

Юзефальчик Инна Владимировна.

Информационные технологии как основной элемент клиентоориентированности в банковской деятельности.
(Белорусский государственный экономический университет)

Функционирование банковского сектора в современных условиях повышения конкуренции на розничном рынке требует новых ориентиров и технологий в процессе предоставления банковских услуг. Обеспечение доступности банковских услуг, расширение спектра банковских продуктов и их модификация является важнейшей задачей банковской системы в рамках реализации денежно-кредитной и социально-экономической политики государства. Согласно стратегии развития банковского сектора экономики Республики Беларусь на 2011 – 2015 гг. применение информационных технологий в данной сфере деятельности становится одним из главных направлений развития банков, определяющих качество и надежность предоставляемых ими услуг.

Целью исследования является рассмотрение клиентоориентированного подхода посредством новых информационных технологий в банковской сфере, обоснование необходимости внедрения и развития перспективных способов продвижения банковских услуг, определение их значимости для развития банковского сектора. Для обеспечения прочного положения на рынке услуг и увеличения объемов активных операций банкам необходимо постоянное наращивание ресурсной базы, что является основным фактором современного клиентоориентированного банка.

Банк будущего – это банк с набором уникальных технологий, позволяющих клиенту совершать финансовые операции из любой точки мира, в любое время суток и любой день недели, оперативно, эффективно и безопасно. Конкурентоспособность банков все больше зависит от удобных высокотехнологичных сервисов, причем для всех клиентских сегментов. Неудивительно, что уже сейчас рынки дистанционного банковского обслуживания (далее – ДБО) многих стран мира, в том числе и Беларуси, развиваются стремительными темпами [1].

Согласно оценкам зарубежных аналитиков, уровень проникновения услуг дистанционного банковского обслуживания (далее – ДБО) среди населения в экономически развитых странах превысил 90 %. Наиболее востребованным и распространенным на сегодняшний день видом ДБО в мире является интернет-банкинг. К примеру, в США услуги интернет-банкинга оказывают почти все крупнейшие кредитные организации, а общее количество пользователей насчитывает порядка 80 млн. человек. В Европе в настоящее время число потребителей этих услуг достигло 100 млн. человек. По оценкам специалистов, к 2014 г. этот показатель превысит отметку в 110 млн. человек.

Второй по популярности вид услуг ДБО – мобильный банкинг. Данный банковский сервис позволяет держателям банковских пластиковых карточек (далее – БПК) с помощью мобильного телефона и установленного в нем

специального приложения управлять денежными средствами в любое время и из любой точки мира. Данное направление дистанционных банковских услуг очень перспективно и несет в себе принципиально важное качество – мобильность, иными словами, оперативность предоставления услуг. Поэтому кредитные организации США и Европы продолжают инвестировать в развитие мобильных услуг, ведь в перспективе наличие мобильного банкинга станет обязательным критерием выбора той или иной финансовой организации. Также западный опыт свидетельствует о том, что одна из основных причин, по которым клиенты меняют банк, – это поиск банка, предоставляющего данные услуги [1].

За последние несколько лет отношение отечественных банков к электронным каналам обслуживания существенно изменилось: кредитные организации начали активно работать в сфере расширения функциональности систем ДБО, выходить на новые сегменты рынка. В дистанционные каналы обслуживания выводится максимальный спектр банковских услуг.

Всего услуги ДБО предоставляют 23 банка Республики Беларусь. Наиболее распространенными сервисами являются интернет-банкинг, мобильный банкинг, SMS-банкинг. Уровни проникновения данных услуг 87%, 48%, 48% соответственно. Крупнейшие банки Республики Беларусь ОАО «АСБ «Беларусбанк» и ОАО «Белагропромбанк» предоставляют своим клиентам возможность оценить дистанционное банковское обслуживание посредством сервисов Интернет-банкинга и SMS-банкинга.

По состоянию на 1 июля 2012 г. в нашей стране было выпущено в обращение 9 789 973 банковских пластиковых карточек различных платежных систем, но лишь около 10 % держателей банковских пластиковых карт являются пользователями услуг ДБО. Для сравнения, в мире каждый четвертый интернет-пользователь, владеющий банковской картой, пользуется услугами дистанционного банковского обслуживания (рисунок 1) [2].

Наряду с многообразием спектра предоставляемых банковских услуг, эффективность и качество общения с большим количеством клиентов становятся ключевыми моментами для успешного развития бизнеса. В этой связи наиболее перспективным направлением клиентоориентированности белорусских банков видится совершенствование такого вида ДБО, как телефонный банкинг, или call-центр.

Call-центр – это первая точка контакта и самый важный фактор в формировании положительного опыта клиента от взаимодействия с банком. Построение эффективного call-центра требует автоматизации процессов обслуживания клиентов. Интеллектуальное управление звонками и работой операторов, регламентация работы сотрудников и запуск бизнес-процессов по обработке обращений способствуют повышению качества обслуживания клиентов и росту уровня их лояльности [3].

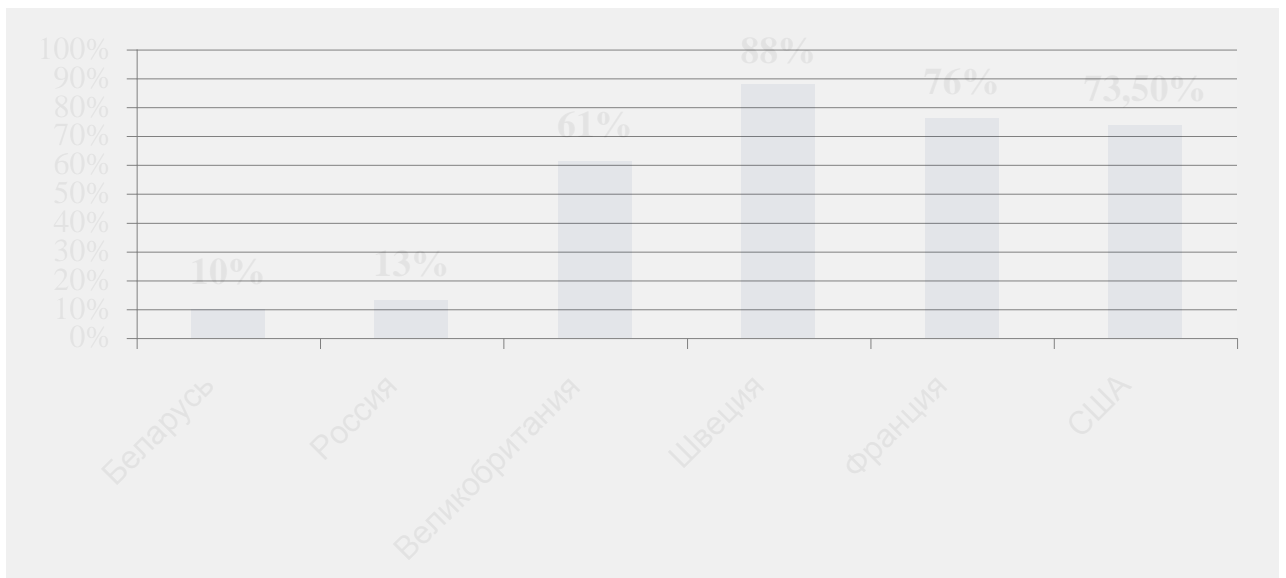


Рисунок 1 – Количество пользователей ДБО в различных странах

Call-центр состоит из:

- 1) операторов, отвечающих на вопросы клиентов,
- 2) супервайзеров, планирующих, контролирующих и перераспределяющих работу операторов,
- 3) комплекса телефонного и компьютерного оборудования,
- 4) множества компьютерных приложений, выполняющих различные функции.

Статистика показывает, что call-центр является необходимым инструментом для банков, принимающих более 500 звонков ежедневно [4]. Одним из преимуществ автоматизации работы call-центра является повышение качества обслуживания клиентов и рост уровня их лояльности. С целью оценки качества работы call-центров банков Республики Беларусь Ассоциацией белорусских банков и информационным порталом Infobank.by был проведен конкурс «Вежливые банки». По итогам конкурса в первую десятку вошли такие банки, как ОАО «БНБ-Банк», ЗАО «АКБ «Белросбанк», ОАО «Белинвестбанк», ОАО «АСБ Беларусбанк», ЗАО «БТА Банк», ОАО «Банк БелВЭБ», ОАО «Банк Москва-Минск», ОАО «Белгазпромбанк», ОАО «БПС-Сбербанк». Критериями оценки качества работы call-центров являлись:

- вежливость;
- оперативность;
- владение информацией;
- внимание к клиенту.

В целом итоги конкурса «Вежливые банки» были оценены положительно. Вместе с тем, анализируя выявленные недостатки в работе call-центров банков, были предложены следующие рекомендации по повышению качества и оперативности обслуживания:

- 1) банкам следует обратить внимание на качество предоставляемой

справочной информации, особенно по вопросам обслуживания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей;

2) для улучшения оперативности обслуживания ряду банков необходимо оптимизировать систему приема звонков, возможно, увеличить количество линий и (или) операторов;

3) в целях повышения доверительности общения операторам call-центров следует не только представляться самим, но и спрашивать, как обращаться к потенциальному клиенту;

4) банкам следует проводить систематическое обучение критериям работы с потенциальными клиентами сотрудников не только call-центров, но и основных служб, которые могут быть задействованы в ходе телефонного обращения потенциального клиента.

Эффективность и качество работы call-центров не только влияют на объемы привлечения клиентов, но и в большой степени оказывают влияние на развитие финансовой грамотности нашего населения и поддержанию имиджа банковской системы Республики Беларусь [5].

Однако важнейшим вопросом функционирования ДБО остается обеспечение безопасности проведения финансовых операций. Для обеспечения максимальной безопасности операций своих клиентов и конфиденциальности передаваемой по каналам связи информации белорусские банки используют самые современные технические и программные средства:

1) защита подсистем «Банк-Клиент» и «Интернет-Клиент» с помощью пароля, ограничивающего доступ к подсистемам;

2) шифрование электронных документов для обеспечения их защиты при возможном перехвате в каналах связи;

3) применение электронно-цифровой подписи документов [6].

Таким образом, в современных условиях осуществления банковской деятельности особую актуальность приобретают проблемы повышения эффективности банковской деятельности, сокращения операционных издержек банков, минимизации затрат на проведение банковских операций, что, прежде всего, направлено на повышение уровня клиентоориентированности банков.

В этой связи наиболее эффективным инструментом решения данных проблем видится расширение способов предоставления банковских услуг населению. Прежде всего, это совершенствование предоставления сервисов ДБО. Так, сервисы дистанционного банковского обслуживания – это возможность, во-первых, обеспечить конкурентоспособность банка, во-вторых, снизить операционные издержки банка на оказание услуг специалистами операционно-кассового обслуживания, и, в-третьих, диверсифицировать каналы привлечения клиентов и расширить клиентскую базу посредством расширения спектра услуг дистанционного банковского обслуживания и повышения безопасности его функционирования.

Список использованных источников:

1. Дяченко, О. Российский рынок ДБО уверенно растет// Национальный банковский журнал. [Электронный ресурс]. – 2011. - № 9 (88). – Режим доступа: <http://www.nbj.ru/publs/banki-i-biznes/2011/09/05/rossiiskii-rynok-dbo-uverenno-rastet/index.html>. - – Дата доступа: 01.10.2012
2. Савкин, Р. В Беларуси лишь 10 % держателей банковских карт пользуются услугами "интернет-банкинга" [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://it.tut.by/309586>. – Дата доступа: 01.10.2012
3. Call-centre [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.komplit.by/products/64/>. – Дата доступа: 01.10.2012
4. Центр обработки вызовов [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://victel.by/business/call_center/. – Дата доступа: 01.10.2012
5. Подведены итоги конкурса «Вежливые банки» [Электронный ресурс] – Режим доступа: abbanks.by/about/vegliv_banky/itogy_vegl_banky.pdf – Дата доступа: 01.10.2012
6. Дистанционное обслуживание клиентов [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.belapb.by/rus/natural/distanc_obsl/. – Дата доступа: 01.10.2012