

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/diplomnaya-rabota/184161>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Банковское дело

Введение 3

1 Теоретические аспекты дистанционного банковского обслуживания 6

1.1 Сущность дистанционного банковского обслуживания, его виды и роль в организации банковских операций 6

1.2 Особенности дистанционного банковского обслуживания в российских банках 12

1.3 Зарубежный опыт дистанционного банковского обслуживания 18

2 Особенности организации дистанционного банковского обслуживания в ПАО КБ «УБРиР» 25

2.1 Общая характеристика деятельности ПАО КБ «УБРиР» 25

2.2 Характеристика услуг в рамках дистанционного банковского обслуживания клиентов 29

3 Проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания клиентов в России 41

Заключение 55

Список использованных источников 57

Приложение 62

Современная банковская система активно развивается, что обуславливает необходимость формирования новых стратегий эффективного развития, усложнения функционирования современных рынков, диверсификации форм сбыта банковской продукции. В настоящее время среди банковских учреждений идет серьезная борьба за клиентов. Чтобы привлечь новых клиентов и удержать уже имеющихся необходимо использовать весь спектр возможностей. Одной из таких возможностей являются технологии удаленного банковского обслуживания клиентов.

В таблице 1 даны определения термина «дистанционное банковское обслуживание», сформулированными разными авторами.

Таблица 1 - Определения термина «дистанционное банковское обслуживание» (ДБО), сформулированными разными авторами [14, с. 45]

Автор 14, с. 45 Определение

Белоглазова Г.Н., Кроливецкая Л.П. Данные экономисты, считают, что удаленное обслуживание клиентов является определенного рода оказание банковских услуг, когда клиент не посещает банк.

Тавасиев А.М. Под удаленным обслуживанием также следует подразумевать предоставление коммерческим банком своих услуг клиенту без непосредственного взаимодействия самого клиента и специалиста кредитной организации.

Трофимов В.В. Данный ученый в своих экономических трудах отразил, что удаленное обслуживание клиентов – это получение клиентами услуг от кредитной организации на расстоянии.

Рудакова О.А. ДБО – обслуживание клиентов в интерактивной форме.

Гаврилова О.А., Нестеренко Т.В. ДБО – это оказание клиентам услуг на основе использования информационных технологий и через сеть Интернет.

Из таблицы 1 следует, что все приведенные определения ДБО сходятся в том, что обслуживание клиентов коммерческого банка осуществляется не напрямую, а удаленно с применением современных инструментов информационно-телекоммуникационных технологий (ИТКТ).

В рамках осуществления ДБО клиент осуществляет удаленное взаимодействие с работником банка на основе использования инструментов ИТКТ [20, с. 325].

ДБО – является собирательным понятием, характеризующим оказание услуг коммерческими банками путем выдачи распоряжений со стороны клиентов без посещения банковского учреждения с использованием современных информационно-коммуникационных технологий.

Основная цель осуществления обслуживания банками клиентов дистанционным образом – это использование одинаковых возможностей маневрировать различными финансовыми инструментами в любой точке страны и в других странах. Это позволит существенно улучшить качество банковского обслуживания клиентов вследствие формирования мобильной информационной среды, а также за счет

снижения временных затрат на обслуживание каждого клиента, если проводить сравнение с обычным форматом работы банков.

ДБО имеет определенные характеристики: удобный рабочий график взаимодействия клиента и коммерческого банка; ДБО обладает гибкостью в предоставлении услуг банковскому клиенту; нет регламента организации обычного обслуживания в коммерческих банках; открывается широкий спектр возможностей по использованию финансовых инструментов; проводится контроль качества ДБО [21, с. 6]. Осуществление ДБО дает коммерческим банкам ряд преимуществ:

- снижаются расходы на организацию банковской деятельности;
- минимизируются отдельные риски деятельности кредитных учреждений;
- уменьшает вероятность возникновения ошибки в банковских документах;
- увеличивает скорость обмена информационными данными между клиентов и банком;
- увеличивается скорость получения услуги.

Удаленное обслуживание клиентов банков осуществляется на определенных принципах. К ним относятся: безотказность, а также устойчивость удаленного обслуживания, его безопасность, эффективность работы ДБО, удобства для пользователя, оперативность работы ДБО.

ДБО реализует ряд функций: функция информационная, функция коммуникаций, а также функция осуществления транзакций.

Информационная функция удаленного обслуживания клиентов банка связана с информированием клиентов банка относительно условий оказания банковских услуг.

В свою очередь, функций осуществления коммуникаций предполагает оказания банковскими работниками консультационной помощи клиентам в рамках удаленного взаимодействия. Это может быть прием заявки на получение ссуды.

Следующая рассматриваемая функция удаленного банковского обслуживания – это проведение транзакций. Суть этой функции состоит в том, что удаленным образом проводятся необходимые финансовые операции. Это может быть прием оплаты за услуги жилищно-коммунального хозяйства. Также надо сказать, что удаленное обслуживание клиентов банка позволяет вести учет финансовых ресурсов клиента финансового учреждения и реализовывать функцию просвещения [36, с. 217].

Дистанционное обслуживание клиентов в банках имеет несколько форм. Основными из них выступают следующие.

1. Система «Банк-Клиент» представляет собой классическую версию удаленного обслуживания клиентов в банке. Суть данной формы обслуживания состоит в следующем. На личном компьютере банковский клиент устанавливает программу, в которой находится вся информация о нем и его действиях в финансовом учреждении. Эта программа может осуществлять обмен данными с кредитной организацией посредством применения комплекса каналов связи в рамках функционирования глобальной сети Интернет. При этом, чтобы оперировать своими банковскими счетами, клиент банка может не осуществлять подключение к банковской компоненте системы удаленного обслуживания. Система «клиент-банк» характеризуется множеством достоинств, которые высоко ценят как частные, так и корпоративные клиенты, у которых документооборот является весьма обширным.
2. Система «Интернет-банкинг». Другими названиями данной формы удаленного банковского обслуживания клиентов являются система «Онлайн – банк», система «Интернет-Клиент». Этот вид ДБО работает в рамках обычного Интернет-подключения. Все те же операции, которые клиент мог совершить к предыдущей форме ДБО, становятся доступными и в данной системе. Вместе с тем, эта система ДБО обладает повышенной актуальностью в связи с тем, что ее практическое использование является более простым, также в данном случае не нужны никакие дополнительные программы к установке.
3. Система «Банк-телефон» Другими названиями данной формы удаленного банковского обслуживания клиентов являются «Мобильный банкинг», «Телефонный банкинг», а также «Смс-банкинг». Эта система дистанционного взаимодействия банка и его клиента осуществляется через мобильную связь. В отдельных коммерческих банках функции мобильного банкинга могут отличаться, быть более расширенными или, наоборот, в системе может стоять узкий набор функций. Как правило, функционал мобильного банкинга в большинстве кредитных организаций включает: предоставление сведений о средствах на банковском счете, возможность осуществлять разные платежи, предоставление отчетов об оплате услуг и совершенных операциях в мобильном банкинге.
4. Система удаленного обслуживания с эксплуатацией внешних сервисов (сюда относятся банкоматы, а также различные терминалы) – оказание услуг кредитной организации на основе взаимодействия с аппаратами самообслуживания.

Удаленное обслуживание с использованием терминалов и банкоматом является самой востребованной услугой в рамках ДБО, как в России, так и за рубежом. Это связано с тем, что банкоматная сеть современных банков является довольно широкой. На основе взаимодействия с данными устройствами клиент получает ряд банковских услуг на расстоянии, поэтому такое взаимодействие также относится к удаленному обслуживанию [42, с. 152].

Для описания технологий ДБО используются различные, в ряде случаев пересекающиеся по значению термины: Клиент-Банк, Банк-Клиент, Интернет-Банк, Система ДБО, Электронный банк, видеобанкинг, Интернет-Банкинг, мобильный банкинг, сети банкоматов (ATM), on-line banking, remote banking, direct banking, home banking, PC banking, phone banking, WAP-banking, SMS-banking, GSM-banking, TV-banking и другое.

В рамках дистанционного обслуживания банками оказываются следующие услуги клиентам:

- осуществление платежей за получение коммунальных и жилищных услуг (квартплата, оплата вывоза твердых бытовых отходов, за капитальный ремонт и прочее);
- оплата счета за мобильные телефоны;
- расчеты за оказанные услуги спутникового телевидения;
- осуществление переводов финансовых средств;
- приобретение валюты либо ее реализация; снятие наличных средств с банковской карты;
- получение информационных данных о состоянии банковского счета, об остатках средств на нем;
- оказание прочих удаленных услуг.

В России дистанционное банковское обслуживание начало развиваться в 1990-е годы. Первые банкоматы в РФ были поставлены непосредственно банком СССР совместно со Сберегательным банком. Несколько позднее были поставлены первые банкоматы, которые первое время обслуживали узкий круг платежных систем. В конце 20 века – начале 21 века банкоматы среди клиентов были нужны в основном, чтобы снимать наличные денежные средства, получать квитанции по совершенным платежам и сведения об остатке денег на карточном счете [37, с. 79].

Система телефонного банкинга в России возникла осенью в 1997 г. В этот период банк «Гутабанк» стал использовать телефонный банкинг для физических лиц. В рамках данной услуги клиенты могли совершать ряд операций со своим банковским счетом на основе использования домашнего телефона.

Что касается возникновения «Интернет-банкинга», то в Российской Федерации данная система была введена в 1998 г. Ее ввел «Автобанк».

Также надо сказать, что в начале 21 века в банковских учреждениях стране активно использовался беспроводной протокол передачи информации в рамках мобильного сервиса.

Наиболее активное развитие, можно сказать, расцвет мобильного банкинга в нашей стране состоялся в 2003-2004 годы. В этот же период в банковских учреждениях стало возможным осуществление транзакций. Получил свое дальнейшее развитие и мобильный банкинг. Это развитие выразилось в виде появления системы «Смс-банкинга» и «Java-банкинга».

«Смс-банкинг» является видом удаленного банковского обслуживания клиентов, когда взаимодействие осуществляется через мобильный телефон, который прошел регистрацию в кредитном учреждении. Это позволит клиенту управлять своим счетом в банке удаленно.

«Java-банкинг» - это специальное приложение в мобильном банке, которое нужно установить на аппарат, после этого клиенту банка открывается возможность совершения разных операций в данной системе.

Итак, дистанционное обслуживание клиентов кредитной организации представляет собой единое понятие термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (то есть без его визита в банк). К современным формам обслуживания клиентов в финансовом учреждении следует отнести: мобильный банкинг; банковские карты; Интернет-банкинг; телебанкинг; клиент-банк (home banking).

1.2 Особенности дистанционного банковского обслуживания в российских банках

Дистанционное банковское обслуживание в российских банках осуществляется на основе действующего законодательства РФ.

Нормативно-правовая база, регулирующая ДБО в России, представлена следующими основными документами: Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (в ред. от 31 июля 2020 №259-ФЗ), Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (в ред. от 27 декабря 2019 №476-ФЗ), Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации,

информационных технологиях и о защите информации» (в ред. от 8 июня 2020 №177-ФЗ), Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (в ред. от 24 апреля 2020 №123-ФЗ), Письмо ЦБР от 27 апреля 2007 г. № 60-Т «Об особенностях обслуживания кредитными организациями клиентов с использованием технологии дистанционного доступа к банковскому счету клиента (включая Интернет-банкинг)», Письмо ЦБР от 31 марта 2008 г. № 36-Т «О Рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга», Письмо ЦБР от 26.10.2010 № 141-Т «О Рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания», Письмо ЦБР от 07.12.2007 № 197-Т «О рисках при дистанционном банковском обслуживании», Положение ЦБР от 23 июня 1998 г. № 36-П «О межрегиональных электронных расчетах, осуществляемых через расчетную сеть Банка России» (в ред. от 29 января 2016 №3951-У).

Также стоит отметить, что в Гражданском Кодексе РФ отражено, что в соответствии с заключенным договором между клиентом и банком оказание услуг по поводу распоряжения денежных ресурсов клиента может быть проведено удаленно. При этом все документы соответствовать следующим требованиям [1]:

- иметь в своем составе соответствующие признаки, по которым можно определить, что они соответствуют желаниям сторон в соответствии с заключенным договором, что указано в п. 2 ст. 434 ГК РФ;
- документы должны быть подписаны участниками сделки.

В рамках дистанционного оказания услуг довольно часто прибегают к электронной цифровой подписи. Такая подпись подтверждает подлинность документа, поскольку полностью заменять обычную подпись соответствующего субъекта сделки. Также можно действовать и в случае применения персонального идентификационного номера (ПИН), когда проводятся расчетные операции на основе платежных карт. Чтобы банк мог предоставлять клиенту услуги в удаленном формате, необходимо заключить соответствующий договор. Эта необходимость отражена в ГК РФ. Частично удаленное обслуживание клиентов в банке осуществляется с применением норм Федерального закона «О национальной платежной системе». Этот закон регулирует порядок осуществления перевода денежных средств, использования электронных средств платежа. В законе отражены требования к организации и функционированию платежных систем, порядок осуществления надзора и наблюдения в национальной платежной системе.

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Части 1, 2, 3 и 4. – М.: Эксмо, 2020. – 656 с.
2. Федеральный закон от 10 июля 2002 г. № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)» (в ред. от 30.04.2021 №116-ФЗ).
3. Федеральный закон РФ «О банках и банковской деятельности в РФ» 2 декабря 1990 г. № 395-1 (в ред. от 20.04.2021 № 92-ФЗ).
4. Федеральный закон от 27 июня 2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (в ред. от 30.12.2020 №499-ФЗ).
5. Федеральный закон от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (в ред. от 27 декабря 2019 №476-ФЗ).
6. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в ред. от 9.03.2021 №43-ФЗ).
7. Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (в ред. от 30.12.2020 №519-ФЗ).
8. Положение ЦБР от 23 июня 1998 г. № 36-П «О межрегиональных электронных расчетах, осуществляемых через расчетную сеть Банка России» (в ред. от 29 января 2016 №3951-У).
9. Письмо ЦБР от 27 апреля 2007 г. № 60-Т «Об особенностях обслуживания кредитными организациями клиентов с использованием технологии дистанционного доступа к банковскому счету клиента (включая интернет-банкинг)».
10. Письмо ЦБР от 31 марта 2008 г. № 36-Т «О Рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем интернет-банкинга».
11. Письмо ЦБР от 26.10.2010 № 141-Т «О Рекомендациях по подходам кредитных организаций к выбору провайдеров и взаимодействию с ними при осуществлении дистанционного банковского обслуживания».
12. Письмо ЦБР от 07.12.2007 № 197-Т «О рисках при дистанционном банковском обслуживании».
13. Абросимова О. О. Дистанционное банковское обслуживание в России / О. О. Абросимова, А. Р. Танашова // Молодой ученый. - 2019. - № 20 (258). - С. 185-187.
14. Аваков Н. С., Мартыненко Н. Н. Дистанционное банковское обслуживание как инструмент для

повышения эффективности банковской деятельности // Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Экономика и право. - 2017. - №01. - С. 45-48.

15. Бодиенкова В.С. Электронные инновации в банковской сфере / В.С. Бодиенкова, Е.С. Кондюкова // Экономика и бизнес: теория и практика - 2017. - Т. 1. №4. - С. 41-48.

16. Борисов А.Н. Комментарий к Федеральному закону от 27.07.2011 г. № 161-ФЗ «О национальной платежной системе» (постатейный) / Борисов А.Н. - М.: Юстицинформ, 2019. - 940 с. - ISBN 978-5-7205-1270-5.

17. Банковское дело в 2 ч. Часть 2: учебник для вузов / Н. Н. Мартыненко, О. М. Маркова, О.С. Рудакова, Н. В. Сергеева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 368 с. - ISBN 978-5-534-08470-2.

18. Вешкин Ю. Г. Банковские системы зарубежных стран / Ю. Г. Вешкин. - М.: Экономист, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-7205-1225-5.

19. Вильская Е.С. О некоторых аспектах правового регулирования дистанционного банковского обслуживания // Юридическая наука. - 2020. - № 5. - С. 72-78.

20. Ганиева З. М. Дистанционное банковское онлайн-обслуживание / З. М. Ганиева // Молодой ученый. - 2019. - № 24 (262). - С. 325-326.

21. Долгушина А. Влияние интернет-банкинга на эффективность банковской деятельности / А. Долгушина. - М.: LAP Lambert Academic Publishing, 2019. - 100 с.

22. Дюдикова Е.И, Куницына Н. Н. Развитие способов безналичных расчетов в условиях цифровизации экономики // Финансовая экономика. - 2018. - № 7. - С. 162-169.

23. Ермакова Л.В. Платежные карты как финансовый инструмент / Л.В. Ермакова // Научное обозрение. Экономические науки. - 2018. - № 3. - С. 27-31.

24. Здунова О.С. Преимущества и недостатки системы дистанционного банковского обслуживания / О.С. Здунова, В.И. Здунов, Е.А. Лясковская // Управление инвестициями и инновациями. - 2017. - №4. - С. 35-39.

25. Иванов О.М. Банковские платежные агенты / Иванов О.М. - М.: КноРус, 2019. - 328 с. - ISBN 978-5-534-08439-2.

26. Информационные системы в деятельности экономических объектов (предприятий, банков, налоговых органов) / Под ред. Г.Н. Хубаева. - Ростов н/Д: МарТ, 2017. - 384 с. - ISBN 978-5-534-08122-3.

27. Каджаева М.Р. Банковские операции: Учебник / М.Р. Каджаева. - М.: Academia, 2018. - 320 с. - ISBN 978-5-7695-5487-2.

28. Катвицкая М.Ю. Особенности банковского обслуживания физических и юридических лиц в Российской Федерации // Управление собственностью: теория и практика. - 2018. - № 1. - С. 38-43.

29. Криворучко С.В. Национальная платежная система: структура, технологии, регулирование. Международный опыт, российская практика / Криворучко С.В., Лопатин В.А. - Москва, Саратов: ЦИПСИР, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 456 с. - ISBN 978-5-4486-0773-8.

30. Кудряшов В.С., Птицын Е.Ю. Перспективы развития интернет-банкинга как услуги коммерческого банка // Juvenis scientia. - 2017. - №6. - С.18-21.

31. Кушу С.О. Платежные карты как основной сектор безналичных расчетов / С.О. Кушу, Ю.А. Собка // Научный вестник южного института менеджмента. - 2018. - С. 76-79.

32. Ларина О. И. Банковское дело. Практикум: учебное пособие для вузов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 234 с. - ISBN 978-5-534-07654-7.

33. Никонец О.Е., Попова О.А. Дистанционное банковское обслуживание как элемент экосистемы современного банка // Вестник Волжского университета им. В.Н. Татищева. - 2020. - №1. - С. 280-293.

34. Осиповская А. В. Развитие интернет-банкинга в России: основные тенденции // Молодой ученый. - 2017. - №51. - С. 162-165.

35. Печникова А.В. Банковские операции: Учебник / Печникова, А.В. и. - М.: Форум, 2017. - 368 с. - ISBN 5-8199-0163-0.

36. Роганова С.Ю., Матюкова В.С. Исследование и анализ использования дистанционного банковского обслуживания на основе рассмотрения его преимуществ и недостатков // Экономика, предпринимательство и право. - 2017. - Том 7. - № 4. - С. 217-224.

37. Рождественская Т. Э. Банковское право. Публично-правовое регулирование: учебник и практикум для вузов. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 222 с. - ISBN 978-5-534-06370-7.

38. Сапожникова Ю. В. Комментарий к Федеральному закону от 27 июня 2011 г. №161-ФЗ «О национальной платежной системе» / Ю.В. Сапожникова. - М.: Юстицинформ, 2019. - 312 с. - ISBN 5-8199-0256-1.

39. Степанов А. И. Продвижение продуктов дистанционного банковского обслуживания / А. И. Степанов // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы V Междунар. науч. конф. (г. Москва, июнь 2017

г.). - Москва: Буки-Веди, 2017. - С. 87-90.

40. Тавасиев А. М. Банковское дело: учебник для вузов. - 3-е изд., перераб. и доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. 534 с. - ISBN 978-5-534-13441-4.

41. Цхададзе Н.В. Эффективность использования дистанционных технологий в предоставлении банковских услуг // Экономика: вчера, сегодня, завтра. - 2018. - Том 8. - № 3А. - С. 358-367.

42. Чернышова О.Н. Информационные технологии в банковском бизнесе: современные тенденции и перспективы развития / О.Н. Чернышова, Н.В. Коротаева Е.В. Зобова // Социально-экономические явления и процессы. - 2017. - №3 (049). - С. 150-154.

43. Юрова О. И., Лосевская С. А. Развитие интернет-банкинга как система дистанционного обслуживания для финансового обслуживания клиентов // Научно-методический электронный журнал «Концепт». - 2017. - Т. 39. - С. 631-635.

44. Бурмистрова П.Д., Шаталова, Е.П. Дистанционное банковское обслуживание как средство модернизации банковских услуг // Вестник университета. - 2018. - №11. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru> (дата обращения 13.05.2021).

45. Лашкеевич А.Н. Конкурентоспособность банков в системе розничных услуг в условиях цифровизации // Электронный журнал. Экономика. Социология. Право. - 2019. - № 2 (14). - С. 51-56. - Режим доступа: <https://elibrary.ru> (дата обращения 14.05.2021).

46. Официальный сайт ПАО КБ «УБРиР». - Режим доступа: <https://www.ubrr.ru/> (дата обращения 15.05.2021).

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/184161>