

Литература

1 Макроэкономический анализ // Рейтинговое агентство Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://bikratings.by/wp-content/uploads/2021/04>. – Дата доступа : 01.04.2022.

2 Статистическая отчетность Национального банка Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.nbrb.by>. – Дата доступа : 10.04.2022.

3 Финансовые результаты работы организаций Республики Беларусь в январе 2022 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <https://www.belstat>. – Дата доступа : 11.04.2022.

УДК 336.717.061

Н. А. Неверовская

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОТНОШЕНИЙ БАНКА С ФИЗИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

Статья посвящена совершенствованию отношений банка с физическими лицами в направлении удовлетворения потребностей клиента в условиях высокой конкуренции. Рассмотрены основные тренды развития розничного банковского бизнеса в современных условиях функционирования банковского сектора и общих тенденций развития экономики в направлении развития зеленых и социально-ориентированных технологий.

Главной особенностью современного розничного бизнеса является его ориентация на удовлетворение запросов клиентов и необходимость подстраиваться под их потребности в условиях высокого уровня конкуренции. Сегодня бизнес в банке подразумевает продуктовый ряд, способный мобильно меняться в соответствии с потребностями клиентов и рынка, а также возможность оказания любой услуги в каждой точке продаж, расположенной в максимальной близости к получателю услуг. Высокая конкуренция на рынке розничных банковских услуг мотивирует банки все больше внедрять продукты с использованием интернет-технологий, что позволяет повышать качество обслуживания физических лиц при одновременном снижении затрат.

Объем предоставляемых банком услуг и продуктов напрямую зависит от уровня доходов банковских клиентов, увеличение которого не находится в компетенции банков. Именно поэтому у многих банков в клиентской политике главным показателем сегодня является не объем, а качество оказываемых услуг, что позволяет отдельным банкам удерживать справедливое лидерство в обслуживании розничных клиентов и налаживать долгосрочные партнерские отношения, ориентированные на формирование лояльности клиентов.

В направлении совершенствования отношений банка с физическими лицами и развития розничного банковского бизнеса сегодня можно выделить три основных тренда:

- социально-ориентированный банкинг;
- развитие банковских экосистем;
- внедрение инструментов зеленого финансирования и зеленого банкинга.

Социально-ориентированный банкинг – это особый тип банковской деятельности, основной целью которой является максимизация положительного вклада кредитной организации в развитие общества, что позитивно отражается и на детальности банка [1].

Прежде всего, социальные банки, развивая идею социальной вовлеченности, изменяют стандарты корпоративного управления. Банк получает максимум информации

о своих клиентах и интегрируется в деятельность местного сообщества, что позволяет снижать кредитный риск. Кроме того, социальные банки поощряют участие своих сотрудников не только в решении вопросов, связанных с операционной деятельностью банков, но и в формировании его стратегии.

Социальные банки осуществляют тщательную проверку источников происхождения активов клиентов, поскольку средства, полученные в секторе теневой экономики или от производств, связанных с загрязнением окружающей среды, рассматриваются социальными банками как неэтичные. Помимо этого, социальные банки не финансируют проекты из упомянутых выше секторов экономики. Рассматривая себя как часть общества, социальные банки отдают предпочтение кредитам, имеющим дополнительную социальную ценность и приносят позитивный социальный эффект, оценивая не только финансовый риск, но социальную пользу финансируемого проекта. Чаще всего социальные банки финансируют сферы охраны окружающей среды и образование, а также занимаются вопросами жилищного кредитования.

Еще одним трендом развития розничного банковского сервиса является формирование банковских экосистем. Специалисты предполагают, что развитие экосистем в банковском секторе станет одним из главных трендов ближайших лет. Суть экосистемы состоит в создании единого сервисного продукта, в котором через базовый продукт клиент получит доступ к целой системе, в которой нефинансовые услуги внедрены в единый пакет банковского обслуживания [2].

Повышенный интерес банков к развитию экосистем можно оправдать следующими обстоятельствами. Во-первых, сегодня наблюдается обострение конкуренции на рынке традиционных банковских услуг. Во-вторых, экосистемы позволяют банкам осваивать дополнительные источники доходов и диверсифицировать их.

Относительно целесообразности и перспектив развития банковских экосистем даже сами банкиры не могут прийти к единому мнению. Одни верят, что экосистемы необходимы для устойчивого развития банковского бизнеса, в рамках которого через 10–15 лет классических банков уже не останется. Другие убеждены, что освоение небанковских сервисов не принесет банкам существенной прибыли и приведет к снижению эффективности банковского бизнеса в целом.

В отличие от развития банковских экосистем, являющихся для банков инициативой, ориентированной на привлечения розничных клиентов, внедрение инструментов зеленого финансирования сегодня уже становится необходимостью и обязанностью для организаций разных сфер экономики в силу подписания межгосударственных соглашений. Инструменты зеленого финансирования активно внедряются в законодательные нормы большинства государств, а развитие зеленого банкинга становится трендом в деятельности современных банков.

Среди инструментов зеленого финансирования наиболее активно развивается зеленое кредитование. Например, зеленая ипотека предполагает кредитование жилья, отвечающего обозначенным стандартам в области экологии. Зеленые кредиты выдаются на строительство, приобретение жилья относимого к энергоэффективным сооружениям. Заемщик может привлечь средства на реконструкцию жилого строения для повышения класса его экологичности на более льготных условиях [3].

К инструментам зеленого финансирования можно также отнести и различные цифровые продукты, такие как интернет и онлайн-банкинг. Дистанционное банковское обслуживание позволяет сокращать бумажный документооборот, что снижает потребление бумаги во время проведения банковских транзакций. У клиентов нет необходимости посещать отделения банков, что снижает частоту использования личного и общественного транспорта, а, следовательно, сокращает выбросы углекислого газа. Даже увеличение

срока действия выпускаемых платежных карт сегодня рассматривается банками как мероприятие, направленное на снижение углеродного следа, имеющего непосредственное отношение к зеленой экономике, посредством существенной экономии пластика.

Подводя итог вышеизложенного, следует отметить, что совершенствование отношений банка с физическими лицами сегодня целесообразно осуществлять в направлении обозначенных трендов, что, в свою очередь, должно найти отражение при формировании методической и законодательной базы в области развития банковского розничного бизнеса.

Литература

1 Жданова, Д. М. Развитие социальной ориентации банков [Электронный ресурс] / Д. М. Жданов // Российский экономический интернет-журнал, 2019. – № 1. – Режим доступа : <http://www.e-rej.ru/Articles/2019/Zhdanova.pdf>. – Дата доступа : 25.01.2022.

2 Пешнев-Подольский, Д. Тренды развития банковских экосистем [Электронный ресурс] / Д. Пешнев-Подольский, С. Хайруллин // БКС Банк, 21.02.2020. – Режим доступа : <https://vc.ru/bcs-bank/108343-trendy-razvitiya-bankovskih-ekosistem>. – Дата доступа : 25.01.2022.

3 Лузгина, А. Зеленый банкинг: сущность, инструменты и перспективы развития / А. Лузина // Банковский вестник. – 2021. – № 3. – С. 31–42.

УДК 004.41:728.45

О. Д. Осипенко

АКТУАЛЬНОСТЬ СОЗДАНИЯ КОМПЬЮТЕРНЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ ДЛЯ ОБЩЕЖИТИЙ

Данная статья раскрывает необходимость любого общежития в автоматизации рабочих процессов. Рассмотрены главные причины для автоматизации общежития, недостатки отсутствия в организации автоматизированных процессов. Приведены примеры компьютерных информационных систем для общежитий, их функциональные возможности.

На сегодняшний день человечество всё больше старается упростить себе жизнь, изобретая новые технологии, устройства, методы, автоматизируя процессы, которые раньше приходилось производить вручную. Это касается очень многих предприятий и организаций, в целом всех сфер жизни человека. Система общежитий также не должна стоять на месте. Любое общежитие будет заинтересовано в создании новых возможностей для упрощения, автоматизации, точности ведения рабочих процессов.

Хорошим примером может служить ведение учета студентов. Без применения информационных технологий и систем данная задача становится гораздо сложнее. Данных о студентах достаточно много, все вместе они очень громоздки и не структурированы. Анализом данных, их структурированием приходится заниматься вручную, что отнимает достаточно много времени и сил. В то же время, используя информационную систему, человек может легко избежать путаницы в данных. Объединение данных по свойствам и смыслу в группы, заранее определенный способ структурирования информации и алгоритм внесения ее в базу данных значительно сокращают затраты времени и сил.