

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.

Глава 2. Современные тенденции и виды банковских услуг.

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

Недостатки

- 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
- 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

- 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

Недостатки

- 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 банкинг, 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 * 15 руб = 225000 руб 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. Буевич 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.