

ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДИСТАНЦИОННОГО БАНКОВСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ДЛЯ КОНКУРЕНЦИИ НА РЫНКЕ УСЛУГ

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) предполагает проводить банковские операции, не приходя в банк. Используя технические возможности системы ДБО, можно оперативно настроить собственную систему управления финансами как для юридического лица, так и для физического.

Белорусский рынок дистанционных банковских услуг достаточно развит и имеет свою историю. Но дистанционное оказание банковских услуг — относительно новое явление. Отдельные виды ДБО появились в 2004—2006 гг. и в настоящее время переживают процесс своего становления.

Дистанционное банковское обслуживание — это прежде всего источник прибыли банка, поскольку обслуживание клиентов на расстоянии значительно сокращает его издержки. Системы ДБО избавляют банки от необходимости создавать и содержать дорогостоящие филиалы, а предприятиям предоставляется возможность свободного выбора своего финансового помощника, на каком бы удалении от деловых центров оно не находилось.

Интернет-технологии в банковском деле — насущная необходимость как для банков, так и для клиента. Положительные стороны использования предприятием Интернета в общении со своим банком заключаются прежде всего в том, что Интернет — это новая степень расширения возможностей.

Банки как наиболее технологичный и экономически активный институт должны стать для своих клиентов проводниками в мир интернет-экономики, оказать воздействие на изменение мировоззрения клиента при ведении бизнеса. Банк помогает оценить преимущества онлайн-сервиса и помочь в идее автоматизации внутренних производственных и финансовых процессов. Широкое использование ДБО — знак того, что клиенты готовы к изменениям, т.е. использованию новой модели ведения бизнеса.

В настоящее время рынок ДБО представляет совершенную конкуренцию. Все его участники находятся в равных условиях и сталкиваются с одними и теми же проблемами при продвижении новых дистанционных услуг.

Для того чтобы системы дистанционного банковского обслуживания пользовались спросом среди населения, необходимо разрешение следующих проблем: преодоление недоверия населения к должному

уровню безопасности операций посредством сети Интернет; снижение тарифов на Интернет; повышение уровня доходов населения; активная реклама и продвижение услуг на рынке.

Решение этих проблем способствует развитию ДБО в Республике Беларусь. Белорусским банкам следует: разработать уникальную, креативную маркетинговую программу продвижения услуг на рынке; изменить отношение к виртуальным услугам; расширять функциональные возможности системы интернет-банкинга для физических лиц; разработать и внедрить единую программу лояльности, в которую будет включено большинство предприятий торговли и сервиса.

Следует уделить внимание факту недостаточности рекламы интернет-банкинга среди рекламы других дистанционных продуктов банков. Потенциальные клиенты не информированы должным образом о принципах действия и о возможностях услуги интернет-банкинга.

На данном этапе времени недостаточно иметь в банковском портфеле просто какую-нибудь услугу, которую можно презентовать как интернет-банкинг. Клиентам, как корпоративным, так и частным, необходимы качественные услуги интернет-банкинга (причем различные для разных сегментов), предоставляющие полный набор сервисов по управлению финансами через сеть Интернет. А это потребует от банков как минимум изменения отношения к интернет-банкингу.

В республике имеются все возможности для эффективного развития банковских интернет-услуг. Данный рынок находится на стадии развития и представляет собой совершенную конкуренцию, где на передовые позиции выйдут те участники рынка, которые уже сейчас будут инвестировать средства в развитие и совершенствование банковских технологий и интернет-банкинга.

Литература

Аналитическая информация с сайта Национального Банка Республики Беларусь. — [Электронный ресурс] — Режим доступа: <http://www.nbrb.by/payment/%20PlasticCards>

Болецкая, К.Ю. Интернет-банкинг как часть розничного бизнеса / К.Ю. Болецкая [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://bo.bdc.ru/2004/10/tech2.htm>

Брылев, Г.В. Интернет-банкинг — светлое будущее или ненужное возможное? Г.В. Брылев [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://e-commerce.com.ua/735>

Евтушевский, П. Перспективы развития услуги интернет-банкинг в Республике Беларусь / П. Евтушевский // Тр. молодых специалистов Полоц. гос. ун-та. — 2007. — № 18. — С. 57—59.

Тедеев, А.А. Электронные банковские услуги: учеб. пособие / А.А. Тедеев. — М.: Эксмо, 2005. — 270 с.