

УДК 336.717.061  
ПЕРСПЕКТИВЫ ПЕРЕХОДА БАНКОВ НА УДАЛЕННЫЕ КАНАЛЫ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

А. В. НОСАЛЬ

Научный руководитель Л. В. ОЛЕХНОВИЧ  
БЕЛОРУССКО-РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Сегодня абсолютное большинство банков, которые работают в сфере обслуживания как физических, так и различные системы дистанционного банковского обслуживания. Основное преимущество дистанционных сервисов в том, что они предполагают свободу действий пользователя. Экономия времени – существенный критерий выбора, ведь самые «обеспеченные» клиенты (а они, как правило, – самые занятые люди) вряд ли захотят ехать в филиал банка и стоять в очередях. Именно поэтому они предпочитают пользоваться услугами банка, имеющего наиболее функциональную и безопасную систему дистанционного банковского обслуживания. Ситуация такова, что несмотря на огромную популярность, далеко не во всех банках существуют системы дистанционного банковского обслуживания, которые построены на современных технологиях. Часто встречаются системы, предоставляющие клиенту только информационное обслуживание. Многофункциональность дистанционных услуг пока еще встречается очень редко. Все это, а также быстрое развитие технических средств и технологий, интернет, мобильной связи делает перспективы развития услуг дистанционного банковского обслуживания очень высокими. Также, в условиях развития банковской системы страны, а также повышения финансовой и технической грамотности населения, спрос на услуги дистанционного банковского обслуживания растет с каждым днем.

Взаимодействие банка с клиентом в перспективе должно стать многоформатным, успех банковского бизнеса будет заключаться в предоставлении клиентам самых разнообразных услуг через различные каналы обслуживания – интернет, мобильные сервисы, терминалы и устройства самообслуживания. Дистанционное банковское обслуживание должно развиваться в сторону системности. В настоящее время различные каналы обслуживания могут восприниматься клиентами банка как заменяющие друг друга услуги. Стремление банков к предоставлению по-настоящему многоканального дистанционного обслуживания, при котором удаленные сервисы смогут дополнять друг друга, обеспечит клиенту полный спектр удаленных банковских услуг, которые будут необходимы клиенту в различных жизненных ситуациях.