18.11.2020.

УДК 336.71

## ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВОЙ УСТОЙЧИВОСТЬЮ И ДЕЛОВОЙ АКТИВНОСТЬЮ БАНКА

*Сидорова Д.В.,*

*Карнова Е.И.,* к.э.н., доцент

ГОУ ВПО «Донецкий национальный университет», г. Донецк, ДНР

[dasha.sidorova2000@mail.ru](mailto:dasha.sidorova2000@mail.ru)

Развитие рыночных отношений в Российской Федерации невозможно без эффективной и хорошо функционирующей банковской системы. Банки разного уровня глубоко проникают в экономику и активно влияют на происходящие процессы. Одними из важнейших характеристик финансово-хозяйственной деятельности банка является его финансовая устойчивость и деловая активность. Стабильность функционирования и развития банка - его главная характеристика, поддержание которой является одним из важнейших требований его менеджмента. Проблема обеспечения финансовой устойчивостью и деловой активностью становится особенно актуальной в периоды быстрых экономических изменений и колебаний экономической среды [1].

Отсюда, решение управленческих задач по поддержанию потенциала финансовой устойчивости и деловой активности банка требует создания специального инструментария для оценки его состояния, в том числе определения набора показателей, критериев и параметров, характеризующих устойчивость и развитие системы. В этой связи, целью исследования является разработка теоретических и методологических положений по оценке потенциала управления финансовой устойчивостью и деловой активностью банка, направленных на стабильную работу и развитие банка в долгосрочной перспективе.

Уровень стабильности любой системы зависит от размера возможных отклонений и изменений, без нарушения её сущности и целостности. В настоящее время нет общепринятого определения устойчивого развития. Следовательно, существуют различные подходы к интерпретации этого понятия.

Так, П.В. Окладский под финансовой устойчивостью понимает: «динамическое соответствие параметров состояния системы состоянию внешней и внутренней среды, обеспечивающему его эффективное функционирование в условиях возмущающих воздействий» [2]. А в экономико-математическом словаре Л.И. Лопатникова под устойчивостью системы понимается способность динамической системы сохранять движения по намеченной траектории (поддерживать намеченный режим функционирования) несмотря на воздействующие на нее возмущения [3].

В научной литературе можно найти множество определений категории деловой активности организации. Некоторые авторы трактуют деловую активность как