

## **Содержание:**

### **Введение.**

Сегодня банк способен предложить клиенту около 200 видов разнообразных банковских продуктов и услуг. Следует учитывать, что не все банковские операции повседневно присутствуют и используются в практике конкретного банковского учреждения. Есть определенный базовый набор, без которого банк не сможет нормально функционировать и существовать (прием депозитов, выдача кредитов, осуществление денежных платежей и расчетов).

Скоро отпадет необходимость стоять в очереди к окошку банка, так как практически все банковские операции можно будет совершать через сеть Интернет.

В настоящее время широкое распространение получили новые технологии, и, например, обслуживание клиентов через каналы интернет-связи становится для банков привычным делом. Банковские технологии подтягиваются за потребностями клиентов. Банки активно развивают интернет-банкинг, пытаются расширить функции банкоматов, превратив их в полноценный банковский офис, где помимо всего прочего можно открыть депозит, оплатить текущие расходы и т. д.

Данная тема довольно актуальна в настоящее время, передовые технологии все больше развиваются, и они необходимы для качественного обеспечения потребностей клиента, тем более в сложившейся ситуации на рынке, у населения пропадает желание доверять свои сбережения банкам. Главный вопрос, стоящий сегодня перед кредитными организациями, это сохранить престижность, также не потерять доверие клиентов и увеличивать ликвидность для стабильного существования на рынке.

Цель данной работы состоит в определении социально-экономического содержания банковской услуги в Российской Федерации.

Исходя из развития цели работы определяются следующие задачи:

1. дать определение банковской услуги, рассмотреть особенности развития на рынке банковских услуг,

2. выявить современные тенденции в этой сфере и дать характеристику банковских услуг.

В работе предоставляются сведения о современных тенденциях развития банковских услуг, как с помощью них, можно улучшить финансовое состояние банка, а также увеличить активы, которые необходимо будет направить на дальнейшее развитие банка, т.к. не допустимо, что бы большая часть активов была не задействована.

## **Глава 1. Особенности развития рынка банковских услуг.**

### **Сущность банковских услуг и продуктов**

Ряд проблем в теории банковских услуг (например, терминологическая база, особенности применения опыта западных банков на современном российском рынке банковских услуг, банковские услуги на рынках капиталов и ценных бумаг, банковские услуги с использованием новейших банковских технологий) изучен недостаточно подробно в силу объективных причин, таких как закрытость и недоступность информации, наличие в западных источниках преимущественно общих характеристик и рекомендаций.

Отечественные и зарубежные ученые, исследуя мировой опыт развития банковских услуг, уделяют большое внимание определению основных терминов и понятий, которые используются в международной и российской банковской практике. В. М. Усоскин считает, что коммерческие банки – это финансовые посредники, которые обеспечивают механизм межотраслевого и межрегионального перераспределения денежного капитала в обществе. Он выделяет следующие основные банковские операции: прием депозитов, выдача кредитов и осуществление денежных платежей и расчетов. О. И. Лаврушин рассматривает банковские операции как проявление банковских функций на практике, а банковские услуги как операции банка, удовлетворяющие определенные потребности клиента и проведение банковских операций по поручению клиента в пользу последнего за определенную плату, что совпадает с определением банковской услуги данным А.И. Жуковым. Е. Ф. Жуков подразделяет банковские операции на активные и пассивные, причисляет к финансовым услугам банков такие виды деятельности как

факторинг, трастовые операции, лизинг, форфейтинг. В общем, мнение отечественных ученых по проблеме разграничения понятий банковской операции и банковской услуги сводится к рассмотрению банковских услуг как разновидности банковских операций. В этой связи иллюстративно мнение О.И. Лаврушина, согласно которому отличие банковских услуг от операций заключается в том, что "операции осуществляются в денежной форме, отражают денежные потоки в различных фазах воспроизводства и совершаются непосредственно через банки".

Таким образом, из-за наличия различных точек зрения по поводу терминов, используемых в банковской деятельности, в российской практике не существует единого подхода к разграничению понятий банковская услуга и банковская операция. Российские экономисты обычно относят к банковским операциям весь спектр услуг, в то время как зарубежные ученые рассматривают банковские операции лишь как разновидность банковских услуг.

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.

Банку запрещается заниматься производственной, торговой и страховой деятельностью.

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.

Банк может производить в установленном порядке следующие операции:

- привлечение денежных средств физических и юридических лиц во вклады (до востребования и на определенный срок);
- размещение вышеуказанных привлеченных средств от своего имени и за свой счет;
- открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
- осуществление расчетов по поручению физических и юридических лиц, в том числе, банков-корреспондентов, по их банковским счетам;

- инкассация денежных средств, векселей, платежных и расчетных документов и кассовое обслуживание физических и юридических лиц;
- купля-продажа иностранной валюты в наличной и безналичной форме;
- привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов;
- выдача банковских гарантий;
- осуществление переводов денежных средств по поручению физических лиц без открытия банковских счетов (за исключением почтовых переводов).

Банк помимо перечисленных в настоящем пункте операций вправе осуществлять следующие сделки:

- выдачу поручительств за третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме;
- приобретение прав требования от третьих лиц, предусматривающих исполнение обязательств в денежной форме;
- доверительное управление денежными средствами и иным имуществом по договору с физическими и юридическими лицами;
- осуществление операций с драгоценными металлами и драгоценными камнями в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- предоставление в аренду физическим и юридическим лицам специальных помещений или находящихся в них сейфов для хранения документов и ценностей;
- лизинговые операции;
- оказание консультационных и информационных услуг.

Банк вправе осуществлять иные сделки в соответствии с законодательством Российской Федерации.

С точки зрения новаторства в банковской сфере — и вообще с экономической точки зрения — банковские услуги важно рассматривать как традиционные сделки, так и как новые банковские продукты. В этом смысле очень важно различать составляющие понятия банковской услуги:

- деятельность банка по оказанию клиенту помощи, а также содействия в получении прибыли,
- квалифицированные советы,
- сделки по управлению денежными средствами.

В отличие от банковских операций, которые обычно завершаются обратными операциями (выдача кредита — его погашение; покупка дисконтных векселей — погашение; размещение средств на депозит — возврат средств на расчетный счет), банковские услуги представляют собой совокупность сопровождающих действий, обеспечивающих эффективность взаимодействия операций между клиентом и банком, а также внутри банка между структурами. Совокупность таких мероприятий повышает эффективность и рентабельность работы и банка, и клиента.

Новые банковские продукты представляют собой результат деятельности, направленной на получение дополнительных доходов в процессе создания благоприятных условий формирования и размещения ресурсного потенциала при помощи инноваций и содействия клиентам в получении прибыли.

Развитие и появление новых банковских продуктов необходимо рассматривать как внедрение синтетических форм банковского обслуживания. В отличие от банковского продукта, предлагаемого клиенту, банковская услуга иногда может носить незавершенный характер. Банковские инновации могут представлять совокупность комбинированных продуктов и специализированных услуг.

К факторам, обуславливающим развитие инноваций, относят не только причины, но и элементы, которые порождают новые продукты и услуги или определяют механизм их функционирования.

При определении специфических факторов развития новых видов услуг в банке следует опираться на преимущества той или иной стратегии, обусловленные состоянием спроса и предложения на рынке банковских услуг, развитием экономики и денежного рынка, совершенствованием банковских технологий.

Зарубежные экономисты выделяют несколько категорий банковских инноваций, среди них:

- управление денежной наличностью и использование новых информационных технологий;

- финансовое посредничество, направленное на снижение операционных расходов и эффективное управление активами и обязательствами;
- появление новых продуктов в традиционных сегментах рынка ссудного капитала («плавающая» процентная ставка; СВОП; облигации с глубоким дисконтом; инструменты денежного рынка, имеющие характеристики как капитала, так и заемных средств);
- инновации в новых областях фондового рынка (фьючерсы и опционы, коммерческие ценные бумаги).

Отечественный опыт разработки банковских инноваций опирается на действующие законодательную и нормативную базы, что сильно затрудняет скорое внедрение новых банковских продуктов при быстром развитии банковской системы.

Развитие банковской системы с точки зрения количественных (например, рост числа кредитных институтов, банков) и качественных характеристик (расширение сферы функционирования банков, универсализация их деятельности) предполагает замену административно-правовых взаимоотношений банков с клиентами. Большое значение в этой связи приобретает опыт индустриально развитых стран Запада в области организации таких отношений, их формализации и непосредственного применения в банковском деле.

Опыт качественного комплексного обслуживания клиентов, основанный на возникающих потребностях и спросе в конкретной услуге, постепенно внедряется российскими банками. Такой подход повышает их конкурентоспособность и помогает в современных экономических условиях расширять диапазон оказываемых клиентам услуг, снижает себестоимость услуг, улучшает качество депозитного, кредитного и расчетно-кассового обслуживания клиентов, оказывая сервисные услуги и профессиональные консультации сотрудников. Безусловно, внедрение опыта зарубежных банков влияет на изменение выбора подходов и методов работы структуры в целом и персонала в частности (внутренняя корпоративность обслуживания и развитие корпоративной культуры внутри банка), выявление преимуществ и недостатков для конкретного банка (его организационной формы, стратегии развития).

Внутренние достоинства (как и недостатки) предоставления банковских услуг, как правило, лучше всего проявляются в сравнении с конкурентами. Поэтому банки тщательным образом анализируют деятельность тех банков, которые наиболее активно ведут себя на рынке, предлагают новые методы работы с уже привлеченными работающими и потенциальными корпоративными клиентами.

На сегодняшний день в банковской практике наметились несколько характерных для сегодняшнего времени тенденций в части развития рынка банковских услуг и продуктов для клиентов с целью удержания (привлечения) их и получения прибыли. К ним относятся:

- ритейловая концепция (действие всех служб банка осуществляется в рамках четкой программы массового привлечения и удержания розничного клиента; использование хорошо разработанных элементов маркетинговых исследований, структурированность направлений деятельности: выбор определенного сектора рынка и целенаправленное продвижение существующих продуктов и услуг);
- демпинговая концепция (банки пытаются охватить рынок с помощью определенного продукта, который может заинтересовать клиента привлекательными ценовыми условиями);
- инновационная концепция (использование различных методик общения с новыми клиентами, позволяющих выявить их запросы и предложить под них другие банковские продукты, выстраивая, таким образом, механизмы удержания).

Инновационная концепция построения и развития взаимоотношений банков с клиентами по поводу предоставления и развития рынка банковских услуг вызывает интерес у многих банков. Однако она сложна в исполнении: надо точно рассчитать момент выхода на рынок, поддержать продукт мощной рекламной кампанией, подготовить продукты удержания новых клиентов. К тому же в большинстве случаев такой подход обеспечивает лишь кратковременный приток клиентов, после чего его эффективность снижается.

Идеальных концепций не бывает. Каждая имеет свои слабые места, но это еще не основание считать их плохими. Весь вопрос в том, насколько достоинства перевешивают недостатки.

В условиях острой банковской конкуренции использование новых инструментов и методик в целом положительно влияет на взвешенность политики ценообразования на рынке банковских услуг; появление инноваций и развитие дополнительного сервиса, улучшение качества банковского обслуживания, включая рост профессионализма и квалифицированность банковского персонала, что в конечном итоге отражается на репутации и имидже банка.

# 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 нерядовых 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.

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 (компания, 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 удается 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.

## **Глава 2. Современные тенденции и виды банковских услуг.**

- 1.

### **Классификация банковских услуг**

Критерием правильного предоставления банковских услуг является их научно-обоснованная классификация.

Классификация банковских услуг основана на ряде критериев, характеризующих особенности их предоставления клиентам. Критерии классификации банковских

услуг представлены в таблице 1.

Таблица 1

Критерии классификации банковских услуг

В зависимости от направленности на удовлетворение потребностей клиента	Прямые
	Косвенные
В зависимости от соответствия специфике банковской деятельности	Специфические
	Неспецифические
В зависимости от субъектов получения услуг	Физические лица
	Юридические лица
В зависимости от способа формирования и размещения ресурсов банка	Активные операции
	Пассивные операции
В зависимости от оплаты за предоставление	Платные
	Бесплатные
В зависимости от связи с движением материального продукта	Услуги, связанные с движением материального продукта
	Чистые услуги

Рассмотрим прямые и косвенные услуги. Прямые услуги, удовлетворяющие непосредственные пожелания клиента (платежные, коммерческие, инвестиционные услуги). Косвенные или сопутствующие, облегчающие или делающие более удобным предоставление прямых услуг без получения клиентом дополнительной прибыли (клиринговые услуги, телефонное управление счетом(домашний банк), консультационные услуги, выдача пластиковой карточки на базе депозитного счета).

Банковские услуги, прежде всего можно подразделить на специфические и неспецифические услуги. Специфическими услугами является все то, что вытекает из специфики деятельности банка как особого предприятия. К специфическим услугам относятся три вида выполняемых ими операций:

- 1) депозитные операции,
- 2) кредитные операции.
- 3) расчетные операции.

Депозитные операции связаны с помещением денежных средств клиентов в банк во вклады (депозиты). Исторически данной операции предшествовала сохранная операция, когда люди помещали свои ценности на сохранение в банки, обеспечивающие надежность и безопасность сбережений. За помещение денег на депозит клиенты банка получают ссудный процент.

Кредитная операция является основной операцией банка. Банк называют крупным кредитным учреждением: в общей сумме активов банка основной удельный вес составляют кредитные операции. Чаще всего за счет кредитования клиентов банк получает и большую часть дохода.

Расчетные операции, которые производит банк, могут осуществляться как в безналичной, так и в наличной форме. По поручению клиентов банки могут открывать различные счета, с которых производятся платежи, связанные с покупкой или продажей товарно-материальных ценностей, выплатой заработной платы, перечислением налогов, сборов и других не менее важных платежей.

В состав неспецифических банковских услуг входят следующие: посреднические услуги, услуги, направленные на развитие предприятия (внедрение на биржу, размещение акций, юридическая помощь, информационные услуги и т.п.), предоставление гарантий и поручительств, доверительные операции (включая консультации и помощь в управлении собственностью по поручению клиента), бухгалтерская помощь предприятиям, представление клиентских интересов в судебных органах, услуги по предоставлению сейфов, туристские услуги и др.

В зависимости от субъектов получения услуги предоставляются как юридическим, так и физическим лицам. Практически набор услуг тем и другим лицам может быть в тех или иных банках одинаков, неодинаковым может оказаться только их объем. В сводном перечне услуг российских коммерческих банков услуги, предоставляемые населению, занимают пока незначительный удельный вес, им еще предстоит увеличить количество видов операций для физических лиц (в том числе по совершению платежей, кредитованию производственных и потребительских нужд, приему вкладов и др.).

Поскольку банки аккумулируют (собирают) свободные денежные средства и их перераспределяют, направляют на возвратной основе нуждающимся хозяйственным организациям, банковские услуги могут осуществляться в форме как пассивных, так и активных операций. С помощью пассивных операций банки формируют свои ресурсы (например, за счет депозитов, продажи сертификатов,

кредитов, полученных у других банков, и т.п.).

Осуществляя активные операции, банки размещают привлеченные и собственные ресурсы на нужды различных хозяйственных организаций и населения.

В зависимости от платы за предоставление банковские услуги подразделяются на платные и бесплатные услуги. Это, однако, не означает, что какой-то определенный тип услуг полностью является платным либо бесплатным. Дело банка определить, за какую разновидность, например, расчетных операций необходимо взysкивать плату с клиентов, а за какую - плату не устанавливать. По ряду соображений отдельные операции в составе расчетных, кредитных и депозитных могут осуществляться бесплатно. В зависимости от связи с движением материального продукта банковские услуги подразделяются на услуги связанные с его движением и чистые услуги.

Поскольку банки своими денежными операциями обслуживают главным образом движение материального продукта, их основная часть бесспорно относится к первому виду услуг. Способствуя продвижению товаров, данные услуги банка (такие как, например, услуги предприятиям транспорта, связи, торговли) создают новую дополнительную стоимость. Чистые услуги предоставляются организациям, занятым непосредственно материальным производством, а также отдельным гражданам для удовлетворения их личных потребностей.

Таким образом, 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.

- 1.

## **Современные тенденции в сфере банковских услуг**

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.

- 1.

## **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.

Таблица 2

Достоинства и недостатки внедрения системы "клиент-банк" для банка



## Достоинства

- Экономит время операционистов на прием и обработку документов клиентов
- Позволяет унифицировать работу с документами клиентов и обеспечение их разнообразной справочной информацией
- Выступает мощным фактором в конкурентной борьбе за клиентов
- Позволяет получать дополнительные средства в виде платы за использование системы клиентами

## Недостатки

- Требуется затрат на обслуживание (в том числе и каналов связи с высокой пропускной способностью при обслуживании большого числа клиентов)
- Требуется затрат на приобретение либо создание системы, ее внедрение и обучение сотрудников

### Таблица 3

Достоинства и недостатки внедрения системы "клиент-банк" для клиента

## Достоинства

## Недостатки

- Позволяет клиенту выбирать банк, не обращая особого внимания на территориальную близость
- Обеспечивает более полную защиту информации о счетах, чем по факсу либо телефону
- Позволяет получать разнообразную справочную информацию из банка в едином связанном виде
- Позволяет работать со своими счетами, не выходя из офиса
- Как правило, банки взимают плату за пользование такой системой
- Часто требует некоторого времени для переквалификации сотрудников на работу с электронными документами
- Иногда требует дополнительного оборудования и более высокой квалификации пользователей компьютера

## Система "Телебанк"

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.

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, а также мобильные средства доступа (WAP, SMS-банкинг), ими клиенты банка активно пользуются во время отдыха и командировок.

### 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).

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 высоко стандартизированных 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.

### 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.

## **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:**

1. 1. Федеральный закон "О банках и банковской деятельности" от 02.12.1990 N 395-1. (ред. от 15.02.2010)
2. Бувеч С.Ю. Экономический анализ деятельности коммерческого банка. Экономист, 2006
3. Жуков Е. Ф. Деньги. Кредит. Банки. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003
4. Лаврушин В. И. Деньги. Кредит. Банки. - М.: «Финансы и статистика», 2000. - 464 с
5. Лаврушина О.И.. Банковское дело: Учебник. - Издание второе, перераб. и доп. Под ред. - М.: Финансы и статистка, 2008.
6. Маслов С. В. Современные тенденции развития банковской системы в России. 2008. №4.
7. Серегин А.Ю., Червонный К.И. Рынок ДБО в России и в мире. Перспективы развития электронного банкинга в России //Банковские технологии. 2008. № 10.
8. Развитие услуг для корпоративных клиентов как фактор устойчивости банков, <http://bankir.ru>
9. Ревенков П. В. Электронный банкинг: управление операционным риском //Банковское дело. 2010. № 2.
10. [www.vedomosti.ru](http://www.vedomosti.ru)
11. Бюллетень банковской статистики, <http://www.cbr.ru>, 2010. № 1.
12. Отчет о развитии банковского сектора и банковского надзора в 2008 году, <http://www.cbr.ru/publ/main.asp?Prtid=Nadzor>