

Дистанционное банковское обслуживание: оценка уровня внедрения в коммерческих банках Республики Беларусь

Забродская К.А.; Захарова А.О.

Кафедра информационных технологий
Белорусский государственный экономический университет
Минск, Республика Беларусь
e-mail: z_k@tut.by

Аннотация—Предложена методика оценки уровня внедрения дистанционного банковского обслуживания (ДБО). Представлены результаты исследования предложений белорусских коммерческих банков по оказанию дистанционных банковских услуг (ДБУ). Определены конкурентные позиции банков на рынке ДБО.

Ключевые слова: дистанционное банковское обслуживание; дистанционная банковская услуга.

I. ВВЕДЕНИЕ

Разработка и внедрение инноваций на основе инфокоммуникационных технологий (ИКТ) является одним из ключевых факторов развития информационного общества и банковской системы государства как важной составляющей современной экономики. Процессы глобализации, усиление интеграции субъектов экономической деятельности, необходимость ускорения передачи финансовой информации, возрастающий объем платежей, появление новых участников на рынке банковских услуг оказывают влияние на создание эффективных, надежных и безопасных систем безналичных расчетов. Одним из приоритетных и перспективных направлений инновационного развития платежной системы и банковского сектора Республики Беларусь является дистанционное банковское обслуживание [1; 2]. ДБО позволяет банкам улучшить качество, расширить спектр предлагаемых услуг и географию их предоставления за счет организации удаленной, оперативной, удобной системы обслуживания клиентов, минимизировать затраты и риски, увеличить прибыль, обеспечить высокий уровень конкурентоспособности и повысить инвестиционную привлекательность на финансовом рынке. Вследствие значимости инфокоммуникационной составляющей в стратегическом планировании банковского бизнеса оценка состояния развития ДБО является актуальной задачей.

II. МЕТОДИКА И РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ

Рассмотрим основные этапы оценки уровня внедрения ДБО в белорусских коммерческих банках:

1) *Определение цели, объекта и предмета исследования.* Цель данного исследования заключается в оценке уровня внедрения ДБО для определения конкурентных позиций коммерческих банков в данном сегменте банковского рынка и принятия стратегических решений по формированию портфеля дистанционных банковских продуктов.

Объектом исследования являются предложения коммерческих банков по ДБО. Предмет оценки – современные технологии оказания ДБУ: телефонный, терминальный, SMS-, Интернет-, мобильный, USSD-, ТВ- банкинг, Клиент-банк, Интернет-клиент.

2) *Определение факторов и моделирование показателей развития ДБУ.* Конкуренция в банковской сфере, потенциал рынка ДБО, степень применения ИКТ в процессе оказания банковских услуг оказывают значительное влияние на развитие ДБО и повышение эффективности работы финансово-кредитных институтов. Для обеспечения цели настоящего исследования разработаны модели следующих показателей развития ДБУ:

– *Уровень внедрения ДБО (KB_i) в i -ом банке*

$$KB_i = \frac{S_i}{n}, \quad (1)$$

где S_i – количество ДБУ, предлагаемых i -ым банком, $S_i \leq n$; n – общее количество ДБУ.

– *Уровень внедрения ($KDBS_j$) j -ой услуги на рынке ДБО (объем рынка ДБУ)*

$$KDBS_j = \frac{K_j}{k}, \quad (2)$$

где K_j – количество банков, предоставляющих j -ую ДБУ, $K_j \leq k$; k – общее количество банков.

– *Уровень внедрения ($KDBSE_j$) j -ой услуги на рынке банков-эмитентов пластиковых карточек*

$$KDBSE_j = \frac{KE_j}{ke}, \quad (3)$$

где KE_j – количество банков-эмитентов, предоставляющих j -ую ДБУ, $KE_j \leq ke$; ke – общее количество банков-эмитентов.

3) *Проведение оценки уровня внедрения ДБО.* В процессе исследования был проведен мониторинг [3] доступных по состоянию на 28.05.2012 г. интернет-ресурсов 31 коммерческого белорусского банка (среди которых 23 банка являются банками-эмитентами пластиковых карточек).

На основе бинарной оценки («+/-») предложений коммерческих банков по ДБО по формулам (1-3) рассчитываются уровни внедрения ДБУ среди общего количества банков ($KDBS_j$) и банков-эмитентов ($KDBSE_j$), а также уровень внедрения ДБО (KB_i) в каждом банке. В зависимости от значения последнего показателя определяются конкурентные позиции банков на рынке ДБО: «Лидеры», если $KB_i \in [0.75; 1]$; «Кандидаты», если $KB_i \in [0.5; 0.75]$; «Претенденты», если $KB_i \in [0.25; 0.5]$; «Аутсайдеры», если $KB_i \in [0; 0.25]$.

4) *Визуализация и анализ результатов оценки.* Реализация данного этапа позволяет в табличном и графическом виде представить результаты исследования, сделать вывод о состоянии конкурентной среды и степени привлекательности рынка ДБО и его сегментов. Анализ конкурентных позиций банков по уровню внедрения ДБО показал, что абсолютным лидером по ДБО клиентов в Республике Беларусь по состоянию на 28.05.2012 г. являлся ОАО «БПС-Сбербанк», который оказывает все виды ДБУ (уровень внедрения ДБО в банке равен 1). В группу «Лидеры» также входят следующие банки: «Приорбанк» ОАО, ОАО «Белинвестбанк», ОАО «Белагропромбанк» (уровень внедрения ДБО в банках равен 0,88), ОАО «АСБ Беларусбанк», ОАО «Паритетбанк» (уровень внедрения ДБО в банках равен 0,77). Удельный вес каждой группы банков составляют следующие значения: «Лидеры» – 6 банков, 19 %; «Кандидаты» – 14 банков, 46 %; «Претенденты» – 5 банков, 16 %; «Аутсайдеры» – 6 банков, 19 %. Оценка предложений белорусских банков по ДБО проводилась по двум срезам: среди всех коммерческих банков и среди банков-эмитентов пластиковых карточек (рис.1).

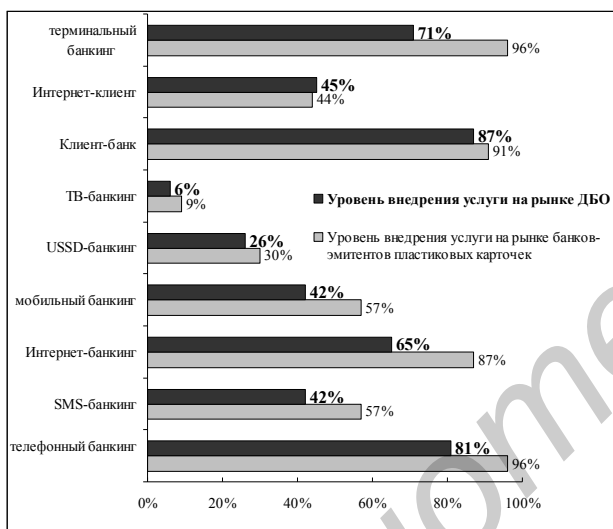


Рис.1. Уровень предложения коммерческих банков по оказанию услуг ДБО в Республике Беларусь

Высокий уровень внедрения телефонного и терминального банкинга (96 %) на рынке банков-эмитентов связан прежде всего с достаточно длительным доминированием данных услуг на рынке ДБО, распространенностью стационарных и мобильных телефонов, низкой стоимостью обслуживания, а также отсутствием необходимости каких-либо специальных навыков для совершения определенных операций. Достижение высокого уровня распространения услуги Клиент-банк (91 %) было связано с необходимостью оптимизации взаимодействия банка и юридических лиц.

При увеличении объема услуг розничного бизнеса, быстром росте развития ИКТ и их применении в жизни и практике, белорусские банки начали активно внедрять новые технологии ДБО физических лиц [4; 5]. По нашим расчетам Интернет-, мобильный и SMS- банкинг демонстрируют высокие показатели объема рынка (87 % и 57 %). Уровень внедрения услуг USSD- и ТВ-банкинг на рынке банков-эмитентов 30% и 9% соответственно.

Мировой тенденцией развития ИКТ является превышение доли мобильных технологий по сравнению со стационарными. Следовательно, можем предположить, что в будущем дистанционный банкинг на основе мобильных ИКТ займет лидирующие позиции на белорусском рынке ДБО. Учитывая, что к 2015 г. цифровое телевидение в Республике Беларусь полностью заменит аналоговое, услуга ТВ-банкинга является также перспективной ДБУ.

5) *Разработка рекомендаций по развитию ДБО.* Анализ состояния и тенденций развития ДБО в Республике Беларусь показал, что в настоящее время наиболее востребованными ДБУ являются услуги Интернет-, USSD-, мобильный, SMS- банкинг, Интернет-Клиент. Для принятия управленческих решений по совершенствованию развития, увеличению прибыльности и оптимизации структуры бизнес-портфеля услуг ДБО необходимо провести комплексную оценку привлекательности рынка, ценности и конкурентоспособности ДБУ [3]. С этой целью используются различные подходы к оценке уровня развития ИКТ и услуг на их основе, матричные методы стратегического анализа, многоугольники конкурентоспособности [6].

III. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, в условиях ограниченности статистических данных о показателях развития ДБУ проведенное исследование позволило оценить уровень внедрения ДБО и его сегментов в Республике Беларусь, определить конкурентные позиции белорусских коммерческих банков на рынке ДБО. Разработанная методика основана на системном подходе, проста в освоении и эффективна – не требует привлечения независимых экспертов, что ведет к отсутствию субъективных оценок; базируется на результатах мониторинга и анализа доступной банковской информации; обладает низкой ресурсоемкостью, является универсальной, т.к. позволяет оценить как привлекательность рынка ДБУ, так и конкурентоспособность банков на рынке ДБО.

- [1] Стратегия развития банковского сектора экономики Республики Беларусь на 2011-2015 годы: [Электронный ресурс] – Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.nbrb.by/publications/banksectordev10-15.pdf>.
- [2] Концепция развития платежной системы Республики Беларусь на 2010-2015 годы [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.nbrb.by/payment/PaySysFramework.pdf>
- [3] Забродская, К.А. Оценка конкурентоспособности дистанционных банковских услуг/ К.А. Забродская, А.О. Захарова// Весн. Беларус. дзярж. экан. ун-та, в печати.
- [4] Каким современным технологиям банки отдают предпочтение сегодня? [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.bankit.by/component/content/article/46-10/129-2011-03-01-17-49-33.html>.
- [5] О результатах опроса населения об использовании средств осуществления безналичных розничных платежей [Электронный ресурс]. – Электронные данные. – Режим доступа: <http://www.nbrb.by/press/?nId=765>.
- [6] Забродская, К.А. Методологические подходы к оценке уровня развития инфокоммуникационных технологий и услуг. *Вестник связи*. – 2012. – №1 (111). – С. 25-29.