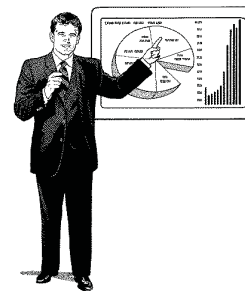


АНАЛИТИЧЕСКИЕ ПРОГНОЗЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ



К.А. ЗАБРОДСКАЯ, А.О. ЗАХАРОВА

ОСНОВЫ РАЗВИТИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) — одно из приоритетных и перспективных направлений развития платежной системы и банковского сектора Республики Беларусь [1; 2]. Услуги системы «Клиент — Банк», телефонного, интернет-банкинга, удаленное обслуживание посредством банкоматов и инфокиосков все больше входят в повседневную практику ДБО [3; 4]. Удобство их использования является одним из факторов привлечения новых клиентов банка. Хотя в настоящее время наблюдается повышенный интерес со стороны пользователей к дистанционным банковским услугам (ДБУ), потенциал их развития недостаточно использован. Спрос со стороны клиентов, уровень внедрения и эффективность ДБУ зависят от организации бизнес-процессов банка и стратегии развития технологий ДБО.

Теоретико-методологическую основу оценки состояния развития ДБО составили труды белорусских и зарубежных ученых по проблемам качества и конкурентоспособности услуг, стратегического менеджмента, маркетинга, банковского дела, информационно-аналитические и статистические отчеты по развитию глобального информационного общества (ИО) и применению инфокоммуникационных технологий (ИКТ) в банковской сфере.

Основные подходы к определению сущности и качества банковских услуг определены в публикациях многих белорусских и зарубежных авторов: Г.И. Кравцовой, Г.С. Кузьменко, Л.К. Голенды, А.Е. Олехнович, Л.П. Володько, Т.И. Леонович, О.А. Морозевич, В.А. Перехожева, Э.В. Новаторова, О.И. Лаврушина, Э.А. Уткина, В.М. Усокина, И.В. Лопатинской и др.

Вопросам применения ИКТ для развития банковского бизнеса в целом и ДБО в частности уделяют внимание российские и белорусские экономисты, эксперты в области информатизации банковской сферы: А.П. Аксенов, М.Е. Горчакова, О.С. Рудакова, Д.Г. Ловянников, К.А. Шубин, А.В. Пухов, И.А. Резник, Л.П. Володько, Л.К. Голенда, Н.Н. Говядинова, О.В. Веремейчик, В.Г. Сиротко и др.

Разработке экономико-математических методов и моделей оценки конкурентоспособности и эффективности инфокоммуникационных технологий и услуг, стратегическому анализу развития бизнеса посвящены работы зарубежных и отечественных ученых: Р. Кемпа, Э. Деминга, Ф. Котлера,

Кристина Адамовна Забродская, ассистент кафедры информационных технологий Белорусского государственного экономического университета;

Анастасия Олеговна Захарова, студентка факультета финансов и банковского дела Белорусского государственного экономического университета.

М. Портера, Ж.Ж. Ламбена, И.М. Лифица, Р.А. Фатхутдинова, С.Г. Светунькова, М.М. Ковалева, И.Л. Акулича, В.Е. Сыцко, Е.И. Велесько, Т.А. Ткалич и др.

Международные и белорусские организации, консалтинговые компании и аналитические агентства (Всемирный экономический форум, Синьюс Аналитикс, Гартнер Групп, Научно-технологическая ассоциация «Инфопарк», Национальный статистический комитет, Национальный и коммерческие банки Республики Беларусь и другие) ежегодно публикуют в своих отчетах результаты анализа статистической информации в сфере развития финансового рынка и банковских информационных технологий.

Теоретическая и практическая значимость проблем развития ДБО, формирования научно-методического инструментария, позволяющего выполнить комплексную оценку уровня развития ДБУ и принять своевременные управленческие решения по выбору направления развития, их недостаточная разработанность в белорусской прикладной науке предопределили актуальность темы настоящего исследования.

Дистанционное банковское обслуживание и его виды. Существуют различные подходы к понятию «банковская услуга», «банковская операция», «банковский продукт», «дистанционное банковское обслуживание» [5; 6]. Применяя системный подход, мы определили ДБО как банковский продукт, основой которого является инновационный процесс оказания информационных и транзакционных банковских услуг посредством осуществления банковских операций на основе ИКТ, в электронном виде, удаленным образом (без непосредственного обращения в банк) с целью удовлетворенности клиентов в банковском обслуживании и получения положительного эффекта. Дистанционная банковская услуга — деятельность банка по созданию оптимальных условий для удовлетворенности клиентов в дистанционном банковском обслуживании.

Основные преимущества ДБО по сравнению с традиционными банковскими услугами заключаются в следующем:

- *оперативность, доступность, мобильность, выгодность* — возможность оплаты услуг быстро, в круглосуточном режиме, по многим электронным каналам, по низким тарифам;

- *эффективность* — повышение доли безналичных расчетов ведет к сокращению издержек наличного денежного обращения, уменьшению времени на взаимодействие с клиентом и, как следствие, сокращению стоимости его обслуживания, увеличению пропускной способности обслуживания клиентов в отделениях банка, что влечет за собой существенное увеличение клиентской базы, снижение себестоимости банковских продуктов, повышение имиджа банка;

- *выход на новые рыночные сегменты*, которые банк не обслуживал до внедрения удаленных сервисов;

- *более комфортные условия взаимодействия клиентов с банком* — увеличивается скорость и точность совершаемых банковских операций, повышается качество обслуживания клиентов, уменьшается количество возможных ошибок, снижаются операционные риски банка и др.

Существует несколько различных классификаций дистанционных банковских услуг [6; 7]. Однако наиболее существенными являются следующие классификационные признаки:

- по способу (электронному каналу) предоставления ДБУ (мобильный или стационарный телефон, персональный компьютер и модем, цифровое интерактивное телевидение, устройства самообслуживания: банкоматы, инфокиоски, терминалы);

- по технологиям, используемым при оказании ДБУ (телефонный, РС-интернет-, мобильный, ТВ-, терминальный банкинг) (см. перечень);

- по стоимостным характеристикам (платные, бесплатные);

- по субъектам, потребляющим ДБУ (услуги для корпоративных или индивидуальных клиентов).

Перечень дистанционных банковских услуг

Наименование услуги/технологии	Характеристика
Телефонный банкинг (ТелеБанк)	Система информационной и консультативной поддержки клиентов посредством телефонного звонка в контакт-центр банка. В зависимости от реализации системы информационное сопровождение клиента может осуществляться следующим образом: общение клиента с оператором телефонного обслуживания (Call Center) и (или) с использованием средств компьютеризированной телефонной связи (технологии IVR, Interactive Voice Response)
Терминальный банкинг (внешние сервисы) PC-банкинг, классический «Банк — Клиент», «Клиент — Банк» («толстый клиент»)	Технологии ДБО с использованием программного обеспечения, установленного на устройствах банковского самообслуживания. На компьютере клиента устанавливается отдельное программное приложение, которое сохраняет все свои данные (выписки по счетам, платежные документы и др.). Взаимодействие с банком может осуществляться по различным каналам связи (телефонные коммутируемые или выделенные линии, через сеть Интернет)
Интернет-банкинг, Интернет-Клиент («тонкий клиент»)	Система ДБО, работающая через обычный интернет-браузер. С ее помощью можно осуществлять все операции, что и через традиционные системы. Отличие от «Банк — Клиент» — не требуется установка дистрибутива системы на компьютер пользователя
Мобильный банкинг:	Оказание услуг ДБО с использованием технологий сотовой подвижной электросвязи (СПЭ)
wap-банкинг	Удаленное управление банковским счетом посредством сети Интернет, с помощью мобильного телефона, оснащенного специальным программным обеспечением (браузером) на базе протокола беспроводной передачи данных (Wireless Application Protocol)
m-банкинг	Управление счетом посредством установленного специального Java-приложения и технологий мобильного доступа к сети Интернет
SMS-банкинг USSD-банкинг	Управление счетом при помощи служб коротких сообщений. Обмен сообщениями между абонентом и дополнительными сервисами оператора посредством графического цифрового меню. Преимущество данной ДБУ состоит в том, что она работает на любом телефоне, не требует дополнительных настроек, скачиваний приложений и программ из Интернета, действует в режиме он-лайн, имеет псевдографический интерфейс, а также практически не имеет роуминговой стоимости
ТВ-банкинг	Инновационное направление развития ДБО позволяет управлять счетом с использованием средств интерактивного цифрового телевидения. Абонент получает доступ к интерфейсам привычных платежных терминалов, с помощью пульта дистанционного управления совершает простые банковские операции

Примечание: собственная разработка на основе [6; 7].

Методологические подходы к оценке уровня развития технологий и услуг дистанционного банковского обслуживания. В настоящее время международными организациями (Всемирный экономический форум, Международный союз электросвязи, Организация Объединенных Наций и др.) разработаны системы показателей и методики, позволяющие оценить уровень глобальной конкурентоспособности, развития ИКТ, платежных, финансовых и банковских систем на мировом уровне.

При использовании международных методик для оценки состояния и перспектив развития ДБО возможны следующие проблемы:

- сложность оценки показателей эффективности развития ДБО;
- отсутствие информационных ресурсов и наличие статистических погрешностей при сборе первичных данных;
- применение различных систем показателей и методик при сборе и обработке данных в сфере информатизации банковской деятельности, что ведет к неполноте и несопоставимости полученных результатов оценки;
- несовершенство методик и алгоритмов оценки, отсутствие описания методологии оценки в открытом доступе, необходимость разработки новых методов решения [8].

На основе научных работ по различным аспектам оценки развития ИО определены требования, которые необходимо учитывать при выборе и разработке системы показателей развития ДБУ [8—10]. Система показателей:

- должна быть гибкой, открытой, многомерной, состоять из простых, разнообразных, непротиворечивых и сопоставимых показателей;
- обладать логикой построения, раскрывать характер причинно-следственных и обратных связей между факторами и результатами оценки развития ДБУ;
- учитывать возможность количественной оценки качественных показателей ДБУ, возможность агрегирования частных показателей в комплексные;
- позволять проводить оценку уровня развития ДБУ во времени и пространстве, в статике и динамике, с учетом комплексного влияния ключевых факторов развития ДБО в зависимости от конъюнктуры рынка;
- обеспечивать достоверную, полную и комплексную оценку развития ДБУ на международном и национальном уровнях и этапах жизненного цикла развития услуги;
- позволять проводить оценку уровня развития ДБУ как с позиции клиентов банка, так и с позиции банков, оказывающих данные услуги;
- быть универсальной, использоваться не только для оценки уровня развития ДБУ, но и позволить определить потенциальные возможности и эффективность инновационного развития государства, разработать механизмы повышения конкурентоспособности банковской сферы на национальном и международном уровнях;
- учитывать специфику современного этапа развития экономики, опираться на современные методики оценки уровня развития информационного общества, соответствовать требованиям международных и национальных стандартов и других нормативно-правовых и законодательных актов.

В результате исследований научных подходов и методов стратегического менеджмента определены представленные ниже подходы к оценке уровня развития технологий и услуг ДБО.

Современные подходы к оценке уровня развития технологий и услуг дистанционного банковского обслуживания

<i>Подход</i>	<i>Характеристика</i>
Системный	Представление объекта оценки как качественно определенной, внутренне противоречивой и взаимодействующей во всех своих элементах системы связей, имеющей вход (ресурсы), выход (цель) и взаимосвязь (прямую и обратную связь) с внешней средой
Структурно-комплексный	Система показателей развития формируется на основе комплекса взаимосвязанных факторов (например, политических, экономических, социальных, технологических и др.) и рассматривается в виде иерархической структуры (частные комплексные общие показатели)
Количественный	Переход от качественных оценок уровня развития к количественным при помощи экономико-математических и статистических методов, экспертных оценок и системы баллов
Динамический	Рассмотрение динамики изменения объекта оценки во времени, в причинно-следственных связях и соподчиненности факторов его развития
Процессный	Организация проведения оценки в виде взаимосвязанных управленческих процессов и функций, реализация которых обеспечивает достижение поставленных целей
Проектный	Управление процессом развития и оценки его результатов на основе выполнения проектов
Маркетинговый	Принятие стратегических решений в процессе развития с ориентацией конечных результатов на потребителя
Ситуационный	Применение методов управления и принятие управленческих решений в соответствии с реальной ситуацией для достижения целей развития
Инновационный	Поиск достижений, оценка развития инноваций с целью ориентации на будущих потребителей и прогнозирования конкурентных преимуществ
Синергетический	Принятие управленческих решений, ведущих к обеспечению непрерывной эволюции и устойчивому развитию объекта оценки в условиях неоднородной среды

Подход	Характеристика
Индексно-рейтин- говый	Сопоставимость результатов развития за счет определения индексов (относительных показателей развития, измеряемых в диапазоне от 0 до 1) на основе специально разработанных оценочных шкал, расчет рейтинга в виде порядкового показателя (ранга), отражающего значимость объекта оценки и отнесение объекта оценки к определенному классу или категории
Бенчмаркинг	Эталонное сопоставление показателей развития с целью принятия мер для приближения к оптимальному состоянию или лучшему образцу на основе полученного передового опыта

Примечание: собственная разработка на основе [8, 27].

Интеграция перечисленных научных подходов с учетом требований, предъявляемых к системе показателей развития ДБУ, позволит получить комплексную оценку и принять эффективные решения по совершенствованию развития ДБО.

Проведенное исследование показало, что перспективным подходом к оценке и управлению развитием технологий и услуг ДБО является бенчмаркинг «динамический, непрерывный и систематический процесс поиска образцов передовой практики с целью эталонного сопоставления ключевых результатов деятельности, получения знаний и внедрения инноваций, ведущих к совершенствованию бизнеса, достижению конкурентных преимуществ и повышению степени удовлетворенности потребителей» [8, 28].

Методы расчета индексов развития дистанционных банковских услуг. В последнее время многие государства ежегодно демонстрируют положительную динамику абсолютных показателей в различных сферах экономики. Вследствие этого для определения эффективности государственной политики по совершенствованию платежной системы и банковского сектора страны [1; 2] целесообразно использовать методологию, основанную на ранжировании относительных показателей. Индексно-рейтинговый подход к оценке готовности к ИО применяется в большинстве разработанных методик [9—12].

Для расчета показателей (индексов) развития ДБУ предлагаем использовать индексный и комплексный методы оценки (см. таблицу).

Методы расчета индексов развития дистанционных банковских услуг

Метод	Формула расчета показателя	Условные обозначения
Индексный	$X_i = \frac{x_i}{\max\{x_i\}}$ $X_i = \frac{\min\{x_i\}}{x_i}$ $X_i = \frac{x_i - \min\{x_i\}}{\max\{x_i\} - \min\{x_i\}}$	X_i — относительный (нормированный) i -й показатель развития ДБУ; x_i — частный i -й показатель развития ДБУ; $\max\{x_i\}$ — максимальное значение среди i -х частных показателей развития ДБУ; $\min\{x_i\}$ — минимальное значение среди i -х частных показателей развития ДБУ;
Аддитивный (метод среднего арифметического)	$Y = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_i$	Y — индекс развития ДБУ; n — количество показателей развития ДБУ
Мультипликативный (метод среднего геометрического)	$Y = \sqrt[n]{\prod_{i=1}^n X_i}$	Y — индекс развития ДБУ; n — количество показателей развития ДБУ
Векторного развития	$Y = \sqrt{\frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_i^2}$	
Многоугольника конкурентоспособности	$Y = \frac{1}{2} \sin \frac{360^\circ}{n} \left(\sum_{i=1}^{n-1} X_i X_{i+1} + X_n X_1 \right)$ $Y = \sqrt{\frac{\left(\sum_{i=1}^{n-1} X_i X_{i+1} + X_n X_1 \right)}{n}}$	

Примечание: составлена по материалам [8; 9].

Индексный метод позволяет преобразовать частные показатели в относительные нормированные показатели развития.

Для расчета комплексных показателей развития ДБУ могут использоваться различные методы агрегирования сопоставимых частных показателей: метод среднего арифметического, средняя геометрическая оценка, метод «векторного развития», метод «многоугольника конкурентоспособности», комбинированный метод. Назначение данных методов, их преимущества и недостатки представлены в научной работе [8, 27—28].

Концептуальная модель оценки конкурентоспособности дистанционных банковских услуг. Одним из показателей эффективности банковской деятельности и уровня развития ДБО является показатель конкурентоспособности ДБУ. Изучение существующих подходов к оценке конкурентоспособности услуг [8—14] позволило разработать концептуальную модель оценки конкурентоспособности ДБУ, которая, по нашему мнению, должна содержать следующие основные этапы:

- принятие решения о необходимости оценки конкурентоспособности ДБУ;
- определение факторов и моделирование системы показателей развития ДБУ;
- проведение оценки конкурентоспособности ДБУ;
- визуализация и анализ результатов конкурентоспособности ДБУ;
- разработка рекомендаций по реализации стратегии развития ДБУ в следующем цикле управления.

Таким образом, проведенное исследование позволило:

1) выявить сущность, классификационные признаки и преимущества дистанционного банковского обслуживания, дать характеристику наиболее востребованным дистанционным банковским услугам;

2) определить проблемы оценки состояния и перспектив развития ДБО;

3) сформулировать требования к системе показателей развития ДБУ;

4) определить современные подходы к оценке уровня развития технологий и услуг ДБО, обосновать применение индексно-рейтингового подхода для оценки конкурентоспособности ДБУ, бенчмаркингвого подхода для управления процессом развития ДБО;

5) разработать концептуальную модель оценки конкурентоспособности ДБУ, которая определяет процессы и последовательность порядка выполнения процедуры данной оценки, позволяет совершенствовать теоретическое обоснование, информационное, организационно-техническое и методическое обеспечение оценки конкурентоспособности ДБУ.

Теоретическая значимость результатов исследования состоит в развитии теоретических и методических положений организации ДБО, оценки и анализа конкурентоспособности ДБУ.

Практическая значимость результатов исследования заключается в разработке концептуальной модели оценки конкурентоспособности ДБУ, поэтапная реализация которой позволила определить факторы и показатели развития ДБО, разработать методику оценки конкурентоспособности ДБУ, результаты применения которой будут представлены в другой научной статье.

Новизна результатов исследования состоит в систематизации и предложении интеграции современных методологических подходов (системного, структурно-комплексного, маркетингового, динамического и др.) к оценке уровня развития ДБУ.

Разработанные теоретические и методические положения используются в образовательной деятельности в рамках курса «Информационные технологии банка». Результаты оценки уровня развития технологий и услуг ДБО позволяют белорусским банкам принимать эффективные управленческие

кие решения по выбору и реализации стратегии развития ДБУ с целью достижения конкурентных преимуществ на национальном и международном финансовых рынках, клиентам определиться с выбором наилучших по цене и качеству дистанционных банковских услуг [15].

Литература и электронные публикации в Интернете

1. Концепция развития платежной системы Республики Беларусь на 2010—2015 годы: постановление Правления Нац. банка Респ. Беларусь, 26 февр. 2010 г., № 29 // Платежная система, Нац. банк Респ. Беларусь [Электронный ресурс]. — Минск, 2000—2012. — Режим доступа: <http://www.nbrb.by/payment/PaySysFramework.pdf>. — Дата доступа: 15.06. 2012.
2. Стратегия развития банковского сектора экономики Республики Беларусь на 2011—2015 годы: постановление Правления Нац. банка Респ. Беларусь, 3 марта 2011 г., № 73 // Публикации, Нац. банк Респ. Беларусь [Электронный ресурс]. — Минск, 2000—2012. — Режим доступа: <http://www.nbrb.by/publications/banksectordev10-15.pdf>. — Дата доступа: 15.06. 2012.
3. Каким современным технологиям банки отдают предпочтение сегодня? // Форум по банковским информационным технологиям БАНКИТ [Электронный ресурс]. — 2009. — Режим доступа: <http://www.bankit.by/component/content/article/46-10/129-2011-03-01-17-49-33.html>. — Дата доступа: 15.06. 2012.
4. О результатах опроса населения об использовании средств осуществления безналичных розничных платежей // Сайт Нац. банка Респ. Беларусь [Электронный ресурс]. — Минск, 2000—2012. — Режим доступа: <http://www.nbrb.by/press/?nId=765>. — Дата доступа: 15.06. 2012.
5. Пономарева, Е.С. Критерий классификации бизнес-линий при расчете достаточности капитала банков / Е.С. Пономарева // Весн. Беларус. дзярж. экан. ун-та. — 2011. — № 4 (87). — С. 59—64.
6. Аксенов, А.П. Дистанционное банковское обслуживание / А.П. Аксенов [и др.]. — М.: КНОРУС: ЦИПСИР, 2010.
7. Рудакова, О.С. Банковские электронные услуги: учеб. пособие / О.С. Рудакова. — М.: Вуз. учеб., 2009.
8. Забродская, К.А. Методологические подходы к оценке уровня развития инфокоммуникационных технологий и услуг / К.А. Забродская // Весн. сувязі. — 2012. — № 1 (111). — С. 25—29.
9. Забродская, К.А. Оценка конкурентоспособности инфокоммуникационных услуг / К.А. Забродская // Весн. сувязі. — 2011. — № 2. — С. 35—41.
10. Ткалич, Т.А. Экономическая эффективность информационных систем: теория и практические приложения / Т.А. Ткалич. — Минск: Право и экономика, 2011.
11. Ковалев, М.М. Оценка готовности Республики Беларусь к информационному обществу / М.М. Ковалев, О.И. Лаврова // Весн. сувязі. — 2011. — № 1(105). — С. 39—44.
12. Велесько, Е.И. Стратегический менеджмент: пособие / Е.И. Велесько, А.А. Неправский. — Минск: БГЭУ, 2009.
13. Портер, М. Конкурентное преимущество. Как достичь высокого результата и обеспечить его устойчивость / М. Портер; пер. с англ. — М.: Альпина Паблишер, 2008.
14. Ламбен, Ж.Ж. Менеджмент, ориентированный на рынок. Стратегический и операционный маркетинг / Ж.Ж. Ламбен; пер. с англ. / под ред. В.Б. Колчанова. — СПб.: Питер, 2007. — С. 250—258.
15. Захарова, А.О. Оценка уровня развития услуг дистанционного банковского обслуживания в Республике Беларусь / А.О. Захарова // Конференции и научные семинары. Белорусский государственный экономический университет [Электронный ресурс]. — 2012. — Режим доступа: <http://www.bseu.by/russian/scientific/conference/Tezis2012.pdf>. — Дата доступа: 15.06. 2012.

Статья поступила
в редакцию 20.06. 2012 г.

□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□. □□□□□□□□□□.
□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□. □□□□□□□□□□.