

аудита эффективности, в которых аудит эффективности был определен как комплекс проверочных мероприятий, при осуществлении которых изучаются экономичность, продуктивность и результативность использования юридическими лицами бюджетных средств, иного государственного имущества, а также средств, высвобождаемых в результате предоставления мер государственной поддержки. В свою очередь *экономичность* в данном документе трактуется как наилучшее соотношение между ресурсами и результатами их использования, *продуктивность* – как рациональность использования ресурсов, а *результативность* предполагает степень достижения намеченных целей или решения поставленных задач. Целью же аудита эффективности определено формирование предложений по повышению эффективности деятельности проверенного юридического лица, осуществляемой с использованием государственных средств.

Вместе с тем, невзирая на такие активные шаги в данном направлении, работа по внедрению аудита эффективности в деятельность контролирующих органов Республики Беларусь продвигается не так быстро и в рамках государственного финансового контроля аудит эффективности до сих пор применяется в виде отдельных элементов. Причин сложившейся ситуации называют несколько. Одна из них – отсутствие прочной законодательной базы, из-за чего недостаточно развит понятийный аппарат и система показателей. Вторая – значительный период времени (от 12 до 16 месяцев), который требуется для планирования и проведения аудита эффективности, подготовки рекомендаций, отслеживания хода их выполнения. Третье – отсутствие подвижек во внедрении в практику бюджетного планирования программно-целевых методов [3].

Таким образом, следует констатировать тот факт, что в нашей стране аудит эффективности может пока проводиться лишь факультативно. И до тех пока законодательно не будут урегулированы соответствующие вопросы, применение аудита эффективности в системе финансового контроля Республики Беларусь останется эпизодическим, а его потенциал не будет использован в полной мере.

Литература

1 Иванова, Е. И. Аудит эффективности в рыночной экономике : уч. пособ. для студ. спец-тей «Финансы и кредит», «Бухгалтерский учет, анализ и аудит» / Е. И. Иванова. – М.: КНОРУС, 2009. – 328 с.

2 Лимская декларация руководящих принципов контроля INTOSAI [Электронный ресурс]. – 2016. – URL: <http://www.eurosa.org> (дата обращения: 20.04.2016).

3 Курлыко, А. Аудит эффективности. Новый этап в осуществлении контрольной деятельности / А. Курлыко // Государственный контроль. – 2012. – № 1 (3). – С. 57–59.

УДК 336.74

К. О. Шершень

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КАК СПОСОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАСЧЁТОВ ПЛАТЁЖНЫМИ КАРТОЧКАМИ

Статья посвящена проблеме организации расчетов банковскими платежными карточками. Изучен соответствующий опыт работы отечественных и зарубежных банков, сделан вывод о том, что дистанционное банковское обслуживание является одним из самых современных и перспективных направлений в данной сфере. К проблемам его развития в Республике Беларусь отнесены недостаточное информирование потенциальных пользователей, их опасения по поводу безопасности данных услуг, недостаточная прибыльность маркетинговых стратегий и другие.

Развитие экономики невозможно без создания высокоэффективной системы денежного обращения и использования современных платежных инструментов. В современном мире дистанционное банковское обслуживание является перспективным направлением развития платежных систем, построенных на использовании банковских платёжных карточек (БПК).

На сегодняшний день банки предлагают достаточно широкий спектр услуг, объединенных общим термином – «дистанционное банковское обслуживание» (ДБО). Это технологии предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом. ДБО является в большей степени актуальным для владельцев банковских платёжных карточек (БПК), так как без БПК невозможно воспользоваться всем спектром услуг, предоставляемых дистанционным банковским обслуживанием.

Далее, опираясь на традиционную классификацию рынка ДБО с точки зрения способов оказания услуг (Интернет-банкинг, мобильный банкинг, SMS-банкинг (SMS-оповещение), телефонный банкинг (call-центры), внешние сервисы (инфо-киоски, банкоматы, АТМ [1]), исследуем его текущее состояние и перспективы развития с позиции увеличения объемов расчетов с использованием банковских платежных карточек.

В настоящее время наиболее востребованный и распространенный вид ДБО в мире – Интернет-банкинг. Сегодня число пользователей Интернет-банкинга растет на 40–60 % в год, и наиболее продвинутые системы позволяют совершать практически все необходимые банковские операции через сеть. В странах ЕС число пользователей данной услуги приближается к 30 % при общем количестве пользователей услуг банков в 98 %. В США этот показатель составляет 44,4 %. По сравнению с развитыми странами Республика Беларусь значительно отстает как в предложении подобной услуги, так и в спросе на нее. Так, услугами банков пользуется 90 % населения республики, а Интернет-банкингом – лишь 3 %.

Интернет-банкинг позволяет:

- отправлять в банк все виды финансовых документов;
- получать выписки и документы по всем счетам в банке за любой период времени;
- отслеживать все этапы обработки платежных документов в банке в режиме реального времени;
- оперативно получать сообщения об ошибках;
- работать в одном интерфейсе со счетами в разных банках;
- осуществлять просмотр и печать входящих и исходящих платежных документов [2, с. 15–18].

Преимущества для клиентов банка:

- простота в использовании (не нужны специальные навыки и знания, дополнительное ПО);
- удобство (работа по одинаковому принципу, возможность получать и осуществлять платежи в адрес любого контрагента, не опасаясь ошибок при заполнении платежных поручений, возможность получать самую оперативную информацию о состоянии своего банковского счета и многое другое);
- оперативность (взаиморасчеты в режиме реального времени);
- возможность контроля (отчеты о проведенных операциях, выписки по счетам, квитанции, подтверждающие платежи и иные документы, заверенные ЭЦП сторон);
- конфиденциальность (использование протокола SSL международного формата, электронные цифровые подписи).

Второй по популярности вид услуг ДБО в мире – мобильный банкинг. Мобильный банкинг – это дополнительная функция SIM-карты, позволяющая получить доступ к денежным средствам на банковском счете (банковской карточке) с мобильного телефона. С помощью мобильного телефона клиенты банка смогут не только получать информацию об изменениях счета, но и покупать и продавать валюту, делать переводы, пополнять суммы на пластиковых картах, оплачивать коммунальные услуги, сотовую связь,

доступ в Интернет, междугородные и международные переговоры и т. д. Пользователей мобильного банкинга ежегодно становится на 30 % больше. Это связано с распространением смартфонов в жизни современного человека. Все банки стараются разработать наиболее удобные варианты приложений для смартфонов для быстрой оплаты в Интернете. Именно приложения для Android, iPhone и WindowsPhone могут составить конкуренцию традиционному Интернет-банкингу. В соответствии с планом развития, к 2020 году количество абонентов, использующих «мобильный банкинг» вырастет на 75 %. Использование мобильных устройств для выполнения тех или иных банковских операций по мнению аналитиков, является гораздо более удобным для пользователей. На текущий же момент число граждан страны, которые пользуются мобильным банкингом, составляет около 0,7 млн. человек [3, с. 4–8].

SMS-банкинг (SMS-оповещение) – одно из определений технологий дистанционного банковского обслуживания, при котором доступ к счетам и операциям по счетам предоставляется в любое время и с использованием номера мобильного телефона клиента, предварительно зарегистрированного в банке. Как правило, услуги SMS-банкинга включают:

- списание или зачисление средств, блокировка суммы;
- запрос информации о состоянии счета, а также о последних операциях по счету;
- временное блокирование и разблокирование платёжной карты;
- напоминание об окончании срока действия карты, об обязательных платежах и т. п.

По данным аналитической компании GartnerInc. количество пользователей мобильных платежей в мире выросло на 70 % в 2015 году и превысило 180,6 млн. человек по сравнению с 54 млн. 2012 года. На данный момент многие банки Республики Беларусь по Рекомендациям по безопасному использованию банковских платёжных карточек, разработанных Национальным банком Республики Беларусь, подключают услугу SMS-оповещения автоматически при изготовлении карточки, клиент самостоятельно может её отключить при получении карточки.

Сдерживающим фактором развития мобильного банкинга на данный момент являются опасения пользователей в части его безопасности. Эксперты утверждают, что в настоящее время клиенты Интернет-Банкинга рискуют не больше владельцев карточек, пользующихся банкоматами. Прежде чем получить доступ к системе любой клиент проходит идентификацию и аутентификацию. Безопасность достигается, главным образом, с помощью пароля или электронной подписи. Применяются также переменные коды и карты доступа, дополнительно страхующие компьютеры клиентов [4].

Телефонный банкинг – голосовое общение клиента банка с оператором контакт-центра, который работает с программным обеспечением фронт-офиса с возможностью управления очередью звонков. Данный канал является наиболее универсальным из дистанционных, так как клиент общается с живым представителем банка, как и в отделении, хотя этот способ общения является довольно затратным и неэффективным (оплата труда работников call-центров, телефонная связь, настройка необходимого оборудования, риски непонимания клиента и работника банка из-за отсутствия визуальной информации и т. д.). Следовательно, телефонный банкинг должен присутствовать в дистанционном банковском обслуживании, но предоставлять широкий спектр банковских услуг посредством этого канала для большого количества клиентов банка – неэффективно. На данный момент возможностью решения проблемы неэффективности работы контакт-центра может являться система интерактивного автоответчика (IVR) – наиболее простые и востребованные скрипты обслуживания клиентов могут быть автоматизированы за счёт оборудования и программного обеспечения, обрабатывающего в тональном режиме нажатия клавиш на телефоне клиента. Посредством интерактивного автоответчика не создаётся нагрузка на оператора контакт-центра, клиент может получить необходимые сведения по счёту, узнать об условиях многих программ банка (кредитные, депозитные), прослушать рекламу и т. д. [5].

Последним из каналов дистанционного банковского обслуживания являются устройства самообслуживания: платежно-справочные терминалы, инфокиоски, некоторые виды банкоматов, которые рассчитаны на обслуживание физических лиц. Эти устройства необходимы для снятия наличных денежных средств, быстрой оплаты услуг в Едином расчётно-информационном пространстве (ЕРИП), пополнения карт без посещения банков и т.д. Развитие данного направления дистанционных банковских услуг требует на начальном этапе существенных вложений на развитие инфраструктуры банка, приобретение соответствующего оборудования, организацию технического обслуживания и инкассации данных устройств. Тем не менее, эти устройства становятся все более и более популярны среди населения, а их число и перечень возможных операций постоянно растут [6].

В целом по Республике Беларусь наблюдается положительная тенденция в сфере осуществления безналичных расчетов с использованием банковских платежных карточек. Увеличивается количество платежных карточек в обращении, растет общий объем операций с использованием карточек, а также доля безналичных операций в общем объеме операций. Кроме того, улучшается техническая оснастка, позволяющая как снимать наличные денежные средства, так и совершать безналичные операции по оплате товаров и услуг и прочие безналичные операции. От года к году увеличивается количество банкоматов, инфокиосков, пунктов выдачи наличными, возрастает количество организаций, обслуживающих держателей карт, а также качество их обслуживания.

Таким образом, на сегодняшний день белорусские банки предоставляют практически все виды услуг дистанционного банковского обслуживания, 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. Индикатором эффективного развития рынка дистанционных банковских является увеличение объемов расчетов с использованием банковских платежных карточек, что требует реализации комплекса мер по повышению цифровой и финансовой грамотности населения, использования механизмов стимулирования и побуждения к осуществлению безналичных розничных платежей (например, предоставление скидок), обеспечения достаточного уровня информированности населения о преимуществах данного вида услуг.

Литература

- 1 Развитие в Республике Беларусь рынка банковских платёжных карточек [Электронный ресурс]. – 2016. – URL: <http://www.nbrb.by> (дата обращения: 22.04.2016).
- 2 Терешко, Л. / Использование возможностей сети Интернет банками Беларуси / Л. Терешко // Банковский вестник. – 2012. – № 19. – С. 15–18.
- 3 Захарова, А. О. / Оценка уровня развития услуг дистанционного банковского обслуживания в Республике Беларусь / А. О. Захарова // Банковский вестник. – 2014. – № 13. – С. 4–8.
- 4 Кот, А. Карты, банки и безнал [Электронный ресурс] / А. Кот // Экономика Беларуси: итоги, тенденции, прогнозы. – 2015. – № 1. – URL: <http://belarus-economy.by> (дата обращения: 22.04.2016).
- 5 Стратегия развития банковского сектора экономики Республики Беларусь на 2011–2015 годы [Электронный ресурс] : постановление Правления Национального банка Республики Беларусь, 03.03.2011, № 73. – 2015. – URL: <http://www.nbrb.by> (дата обращения: 23.04.2015).
- 6 Рекомендации по безопасному использованию банковских платёжных карточек, разработанные Национальным банком Республики Беларусь: Национальный банк Республики Беларусь, 2016. [Электронный ресурс]. – 2015. – URL: <http://www.nbrb.by> (дата обращения: 23.04.2016).