

- разработанная законодательная база для формирования благоприятных условий создания программного обеспечения, информационно-коммуникационных технологий, направлена на повышение конкурентоспособности национальной экономики;
- для белорусского рынка IT-услуг и продуктов наиболее характерна сервисная модель, при которой компания разрабатывает ПО на заказ;
- проведенный SWOT-анализ белорусского рынка IT – технологий показал, что в Беларуси созданы благоприятные условия развития IT-отрасли;
- развитие белорусской IT-отрасли будет обусловлено совокупностью мировых и локальных тенденций, среди которых: рост спроса на «умные устройства» и интернет-сервисы, внедрение IT-систем в управление бизнесом, автоматизация госсектора;
- в качестве рыночного сегмента с наиболее высоким потенциалом в ближайшие 3 – 5 лет будет выступать сегмент разработки программных продуктов.

Список использованных источников

1. Информационный портал tut.by [Электронный ресурс]. – 2014. – Режим доступа: <http://it.tut.by/numbers/>. – Дата доступа: 03.09.2015.
2. Осипов, Р. IT-рынок / Р. Осипов // Юнифер. – 2014. – Апрель. – С. 3-23.
3. Калиновская, И. Исследование и сегментирование рынка IT-технологий в Республике Беларусь / И. Калиновская, Г. Яшева // Материалы Международной научно-практической конференции «Социально-экономическое развитие организаций и регионов Республики Беларусь». – УО ВГТУ. – 2011. – С. 47-52.
4. Сайт ЗАО «БелХард Групп» [Электронный ресурс]. – 2013. – Режим доступа: www.belhard.com - Дата доступа: 1.09.2015.
5. Информационный портал dev.by [Электронный ресурс]. – 2015. – Режим доступа: www.dev.by - Дата доступа: 05.09.2015.

УДК 336.7

АНАЛИЗ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА РОЗНИЧНЫХ БАНКОВСКИХ УСЛУГ

Камешкова В.К., асс.

Витебский государственный технологический университет,

г. Витебск, Республика Беларусь

Ключевые слова: розничные банковские услуги, депозитный рынок, кредитный рынок, платежные карточки, банковская инфраструктура, дистанционное банковское обслуживание

В статье проводится всесторонний анализ рынка розничных банковских услуг в Республике Беларусь. В результате анализа было выявлено, что одной из важнейших задач развития банковского сектора в Республике Беларусь является расширение состава и качества банковских услуг и приближение их к уровню развитых европейских банков, а также создание действенного механизма аккумуляции денежных средств населения и трансформации их в кредиты реальному сектору экономики. Особое внимание в работе акцентируется на использовании услуг дистанционного банковского обслуживания, которые обеспечивают клиенту удобство и экономию времени. В качестве направлений дальнейшего развития розничных банковских услуг предложена совершенно новая для белорусского рынка услуга дистанционного обслуживания.

Банковский розничный бизнес как самостоятельное направление деятельности универсальных банков ориентирован на удовлетворение потребностей физических лиц на основе предоставления широкого спектра банковских услуг. В настоящее время в экономической литературе широко обсуждается одна из проблем современного розничного бизнеса – возможно ли обеспечить индивидуальное обслуживание клиентов в условиях массовых продаж услуг. Поэтому наиболее остро стоит вопрос о подготовке специалистов, способных осуществлять не только стандартные операции, но также умеющих вести переговоры с массовым клиентом, знать психологические тонкости взаимоотношений между продавцом и покупателем. От этого во многом зависит успех ритейлов-

ского банка [1, с. 45]. Традиционно наиболее востребованными банковскими услугами являются услуги, связанные с кредитованием физических лиц. В 2011-2014 гг. наблюдался устойчивый рост потребительского кредитования. В целом кредиты физическим лицам составляют лишь около 20 % в общей структуре кредитного портфеля, причем среди них преобладают кредиты в национальной валюте (97 % приходится на кредиты физических лиц в национальной валюте). Весьма незначительная доля кредитов физических лиц в иностранной валюте связана с запретом банкам и небанковским кредитно-финансовым организациям предоставление физическим лицам, за исключением индивидуальных предпринимателей, кредитов в иностранной валюте в июле 2009 года (Постановление Правления НБРБ от 14 июля 2009 г. № 105 «О внесении дополнений и изменений в Инструкцию о порядке предоставления (размещения) банками денежных средств в форме кредита и их возврата») [2].

За анализируемый период увеличение задолженности по кредитам физических лиц произошло более чем в 2 раза и на начало 2015 года составила 53140,8 млрд р. 97 % задолженности приходится на задолженность физических лиц в национальной валюте. Необходимо отметить, что по состоянию на 01.01.2012 г. на одного жителя страны в среднем приходилось 2,4 млн. руб. кредитов, а к 01.01.2015 показатель достиг уровня 5,6 млн. руб.

Следующим ключевым сегментом розничного рынка Республики Беларусь является привлечение денежных средств населения в банковские вклады (депозиты). Остатки привлеченных средств населения с 2012 года постоянно увеличиваются и по состоянию на 01.01.2015 г. Их уровень составил 107,9 трлн. руб. На одного жителя страны в среднем приходится 11.1 млн. руб. сбережений, размещенных в банках. Позитивной тенденцией на депозитном рынке является тот фактор, что работа над расширением спектра предоставляемых продуктов и услуг продолжается. Жесткая конкуренция ведет к вытеснению банков, не применяющих инновации, поэтому эффективное применение электронных платежных инструментов (банковских платежных карточек и электронных денег) для банков является чрезвычайно важным. Учитывая то, что период формирования белорусского рынка карточек значительно меньше, чем в развитых европейских странах, в Республике Беларусь достигнуты существенные результаты по показателю доли безналичных расчетов. Так, если на 01.01.2007 года уровень розничного товарооборота оплаченный банковскими платежными карточками, составлял лишь 1,1 %, то на 01.01.2011 г. он достиг 7,9 %, и на 01.01.2015 г. – 16 %. При этом доля безналичных операций с использованием карточек в общем объеме операций с использованием данного платежного инструмента на 01.01.2012 года достигла 49 % по количеству операций и 13 % по сумме операций, а на 01.01.2015 г. данный показатель составил 68,4 % по количеству операций и 21,5 % — по сумме [4].

Показатели количества карточек на 1 банкомат и на 1 платежный терминал в организациях торговли и сервиса на 01.01.2015 г. составили 2854 и 168 карточек соответственно. Анализ дистанционных банковских услуг показал, что большинство банков Республики Беларусь предлагают своим клиентам воспользоваться услугами Интернет-банкинга, смс-банкинга, онлайн заявки на кредит. Также необходимо отметить, что некоторые банки предлагают своим клиентам эксклюзивные услуги: покупка через интернет-магазин, услугу «перевод с карты на карту», оформление онлайн заявки на карточку, а также услугу видео-консультанта и др. Сегодня актуальным и важным направлением развития дистанционного банковского обслуживания является мобильный банкинг, и в ближайшее время данная услуга войдет в число самых востребованных банковских сервисов. Исследование компании Nielsen (ведущая американская маркетинговая компания) показали, что в Европе у 9 из 10 людей есть мобильные телефоны, а у половины – смартфоны [5]. Поэтому основная банковская задача - перевести наиболее часто совершаемые операции клиентов в зону дистанционного обслуживания. Рынок мобильных платежей будет расти в среднем на 42 % в год, по оценке Gartner (исследовательская и консалтинговая компания, специализирующаяся на рынках информационных технологий) [6]. Сегодня клиенты требуют новых и современных каналов обслуживания, а от мобильного банкинга - высокого качества и инноваций, поэтому банкам необходимо воспринимать свои мобильные проекты в длительной перспективе [7]. В связи с этим банкам необходима мобильная стратегия.

Услуга «ФотоКасса». Одной из инновационных идей на мировом банковском рынке является приложение для удаленной оплаты счетов «ФотоКасса», которая еще не нашла отражения на белорусском банковском рынке. Приложение «ФотоКасса» предлагает клиенту легко оплатить счет, просто сделав его фотографию. Для совершения данной операции необходима только кар-

точка банка и мобильный телефон (на платформе Android или iOS). Интеграция «ФотоКассы» с банком производится с помощью введения номера мобильного и пароля в сервисе банка в самом приложении.

Работа данного приложения складывается из 4 этапов. На 1 этапе клиенту необходимо установить приложение на свой мобильный телефон (приложение является бесплатным), ввести логин и пароль для «ФотоКассы» (в случае первого запуска – подтверждение входа в интернет-банкинг одноразовым паролем по СМС и назначение ПИН-кода, чтобы не вводить одноразовый пароль каждый раз при входе); На 2 этапе клиент фотографирует квитанцию или счет и отправляет ее сотруднику банка (средства будут списаны с выбранной клиентом карты). На 3 этапе сотрудник банка получает фото квитанции клиента и создает платеж (клиент получает смс, чтобы его подтвердить). Скан-копию квитанции об оплате с печатью банка клиент может получить на указанный ранее e-mail, чтобы при необходимости распечатать ее и предъявить для подтверждения оплаты. На 4 этапе клиент получает СМС-отчет об исполнении платежа. В меню приложения «ФотоКасса» клиент видит три вкладки – это архив, активация камеры приложения и настройки. В архиве после начала использования программы будут сохраняться фото оплаченных счетов. Функция активации камеры не требует отдельных пояснений – с ее помощью прямо из приложения владелец мобильного устройства может сделать фото нужного счета. Наконец, в настройках перед ним открываются возможности вроде изменения PIN-кода, ознакомления с тарифами услуги «ФотоКасса» и другие. Принцип работы «ФотоКассы» очень простой. Клиент, у которого на руках есть требующий оплаты счет, например, за коммунальные услуги, делает его фото на камеру. Выбрав опцию «Оплатить», он должен затем определиться с платежной картой из зарегистрированных в данной программе. Наконец, в соответствующем поле можно добавить комментарий к транзакции – для сотрудника банка, который и будет ее обрабатывать. Обработкой данных из программы «ФотоКасса» занимается специальный банковский сотрудник, который на основе полученных данных (чек, номер карточки и соответствующие детали о клиенте) реализует сам платеж за несколько минут. Таким образом, клиент избавляет себя от необходимости самостоятельно вносить плату по счетам, за него это делают профессионалы из банка. Сервис работает круглосуточно и без перерывов, операторы обрабатывают квитанции и счета точно также, как осуществляли бы операцию в отделении с бумажным носителем, если фотография получилась нечеткой и разглядеть на ней некоторые детали или реквизиты не представляется возможным, – оператор связывается с клиентом и уточняет недостающую информацию. Приложение должно быть доступно для скачивания на Google Play («Фотокасса» для Android) или на сайте iTunes («Фотокасса» для iPhone). Для многих такой способ оплаты может стать переходным этапом между обслуживанием в отделении и самостоятельной работой с помощью услуг дистанционного доступа. Также достоинством данной программы является доступ к банковским услугам для клиентов нестоличного региона.

Таким образом, грамотно внедряя и развивая **дистанционное обслуживание**, банк повышает эффективность своей деятельности и расширяет свой бизнес за счет продажи банковских продуктов и привлечения новых клиентов.

Список использованных источников

1. Сплошнов, С. Розничный банковский бизнес / С. Сплошнов, Н. Давыдова. – Минск: 2012. – 285 с.
2. Основные тенденции в экономике и денежно-кредитной сфере Республики Беларусь. Аналитическое обозрение / Национальный банк Республики Беларусь. – Минск, 2014. – Режим доступа: <http://www.nbrb.by/publications/report/2014.pdf>. – Дата доступа: 10.08.2015.
3. Аналитический отчет ГНУ НИЭИ [Электронный ресурс] / ред. В.В. Пинигин.- Минск, 2013. – Режим доступа: <http://www.nbrb.by/today/InternationalCooperation/UN/FinServiceDemandRegionsAnalysis.pdf>. – Дата доступа: 10.08.2015.
4. Аналитический отчет ГНУ НИЭИ [Электронный ресурс] / ред. В. В. Пинигин.- Минск, 2013. – Режим доступа: <http://www.nbrb.by/today/InternationalCooperation/UN/FinServiceDemandRegionsAnalysis.pdf>. – Дата доступа: 10.08.2015.

5. Перспективные направления развития дистанционного банковского обслуживания. Европейский опыт [Электронный ресурс] / ЗАО Baltic Amadeus. – Москва, 2013. – Режим доступа: <http://www.bankit.by/news/152-bankit-2012/845-perspektivnye-napravleniya-razvitiya-distantionnogo-bankovskogo-obsluzhivaniya-evropejskij-opyt>. – Дата доступа: 10.08.2015.
6. Салонин, Г. Интернет-услуги французских банков / Г. Салонин // Бизнес и банки. – Москва, 2012. – № 12. – С. 7–11.
7. Будущее мобильных платежей: какое оно будет [Электронный ресурс] / ред. Н. Замашкина. – Москва, 2013. – Режим доступа: <http://therunet.com/articles/784-buduschee-mobilnyh-platezhey-kakim-ono-budet>. – Дата доступа: 10.08.2015.
8. Будущее мобильных платежей: какое оно будет [Электронный ресурс] / ред. Н. Замашкина. – Москва, 2013. – Режим доступа: <http://therunet.com/articles/784-buduschee-mobilnyh-platezhey-kakim-ono-budet>. – Дата доступа: 16.08.2015.

УДК 658

УЧАСТИЕ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ НА МЕЖДУНАРОДНОМ РЫНКЕ УСЛУГ В СФЕРЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Карташева Н.И., к.т.н., доц.

Витебский государственный университет, г. Витебск, Республика Беларусь

Карташева Е.С., студ.

Белорусский государственный университет, г. Минск, Республика Беларусь

Ключевые слова: информация, информатизация, информационные технологии, экспорт услуг, экспортный потенциал, аутсорсинг.

В статье приведены результаты исследования факторов развития рынка услуг в сфере информационных технологий; проведён анализ уровня, динамики участия Республики Беларусь на международном рынке услуг в сфере информационных технологий и перспектив развития экспорта Республики Беларусь в этой сфере.

Сфера компьютерных и информационных услуг представляет собой перспективное направление развития экспорта для Республики Беларусь, поскольку позволяет увеличить долю наукоемких и характеризующихся высокой долей добавленной стоимости услуг в общем объеме экспорта, а также диверсифицировать его направленность, что является одним из стратегических ориентиров развития отечественной экономики согласно Национальной программе развития экспорта Республики Беларусь на 2011-2015 гг.

По данным Всемирной торговой организации, по итогам 2013 года объем экспорта компьютерных услуг Беларуси составил порядка 60 долл. США на душу населения – рисунок 1, что в два раза выше, чем у стран-соседей, России и Украины. Более того, по экспорту компьютерных услуг на душу населения в 2013 году Беларусь обогнала таких признанных мировых лидеров в ИТ-сфере, как Индия и США. При этом у Индии этот показатель равнялся 41 долл. США, у США – 36 долл. США [1].

Объем производства компьютерных и информационных услуг организациями Республики Беларусь составляет по итогам 2013 года около 900 млн. долл. США (темп роста составил 136 %). Основная часть объема производства компьютерных и информационных услуг приходится на разработку программного обеспечения и консультирование в этой области (86,2 %). Наибольшие темпы роста объемов производства в 2013 году приходятся на деятельность, связанную с обработкой данных и превышают 150 % [3, с. 2].