

## **Содержание:**

# **Введение**

Банковская система один из важнейших механизмов современной рыночной экономики. Банк финансово-кредитная организация , производящая обширный спектр операций с деньгами или ценными бумагами . Банк работает с гос.органами , физическими и юридическими лицами.

Банк это коммерческая организация которая :

Осуществляет банковские операции (выдача кредитов , операции с валютой и т.д)

Извлекает прибыль

Открывает и ведёт счета физических и юридических лиц

Осуществлять свою деятельность банк может только на основании лицензия.

В Российской Федерации создание и функционирование коммерческих банков основывается на Законе РФ "О банках и банковской деятельности в РФ". В соответствии с этим законом банки России действуют как универсальные кредитные учреждения, совершающие широкий круг операций на финансовом рынке.

Деятельность банка сосредоточена не в сфере производства , а в сфере обращения , обмена. Главным доходом банка обычно является процентный доход. Банку запрещается заниматься производственной, торговой и страховой деятельностью.

Операции и услуги банка клиентам осуществляются на добровольной основе: банк и клиенты сами выбирают друг друга исходя из собственных интересов. Клиент может открыть счёт в любом банке , но это не значит , что банк обязан ему оказывать другие услуги (например выдавать кредит).

Современные банки предоставляют достаточное количество услуг дабы удовлетворить клиентов . С повлением пластиковых карт и интернета количество предоставляемых услуг заметно возросло.

Сейчас сложно представить банк который бы не предоставлял своим клиентам услуги пользования дебитной карты или мобильного приложения. А игнорирование стремительно развивающихся информационных технологий очень легко может перевести к банкротству. Банки активно развивают интернет-банкинг, пытаются расширить функции банкоматов, превратив их в полноценный банковский офис.

Цель данной курсовой работы – раскрыть сущность банковских услуг, предоставляемых населению, выявить состояние банковских услуг на современном этапе.

## **1. Понятие банковских услуг**

Банковские услуги это набор операций по обслуживанию клиента , который удовлетворяете определённые потребности клиента .

Банк- это специфический экономический институт, создающий особый продукт, связанный с движением денежных потоков, аккумулированных у юридических и физических лиц, предоставляющий за счет этих денежных средств банковские услуги.

Для банков характерен двойной обмен долговыми обязательствами: они размещают собственные долговые обязательства, а мобилизованные на этой основе средства размещают в долговые обязательства и ценные бумаги, выпущенные другими. Банки отличает принятие на себя обязательств с фиксированной суммой долга перед юридическими и физическими лицами. Банки спосредствуют движение денежных средств между государствами, предприятиями, населением, осуществляя расчетно-кассовое обслуживание, выпуская и обслуживая электронные деньги, пластиковые карты. Можно сказать, что сущность банков в аккумуляции капитала, не участвующего в производственном процессе и приложении данного капитала к труду, делу с целью создания новых благ и услуг. То есть банки являются посредниками между производителем и потребителем, при этом они участвуют в двухстороннем обмене. Таким образом, можно сделать вывод, что банк - это предприятие, оказывающее банковские услуги. А под банковской услугой понимаются операции банка, проводимые по поручению клиента и в пользу последнего за определенную плату.

Все банковские операции и другие сделки осуществляются в рублях, а при наличии соответствующей лицензии Банка России - и в иностранной валюте. Правила осуществления банковских операций, в том числе, правила их материально-

технического обеспечения,

устанавливаются Банком России в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Для осуществления операций и хранения денежных средств Банк открывает корреспондентский счет в учреждении Центрального банка Российской Федерации, а также корреспондентские счета в других банках, в том числе, и иностранных.

## **1.1. Классификация банковских услуг**

банки могут выполнять следующие услуги:

привлечение депозитов на платной основе;

ведение счетов клиентов и банков-корреспондентов, их кассовое обслуживание

предоставление юридическим и физическим лицам краткосрочных и долгосрочных кредитов на условиях возвратности, срочности и платности;

финансирование капитальных вложений по поручению владельцев или распорядителей инвестируемых средств;

выпуск собственных ценных бумаг (чеков, векселей, аккредитивов, депозитных сертификатов, акций и других долговых обязательств) в порядке, предусмотренном законом;

покупку, продажу и хранение платежных документов и иных ценных бумаг и другие операции с ними;

выдачу поручительств, гарантий и иных обязательств за третьих лиц, предусматривающих исполнение в денежной форме;

приобретение права требования поставок товара и оказания услуг, принятие риска исполнения таких требований и инкассации этих требований (факторинг);

оказание брокерских услуг по банковским операциям, выступать в качестве агента клиентов по их риску;

услуги по хранению документов и ценностей для клиентов (сейфовый бизнес);

финансирование коммерческих сделок, в т. ч. без права продажи (форфейтинг);  
доверительные операции по поручению клиентов (привлечение и размещение средств, управление ценными бумагами);  
оказание консультационных услуг, связанных с банковской деятельностью;  
осуществление лизинговых операций.

При наличии специальной лицензии, банки могут осуществлять другие банковские операции, в т. ч. проведение операций с иностранной валютой; привлечение денежных вкладов населения; оказание услуг по пересылке денег (инкассация).

Группируя эти операции коммерческих банков, можем сформулировать выполняемые ими основные функции:

аккумуляция временно свободных денежных средств, сбережений и накоплений (депозитные операции);

кредитование экономики и населения (активные операции);

организация и проведение безналичных расчетов;

инвестиционная деятельность;

прочие финансовые услуги клиентам.

Ресурсы банка формируются за счет собственных, привлеченных и эмитированных средств. К собственным средствам относятся акционерный и резервный капитал, а также нераспределенная прибыль. Собственные средства составляют незначительную часть ресурсов банка, основная часть ресурсов привлекается в виде вкладов (депозитов), а также корреспондентских счетов.

Под депозитами понимается все срочные и бессрочные вклады клиентов банка, кроме сберегательных. Депозиты бывают двух видов: вклады до востребования и срочные вклады. Вклады до востребования - это средства на текущих счетах клиентов, они могут быть востребованы в любой момент, по ним выплачивается низкий процент и они предназначены для текущих расчетов. Исторически одной из базовых функций банка является предоставление кредита. Особенностью банковского кредита является в том, что он представлен не в виде суммы денег, а как некий капитал. То есть представленные займы деньги должны не только совершить оборот в хозяйстве заемщика, но возвратиться обратно в банк с

процентами как часть вновь созданной стоимости .

Вторую форму депозитов составляют срочные вклады. Эти вклады в отличие от текущих вносятся на более длительный срок. Вкладчику выплачивается более высокий процент, банк располагает этими средствами, увеличив доходы от процента за счет выданных ссуд под эти вклады. Привлечение сбережений населения сейчас стало одним из важнейших видов операций в банковской системе. Средства, мобилизуемые с помощью этих операций, используются для финансирования отраслей народного хозяйства.

К пассивным операциям относятся кредиты, полученные от других банков, - привлеченные средства. Этот вид операций является обычной кредитной сделкой, при которой инициатива исходит от банка.

Кредитные операции можно классифицировать по ряду признаков. По срокам, на которые предоставляется кредит, он подразделяется на краткосрочные, среднесрочные и долгосрочные. В зависимости от обеспеченности ссуды бывают бланковые (без обеспечения) и обеспеченные. Последние бывают вексельными (выдаваемые в виде покупки векселя или под его залог), под товарные под ценные бумаги. По характеру погашения ссуды делятся на погашаемые в рассрочку и погашаемые единовременно. Кредит классифицируется также по методу взимания процента, который может удерживаться в момент предоставления ссуды или в момент погашения кредита. В зависимости от размера кредит подразделяется на мелкий, средний и крупный.

В последние годы стали распространенными такие банковские операции, как лизинг и факторинг.

Лизинг - это сдача в аренду предметов длительного пользования. Практикуются: оперативный лизинг, при котором договор аренды заключается на короткий срок (3 - 5 лет) и может быть расторгнут арендатором в любое время; лизинг недвижимости, финансирующий лизинг. Лизинг дает арендатору ряд преимуществ, так как способствует сбережению его собственных средств, предоставляет возможность осуществления лизинговых платежей из доходов от эксплуатации арендуемого объекта, освобождения лизинговых платежей от налогообложения.

В операции факторинг участвуют: фактор, первоначальный кредитор (клиент фактора) и должник, получающий от клиента товары с отсрочкой платежа. Факторская компания, или фактор, покупает требования у первоначального кредитора и в последующем сама получает платежи по ним

В современных условиях получила распространение банковская операция андеррайтинг, т.е. гарантированное размещение на рынке облигационного займа или пакета акций на согласованных с эмитентом условиях за специальное вознаграждение.

Проводя свои операции, банки получают операционные доходы, образующие их валовую прибыль. Валовая прибыль включает:

доходы от учетно-ссудных операций (процент);

проценты и дивиденды от вложений в ценные бумаги;

комиссионные по расчетным, переводным и другим операциям;

прибыли от учредительства, биржевых сделок;

доходы по доверительным операциям;

доходы от внешних операций (валютных сделок, зарубежных кредитов).

После вычета из валовой прибыли расходов по осуществлению операций,

выплаты зарплаты сотрудникам банка, процентов вкладчикам и других расходов образуется чистая прибыль банка. Из этой прибыли выплачиваются налоги, дивиденды, отчисляются средства в резервный капитал. Отношение чистой прибыли к собственному капиталу банка представляет норму банковской прибыли.

Эмитируя и обслуживая векселя, сберегательные и депозитные сертификаты, коммерческие банки по поручению предприятий, выпустивших акции, осуществляют их продажу, перепродажу, хранение и получение дивидендов по ним, получая комиссионное вознаграждение.

На комиссионные же началах коммерческие банки по договоренности с организациями, выпустившими облигации и другие ценные бумаги, могут взять на себя их продажу, перепродажу или получение дохода по ним.

Банки могут принимать от заемщиков ценные бумаги в качестве залога по выданным ссудам. Порядок получения дохода по ценным бумагам в период действия залога определяется в кредитном договоре, заключаемом между ссудозаемщиком и банком.

На основании различных инвестиций формируется инвестиционный портфель банка.

Инвестиционный портфель банка - это совокупность ценных бумаг, приобретенных банком в ходе активных операций. Он включает: инструменты денежного рынка - сроком до года, с низким риском и высокой ликвидностью;

инструменты рынка капиталов (сроком более года с более высокой доходностью);

новые финансовые инструменты и др.

Крупные банки, как правило, акцентируют внимание на бумагах местных органов власти, частных лиц, иностранных бумагах.

Мелкие банки специализируются на государственных бумагах.

Доходы от инвестиционного портфеля включает:

поступления в форме процентных платежей;

доход от повышения капитальной стоимости бумаг, находящихся в портфеле бумаг;

комиссия за оказание инвестиционных услуг;

спрэд - разница между курсами покупок и продаж при дилерских операциях.

Для получения максимального эффекта от операций с ценными бумагами необходимо разработать стратегию банковских инвестиций. Выделяют пассивную и агрессивную стратегию.

В процессе своей деятельности каждое предприятие находится в непрерывной связи с другими хозяйствующими субъектами, государством, банками, рабочими и служащими, другими партнерами. Такие отношения предприятий осуществляются при помощи денег, а их совокупность в масштабах страны представляет собой денежный оборот.

Денежный оборот осуществляется в двух формах - в форме обращения наличных денег и в форме безналичных расчетов.

Безналичные расчеты осуществляются путем списания денежных средств со счетов плательщиков и зачисления их на счета получателей, а также путем зачета

встречных обязательств.

Благодаря использованию безналичных расчетов достигается огромная экономия издержек обращения, ускоряются и облегчаются расчеты, обеспечивается сохранность денежных средств, улучшается организация денежного обращения.

Основные формы безналичных расчетов:

платежное поручение;

акцептованное платежное поручение;

платежное требование-поручение;

аккредитив;

чек;

инкассовое поручение.

Платежное поручение - поручение данное плательщиком обслуживающему банку, перечислить бенефициару определенную сумму денег.

Акцептованное платежное поручение представляет собой поручение, данное самим плательщиком банку-плательщику, о перечислении определенной суммы денег через почту на имя отдельных граждан причитающихся им лично денежных средств.

Платежное требование-поручение - требование бенефициара к плательщику оплатить на основании направленных ему, минуя банк, отгрузочных документов о стоимости поставленной продукции, оказанных услуг и других платежей по договору.

Аккредитив представляет собой обязательство банка об уплате определенной суммы денег бенефициару за отпущенные товары или оказанные услуги при предъявлении документов, подтверждающих отправку товара или оказание услуг в установленный период.

Чек - расчетный документ, посредством которого чекодатель дает распоряжение банку-плательщику оплатить определенную сумму денег при предъявлении чекодержателем чека.

Инкассовое поручение - поручение бенефициара на беспорное списание определенной суммы денежных средств со счета плательщика без его согласия на основании исполнительных документов или других законодательных актов, предусматривающих право беспорного списания.

Клиринг. По согласованию между предприятиями могут производиться зачеты взаимной задолженности минуя банк. На сумму разницы по зачету в банк представляется платежное поручение или чек, в котором в графе "Назначение платежа" делается ссылка на акт сверки.

Кроме текущих денежных операций и услуг, оказываемых клиентам, банки также консультируют клиентов в вопросах управления капиталом.

Банк занимается консалтингом по поводу инвестирования в ценные бумаги и т.д.

Трастовые услуги - операции по управлению собственностью, другими активами, принадлежащими клиенту. В настоящее время трастовые операции являются наиболее важными, поскольку банк выступает полномочным представителем-посредником между рынком и клиентом и получает целый ряд очевидных выгод от их совершения.

Банковские трастовые операции делятся на следующие виды:

трастовые услуги частным лицам;

трастовые услуги коммерческим предприятиям;

трастовые услуги некоммерческим организациям.

Трастовые услуги частным лицам бывают завещательные и прижизненные.

Завещательные трасты вступают в силу только после смерти собственника; прижизненные действуют при жизни его владельца. Завещательные трасты обычно создаются учредителем тогда, когда он хочет распределить активы бенефициарам в форме траста. Прижизненные трасты создаются для передачи права собственности на активы, чтобы владелец мог избежать налогов или принимать ежедневные решения по инвестициям, связанным с управлением имуществом.

Трастовые услуги коммерческим предприятиям делятся на агентские и попечительские.

Трастовые подразделения банков часто действуют как агенты деловых фирм. Эта деятельность обычно включает работу по выпуску ценных бумаг в интересах коммерческих клиентов, выплату дивидендов и их реинвестирование по требованию акционеров и погашение ценных бумаг по истечении срока.

Попечительские операции связаны с функционированием рынка коммерческих бумаг, на котором продаются необеспеченные закладные крупных компаний. Трастовые отделы банков ведут учет закупок коммерческих бумаг, следят за поставками всех реализуемых ценных бумаг инвесторам и производят выплату владельцам тех ценных бумаг, срок погашения которых истек.

Поручительство - соглашение, в котором поручитель принимает на себя обязательство перед кредитором заемщика отвечать за исполнение последним его обязательства полностью или в части.

Указанное соглашение оформляется договором в письменной форме.

Поручительство может обеспечивать как уже существующие требования, так и требования, которые могут возникнуть в будущем.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) включает в себя различные варианты предоставления банковских услуг и управления собственными счетами клиента вне офиса банка с помощью компьютера или телефона. Основные способы ДБО в хронологическом порядке их появления можно представить так: телефон-клиент, банк-клиент, интернет-банкинг, WAP/PDA-банкинг, SMS-управление, мобильный банкинг.

Услуги ДБО (дополнительного банковского обслуживания) обычно классифицируют в зависимости от используемого технического канала, по которому передается информация о транзакциях.

Наиболее популярными сегодня можно считать системы класса "Банк - клиент", предназначенные главным образом для расчетно-кассового обслуживания клиентов и обмена информацией между ними и банком.

Еще один распространенный в нашей стране вид ДБО - телефонное обслуживание, которое дает клиенту возможность с помощью телефонного аппарата получать самую разную информацию о движении средств на своем счете и состоянии финансового рынка.

Основные системы ДБО

## Система "Банк - клиент"

«Банк-клиент» — общее название программного обеспечения, организующего удалённое банковское обслуживание и автоматизирующее документооборот между банками и их клиентами. Иначе говоря, банк-клиент обеспечивает клиенту удалённое управление (без личного визита в банк) своим расчётным счетом, например, включает в себя возможность отправления платежей и просмотр выписок по счету.

Самостоятельная форма оказания банковских услуг - предоставление клиентам (физическим и юридическим лицам) возможности вести многие банковские операции с использованием современной электронной техники с удаленного рабочего места - из дома (так называемый home-banking), конторы фирмы, автомобиля и т.д.

Заключив с банком соответствующий специальный договор или отразив соответствующие положения в обычном договоре банковского счета, пользователи таких банковских услуг самостоятельно приобретают необходимое оборудование, а банк консультирует их по вопросам оборудования соответствующих терминалов и приобретения необходимого программного обеспечения. Банк также гарантирует техническую и методическую поддержку при установке системы и начальном обучении персонала клиента, обновлении программного обеспечения, а в дальнейшем также консультации и рекомендации.

Подобные технические системы (обычно их именуют системами "Банк - клиент") позволяют клиенту, используя персональный компьютер, подключаться по телекоммуникационным линиям связи к банковскому компьютеру и проводить нужные ему операции круглосуточно 7 дней в неделю. Перед началом каждой операции владелец счета использует свой секретный ключ, без знания которого подключиться к системе невозможно.

Система "Банк - клиент" в классическом варианте позволяет клиенту:

- знакомиться с банковскими правилами;
- получать справочную информацию (перечень выполняемых банком операций, курсы валют и т.д.);
- получать сведения о состоянии своего счета в форме соответствующих выписок;
- передавать в банк платежные поручения;

- получать электронные копии платежных документов о зачислении средств в пользу клиента;
- обмениваться с банком электронными текстовыми сообщениями и финансовой информацией;
- зачислять средства на счет (если это допускается) и перечислять средства со счета (оплата товаров и услуг, выполнение налоговых и иных обязательных платежей);
- перечислять деньги с одного счета на другой счет;
- заказать чековую книжку и отчет о движении средств на счете за определенный период времени;
- покупать и продавать ценные бумаги и др.

Дистанционное обслуживание клиентов может вестись также с помощью телефона и специальных программ, при наличии которых компьютер способен самостоятельно отвечать на вопросы клиента. Такой вид банковского обслуживания клиентов называется телефонным банкингом.

Телебанк (ТБ) — старейшая в России система дистанционного обслуживания. Изначально сервис представлял из себя телефонный бандинг, работающий по технологии IVR (Interactive Voice Response), что и послужило основой для названия «Телебанк».

Система дистанционного банковского обслуживания «Телебанк» была запущена в октябре 1997 года. За годы своего существования система модифицировалась, значительно расширился функционал системы и сервисные функции.

Используя систему «Телебанк», клиент может в режиме on-line покупать и продавать валюту, совершать переводы в рублях и иностранной валюте, размещать депозиты, пополнять банковские карты, оплачивать коммунальные услуги, сотовую связь, доступ в интернет, междугородние и международные переговоры и многое другое. Система позволяет узнавать остатки и получать выписки по счетам, в том числе по счетам банковских карт и срочных вкладов, за любой период.

Телебанк может предоставлять клиенту возможность использования удобных подсистем "Голосовая почта" и "Факсимильная почта" для передачи или получения

экстренных сообщений, справочной информации либо документов, не определенных в структуре телебанк (нормативно-правовых актов, бухгалтерских инструкций и т.п.).

Платеж, проведенный через телебанк, обрабатывается в автоматическом режиме. а информацию об изменении остатка на счете на банковский сервер передает администратор-операционист. Операционист банка, обслуживающий того же клиента, имеет возможность определить остаток на счете клиента.

На начало 2010 года количество пользователей системы дистанционного банковского обслуживания «Телебанк» превысило 500 тысяч человек, увеличившись за предыдущий год более чем в два раза.

Количество распоряжений (операций, проведенных клиентами системы «Телебанк») в 2009 году увеличилось более чем в два раза и превысило 4 млн 600 тыс.

С помощью системы «Телебанк» клиенты могут оплачивать коммунальные услуги, сотовую связь, доступ в интернет, междугородние переговоры, спутниковое телевидение и многое другое. При этом перечень организаций, в пользу которых можно провести платеж без комиссии, постоянно растет, в 2009 году он пополнился 56 организациями.

Наиболее популярными способами доступа к системе «Телебанк» являются Интернет (87% операций в 2009 г.), а также мобильные средства доступа (WAP, SMS-банкинг), ими клиенты банка активно пользуются во время отдыха и командировок.[14]

## **1.2. Интернет-банкинг**

Другой вид электронных технологий в банке - интернет-банкинг, под которым обычно понимается предоставление банками юридическим и физическим лицам соответствующих услуг (оптовых и розничных) посредством публичных сетей связи - Интернета - с помощью специального программно-аппаратного комплекса.

Интернет-банк — это система удаленного получения банковских услуг через Интернет. Виртуальное общение с банком осуществляется в интерактивном режиме — через сайт банка. Для работы в системе необходимо подключить эту услугу в офисе банка и иметь возможность выхода в Интернет через совместимый

браузер (популярный браузер Internet Explorer не самых старых версий этому условию удовлетворяет заведомо). Управление счетом возможно из любой точки мира, с любого компьютера, подключенного к Интернету. Подключение и обслуживание в интернет-банке, как правило, бесплатное.

На сегодняшний день интернет-банкинг является одним из наиболее динамичных сегментов электронной коммерции. При этом возможности использования Интернета в области банковского дела постоянно расширяются, появляются новые службы и технологии, которые доступны теперь даже самым неопытным пользователям. Например, по данным Райффайзенбанка, количество пользователей онлайн-банкинга выросло в 2009 году на 27,3%. Как заявляют представители банка, интернет-системой пользуются около 30% людей, являющимися физическими лицами (к Raiffeisen Connect подключились 354 тыс. человека).[14]

Интернет-банкинг представляет собой вариант дистанционного способа оказания банковских услуг клиентам. В широком смысле под данным термином можно понимать самые разнообразные системы, начиная от обычных сайтов банков и заканчивая сложными виртуальными расчетно-платежными системами. В более узком значении интернет-банкинг - это аналог системы "Банк - клиент", работающий через Интернет.

Существуют системы, в которых Интернет используется только как средство передачи данных, и системы, в которых Интернет используется как самостоятельная информационная технология.

В первом случае Интернет выступает как канал связи между банком и клиентом и, по сути, представляет собой только дополнение к классическим системам "Банк - клиент". Это повышает оперативность и мобильность связи деловых партнеров, но зато несколько снижается уровень безопасности совершаемых транзакций, поскольку Интернет-сеть открытая.

Во втором случае прикладное программно-математическое обеспечение (ПО) представляет собой специальное интернет-приложение, функционирующее только в сеансе диалоговой связи клиента с банком. При использовании подобных систем клиенту не нужно устанавливать ПО и хранить соответствующие электронные базы данных на своем компьютере. В данном случае клиент может получить доступ к своему банковскому счету, войдя в сервер банка в Интернете с любого компьютера, предварительно введя свое имя пользователя и пароль. Для повышения

безопасности в подобных системах применяются различные способы защиты информации от несанкционированного доступа.

Интернет-системы первого типа предпочтительнее для клиентов, желающих иметь более высокий уровень безопасности проводимых транзакций. Интернет-системы второго типа более дешевы и экономичны в эксплуатации для банковских клиентов, а также более мобильны. Пока эти два типа интернет-технологий платежей дополняют друг друга.

Кроме компьютера для доступа к интернет-сайту может использоваться сотовый телефон с технологией WAP (wireless application protocol - протокол беспроводного доступа). Эта услуга получила собственное название - WAP-банкинг, или mobile-банкинг (m-banking).

Полный список услуг, которые банк может оказывать через Интернет, очень обширен. Он включает в себя, в частности:

- управление счетами и движением средств между счетами, в том числе счетами для банковских пластиковых карт;
- открытие самых различных банковских счетов;
- конвертационные операции;
- проведение платежей по счетам, в том числе за товары и услуги, включая коммунальные;
- пополнение счетов, снятие денег со счетов;
- переводы денег, в том числе в иностранных валютах;
- операции с инвестиционным портфелем, который находится в управлении банка;
- кредитные операции (овердрафтный кредит);
- получение информации о состоянии счетов;
- получение консультационных и информационных услуг.

При этом стоит обратить внимание на то, что в рамках интернет-банкинга речь идет о высокостандартизированных наборах операций, поскольку они проводятся практически без какого-либо участия банковского персонала. Клиент,

обслуживающийся с помощью интернет-банкинга, может быть полностью освобожден от каких-либо посещений банка, тем более что у банка вообще может не быть офиса.

В западных интернет-банках это происходит приблизительно так.

Клиент регистрируется на сайте банка, в качестве подтверждения своей личности указывая свой номер социального страхования, и получает временный пароль (который он затем может изменить).

Указав свои почтовые реквизиты, человек получает по почте все, что ему необходимо: реквизиты, чеки, банковские карты, специальные конверты для отправки в банк вкладов, а также карточку для подписи, которую ему необходимо отослать обратно в банк. Все деньги в банк идут либо безналичными переводами, либо по почте. Для оплаты используются чеки либо наличность, полученная из банкоматов.

Состояние счета контролируется с помощью Интернета или с помощью АТМ, которые для аутентификации используют специальные пластиковые карты, а их функции поддерживают банкоматы. Операции управления счетами, безналичные платежи совершаются через Интернет. Кредит пользователь может оформить также через Интернет, причем банки предоставляют очень широкий спектр услуг кредитования (хотя это, конечно, зависит от конкретных банков и конкретных клиентов), включая, например, ипотечное кредитование.

АТМ (Asynchronous Transfer Mode) - технология, которая чаще всего используется для построения локальных сетей или магистралей, объединяющих локальные сети. АТМ - это коммутируемые сети с передачей данных пакетами фиксированной длины.

Если клиенту понадобится консультация, то она может происходить либо по электронной почте, либо по телефону с живым человеком, что клиенты таких банков считают большим плюсом. Остается лишь заметить, что в основе успеха всех этих процессов лежит концепция надежности документооборота - как почтового, так и электронного.

### **1.3. SMS-экономика**

Использование SMS в розничном кредитовании имеет целый ряд преимуществ как для клиентов, так и для банков. Клиентам эта технология позволяет эффективно контролировать свои взаимоотношения с кредитными организациями, а банкам - сократить расходы на развитие филиальной сети и обработку клиентской корреспонденции, разгрузить call-центр, снизить количество должников по кредитным займам, а также повысить лояльность клиентов.

О высокой эффективности подобных инструментов мобильного банкинга говорит и опыт российских компаний, которые уже оценили первые результаты внедрения SMS-технологий. Так, например, один из лидеров на рынке банковского ритейла успешно использует решение, которое позволяет клиентам получать оперативную информацию по транзакциям, пароли доступа в интернет-банк, а также другую дополнительную информацию по запросу. Кроме того, при помощи SMS этот банк напоминает клиентам об оплате кредита. Так, только последняя услуга позволила банку на 30% сократить почтовые расходы и объем документооборота, что в его масштабах - колоссальная экономия средств.

Стоит сказать и о другом важном преимуществе систем SMS-банкинга - невысокой стоимости внедрения и пользования подобными решениями.

Вот простой расчет: клиент в среднем платит 25 руб. в месяц за подключение к SMS-сервису, пользуется картой не более пяти раз в месяц и не более пяти раз получает напоминание об оплате кредита. Итого - 10 SMS-сообщений, отправляемых клиенту банком. Максимальная себестоимость SMS-сообщения для банка (при самом низком трафике) - 1руб. Таким образом, затраты банка составляют в среднем 10руб. за 10 SMS, а выручка - 25 руб. То есть рентабельность сервиса подобного рода крайне высока - 166%. Для того чтобы можно было оценить совокупную прибыль банка в данном случае, отметим, что по статистике к SMS-сервису сейчас подключаются в среднем 30% клиентов банка.

$50000 * 0.3 = 15000$  клиентов \* 15руб = 225000руб в год.

Объем нового рынка SMS-банкинга в прошедшем 2009 году превысил отметку в 0,9 млрд. руб. Причем прирост объема рынка в сравнении с 2008 годом составил приблизительно 26%, а количество полученных клиентами банков SMS-сообщений, в рамках услуги SMS-банкинга, в 2009 году превысило 1,08 млрд.

Сами банки, согласно полученным данным от "MForum Analytics", заработали на SMS-Банкинге в 2009 году 933 млрд. рублей. Также нужно отметить, что не только банки смогли получить доход от данного сегмента рынка. Так, 453 млн. рублей

заработали контент-провайдеры, 632 млн. рублей – процессинговые центры банков, а операторы сотовой связи – 330 млн. рублей.

Согласно оценкам полученных от аналитиков "MForum", общее количество пользователей в России услугой SMS-банкинга в 2009 году приблизительно составило 17 млн. человек. В среднем на каждого из которых приходилось по 5 SMS-сообщений. [11]

## **Глава 2. Проблемы и перспективы развития банковских услуг**

Несмотря на интенсивное развитие инфокоммуникационных технологий, в России все еще наблюдается существенное отставание от технически развитых государств в уровне информатизации экономики и общества.

Основные причины кроются не только в недостаточном потребительском опыте клиентов, многие из которых имеют лишь 2-3-летний опыт пользования финансовыми услугами и Интернетом, но и в институциональных причинах, связанных с организацией и контролем за финансовыми потоками в стране.

Основным препятствием также является низкая культура пользователей, которые еще в принципе не вполне освоились с финансовыми услугами, а уж тем более – с электронными услугами. Неготовность и недоверие массы рядовых пользователей банковских услуг к использованию того, с чем они раньше в принципе не имели дела, а также неуверенность в безопасности Интернета.

По данным банка HSBC, если в 2008 году Интернет использовали 23% клиентов банка, то в 2009 году их доля возросла до 49%. В США около 70% потребителей банковских услуг стали контролировать свои финансовые ресурсы с помощью Интернет технологий значительно чаще, чем в предыдущие годы. Численность европейцев, имеющих доступ к банковским услугам через Интернет возросла за последние годы почти в 2 раза. По прогнозам аналитиков Deutsche Bank, к 2020 году от 50 до 60% жителей континента будут осуществлять онлайн-платежи. К этим показателям уже сейчас приблизились Швейцария, Дания и ряд других европейских стран. В России услугами электронного банкинга пользуется всего 1% населения, т.е. не более 1,5 млн человек. [14]

Главное их преимущество онлайн-банкинга - виртуальность - является одновременно и главным недостатком. Причиной, заставляющей их расставаться с таким банком, клиенты называют невозможность человеческого общения. По общему признанию западных экспертов, "ахиллесовой пятой" виртуальных банков является то, что они в силу своей "виртуальности" не могут полностью удовлетворить потребности клиента в общении с банковскими работниками и естественное "право" клиента на индивидуальный подход. Как правило, автоматические ответы виртуального банка на сообщения по электронной почте мало кого устраивают, а ответов от клиентской службы приходится ждать довольно долго. То есть, несмотря на те удобства, которые может предоставить клиентам онлайн - банкинг, общество пока не готово отказаться от живого общения при решении своих финансовых вопросов.

Будущее, например, Интернет-банкинга в России тесно связано с развитием розничного банковского обслуживания. Крупным клиентам важнее эксклюзивный, нестандартный сервис и персональное внимание, а уже после этого - интерактивность осуществления всех необходимых операций. В отношении мелких и средних предприятий, предпринимателей и частных лиц обслуживание в системе Интернет-банкинга более продуктивно, поскольку позволяет предоставить массовый высококачественный и - что очень важно - недорогой сервис.

Важным фактором развития финансовых услуг по Интернет будут системы хранения данных, поддерживающие банковский сервис по телефону с использованием компьютеров. Основной побудительной силой развития этих услуг станет уменьшение стоимости банковских транзакций: за счет использования Интернет и смежных технологий одна транзакция будет обходиться на две трети дешевле по сравнению с сегодняшним уровнем.

За счет использования электронных систем расчетов и банк и клиент, должны получить определенную выгоду, в том числе и экономическую. В противном случае не было бы смысла заниматься этими проблемами вообще.

Понимая всю важность того, чтобы уже сегодня предоставлять своим клиентам самые перспективные электронные услуги, занимая тем самым ключевые позиции в их электронном бизнесе, многие банки, однако, не спешат с этим. Главная причина - необходимость очень серьезных затрат банка, обусловленных повышенными требованиями к безопасности, надежности, защищенности и быстрдействию, предъявляемыми к передовым электронным системам. Их внедрение обязательно повлечет за собой существенное увеличение затрат на

поддержку и администрирование программно аппаратного комплекса банка. Далее стоят проблемы связанные с отсутствием широко распространенных стандартов осуществления электронных платежей в Интернет. И, наконец, проблемы, связанные со слабой правовой базой электронной коммерции. Это, разумеется, не останавливает тех, кто всерьез занялся Интернет-бизнесом. Необходимое им юридическое обоснование собственной деятельности они складывают из крупиц информации, которую выискивают в многочисленных законодательных актах, указах и инструкциях. Однако для тех, кто лишь подумывает о новом деле, правовой туман является одним из барьеров на пути в Интернет.

С точки зрения безопасности транзакций систем Интернет-Банк могут использоваться одинаковые механизмы криптозащиты. Но ситуацию осложняет тот факт, что изначально Интернет не проектировался как защищенная сеть. Поэтому данные, передаваемые по Сети (через Интернет-Банк), могут быть легко перехвачены с помощью достаточно быстрых и доступных средств. Даже телефонные разговоры перехватывать существенно сложнее. Кроме того, при проведении транзакций через Интернет возникает дополнительный операционный риск провайдера (компании, предоставляющей клиенту доступ в Сеть). Этот риск может проявиться, например, когда у провайдера отключат электроэнергию или возникнут неисправности с компьютерным оборудованием. В лучшем случае некоторое время не будет возможности отправлять платежи.

Услуги интернет-банкинга сопряжены с широкими возможностями по обеспечению безопасности совершения платежей. Уровень технологического развития защиты online-транзакций в настоящее время достаточно высок. При этом необходимо четко понимать, что при индивидуальном подходе к взлому аккаунта и обходу всех степеней защиты VIP-клиента банка или платежной системы не спасет ни одна защита. В то же время, возможность массовых взломов платежных систем и массового увода денег сейчас практически исключена.

Многообразие технических средств защиты делает процедуру их взлома или обхода дорогостоящей и не выгодной с экономической точки зрения.

Основные технологии обеспечения безопасности в современных платежных системах:

Шифрование данных при помощи SSL-протокола.

Использование запутанной и перекрестной системы логинов и паролей (постоянная их смена).

Использование виртуальной клавиатуры в системах интернет-банкинга.

Использование электронной цифровой подписи (ЭЦП), удостоверяющей личность владельца счета. ЭЦП зависит от секретного ключа клиента, известного только ему, и жестко связана с содержимым документа. В случае искажения информации ЭЦП показывает, что были внесены изменения.

Использование системы временных паролей для подтверждения финансовых операций.

Следует отметить, что система "Телебанк" защищена достаточно хорошо. Специальные шифры и коды, электронная подпись, возможность движения средств только по совершенно определенному и конкретно-заданному пути - все обеспечивает безопасность системы.

При использовании системы "Клиент-Банк" оперативности в получении свежей информации удастся достичь не всегда. Это ограничение определяется необходимостью дозвониться до модема, установленного в банке, который за один сеанс связи не может обслужить более одного клиента. Поэтому даже при условии постоянного наращивания мощностей модемного пула банком с ростом числа клиентов, обеспечить мгновенную связь становится все труднее. Кроме того, наращивание мощностей системы "Клиент-Банк" за счет покупки телефонных линий и компьютерного оборудования является достаточно дорогостоящим и малоэффективным выходом. К тому же за время, проведенное на линии, нужно платить - причем достаточно много, если банк находится в другом городе. Да и получить доступ к счету из дома или гостиничного номера нельзя.

Таким образом, можно сделать вывод, что хотя в настоящее время и существует ряд проблем по внедрению новых информационных технологий, в основном касающихся способов защиты передаваемой информации, их внедрение позволяет банкам избавиться от недостатков существующих систем, оптимизировать и издержки на проведение различных операции, использовать преимущества за счет тиражирования технологически апробированных решений во всех подразделениях банка, а также уверенно прогнозировать планомерный рост своей деятельности, конкурентоспособные условия обслуживания клиентов и укрепления позиции на рынке кредитных организаций.

## **Заключение**

В настоящее время в современных условиях продолжается развитие тенденции расширения функций коммерческих банков, которые для улучшения банковской ликвидности, получения доходов, занятия позиций на рынке развивают нехарактерные ранее для банков операции и услуги.

Четкого определения банковской услуги нет, но проанализировав понятие можно сделать вывод о том, что банковские услуги представляют собой особый вид услуг, так как они состоят из различных операций, выполняемых в процессе денежного обращения. Не стоит забывать, что критерием правильного предоставления банковских услуг является их научно-обоснованная классификация. Теоретическое значение классификации банковских услуг заключается в том, что она систематизирует и обобщает большой спектр услуг, предоставляемых различными банками. Это позволяет совершенствовать банковские услуги, влияет на практику их организации.

Подводя итоговую черту в данной курсовой работе отметим, что использование самых современных информационных технологий приносит банкам крупные прибыли и помогает им победить в конкурентной борьбе. Любая автоматизированная банковская система представляет из себя сложный аппаратно-программный комплекс, состоящий из множества взаимосвязанных модулей.

В банковской системе сегодня применяется самое современное сетевое и телекоммуникационное оборудование. От правильного построения сетевой структуры банковской системы зависит эффективность и надежность её функционирования.

## **Список литературы**

Федеральный закон "О банках и банковской деятельности" от 02.12.1990 N 395-1. (ред. от 15.02.2010)

Бувеч С.Ю. Экономический анализ деятельности коммерческого банка. Экономист, 2006

Жуков Е. Ф. Деньги. Кредит. Банки. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003

Лаврушин В. И. Деньги. Кредит. Банки. - М.: «Финансы и статистика», 2000. - 464 с

Лаврушина О.И.. Банковское дело: Учебник. - Издание второе, перераб. и доп. Под ред. - М.: Финансы и статистика, 2008. - 672 с

Усоскин В.М. Современный коммерческий банк. - М.: ИПЦ "Вазар-Ферро", 1999. - 315с

Бурдинский А. Какой интернет-банкинг нам нужен? //Мир Интернет. 2000. №11. <http://www.iworld.ru>

Маслов С. В. Современные тенденции развития банковской системы в России. 2008. №4. <http://www.auditfin.com/>

Серегин А.Ю., Червонный К.И. Рынок ДБО в России и в мире. Перспективы развития электронного банкинга в России //Банковские технологии. 2008. № 10.

Развитие услуг для корпоративных клиентов как фактор устойчивости банков, <http://bankir.ru>

Ревенков П. В. Электронный банкинг: управление операционным риском //Банковское дело. 2010. № 2.

[www.vedomosti.ru](http://www.vedomosti.ru)

Бюллетень банковской статистики, <http://www.cbr.ru>, 2010. № 1.

Отчет о развитии банковского сектора и банковского надзора в 2008 году, <http://www.cbr.ru/publ/main.asp?Prtid=Nadzor>