

## Какие издания можно прочитать.

1. Аболихина, А. С. Модернизация банковского обслуживания в российских коммерческих банках как стратегическое направление развития / А. С. Аболихина, С. А. Солонин // Банковские услуги. - 2014. - № 12. - С. 32-37.
2. Бровкина, Н. Е. Тенденции развития продуктов российского кредитного рынка / Н. Е. Бровкина // Деньги и кредит. - 2011. - № 3. - С. 37-42.
3. Банковские операции : учебник для бакалавров / О. М. Маркова [и др.]. - М. : Юрайт, 2012. - 537 с.
4. Генкин, А. Электронные платежи: будущее наступает сегодня / Артем Генкин, Екатерина Суворова. - М. : Альпина Паблишерз, 2011. - 283 с.
5. Голдовский, И. М. Основные тенденции развития карточных технологий / И. М. Голдовский // Банковское дело. - 2014. - № 1. - С. 70-75.
6. Гребенщиков, Э. С. Новации, технологии и внутренние резервы финансового сектора / Э. С. Гребенщиков // Финансы. - 2014. - № 2. - С. 74-75.
7. Евдокимова, С. С. Расчетно-кассовое обслуживание в российских коммерческих банках: клиентоориентированный подход / С. С. Евдокимова // Финансы и кредит. - 2013. - № 37. - С. 30-39.
8. Исследование рынка систем дистанционного банковского обслуживания [Электронный ресурс]. URL : [http://www.cnews.ru/downloads/CNews\\_DBO\\_Report\\_2012.pdf](http://www.cnews.ru/downloads/CNews_DBO_Report_2012.pdf)
9. Курныкина, О. В. Организация системы внутреннего контроля в условиях развития электронных банковских технологий и ДБО / О. В. Курныкина, Н. Е. Курныкин // Банковское дело. - 2013. - № 5. - С. 78-81.
10. Леонов, М. В. Особенности ценообразования онлайн-вкладов коммерческими банками в России / М. В. Леонов // Банковские услуги. - 2014. - № 4. - С. 36-43.
11. Лямин, Л. В. Применение технологий электронного банкинга: риск-ориентированный подход / Л. В. Лямин. - М. : КноРус : Центр исслед. платежных систем и расчетов, 2011. - 332 с.
12. Тимкова, А. А. Дистанционное банковское обслуживание: особенности регулирования и надзора / А. А. Тимкова // Банковские услуги. - 2014. - № 7. - С. 6-11.
13. Чхутиашвили, Л. В. Дистанционное банковское обслуживание: правовое регулирование / Л. В. Чхутиашвили // Банковское дело. - 2012. - № 12. - С. 73-76.
14. [ru.wikipedia.org](http://ru.wikipedia.org) Дистанционное банковское обслуживание



Алтайская краевая  
универсальная  
научная библиотека  
им. В. Я. Шишкова



Барнаул 2015

# Дистанционное банковское обслуживание



Почти все банки используют системы дистанционного банковского обслуживания (ДБО) клиентов. На сегодня наиболее популярное средство обслуживания физических лиц – это терминалы и банкоматы. Однако все большую популярность приобретает мобильный и интернет-банкинг. С развитием технологий и внедрением их в обыденную жизнь людей изменилось само понятие и отношение к компьютерам и телефонам.

В настоящее время коммерческие банки особое внимание уделяют повышению качества сервисного обслуживания своих клиентов. Скорость, внимательность и удобство обслуживания выходят на лидирующие позиции в конкурентной борьбе за новых клиентов. На данный момент системы ДБО становятся неотъемлемой частью повседневной жизни. Еще 5 лет назад такими системами пользовались только ограниченное количество людей, а сейчас, когда все преимущества безусловны, это стало уже массовым трендом. Практически в любом коммерческом банке в том или ином виде присутствует система ДБО: одни банки работают в системе с юридическими лицами, другие подключают к ней и физических лиц.

Дистанционное банковское обслуживание является выгодной и удобной формой взаимодействия как для банка, так и для его клиента. Именно благодаря своим главным преимуществам различные системы ДБО нашли воплощение в современной жизни и постоянно развиваются.

Основные преимущества дистанционного банковского обслуживания для клиента:

**удобство** – клиент может пользоваться услугами из любой точки земного шара;

**оперативность** – оплата услуг при помощи систем дистанционного обслуживания происходит с большой скоростью, иногда мгновенно;

**доступность** – стоимость пользования услугами удаленного обслуживания невелика, часто банки предоставляют услуги ДБО бесплатно;

**выгодность** – часто банки предоставляют клиенту возможность выполнения удаленных банковских операций по более выгодным тарифам, чем при обслуживании клиента в офисе;

**разнообразие** – многие банки поддерживают и развивают различные каналы дистанционного обслуживания (например, Интернет, мобильный или стационарный телефон).

## Виды услуг дистанционного банковского обслуживания.

### 1. Интернет-банкинг.

Этот вид ДБО характеризуется использованием интернет-технологий для проведения операций. Чаще всего это специальный защищенный сайт в Интернете. К этой же группе относят систему «Клиент-банк» (или «толстый» клиент). Такие системы для управления счетом требуют установки определенной программы на компьютере клиента. Особой проблемой интернет-банкинга можно считать проблему защиты информации. Это, пожалуй, самая уязвимая точка данной системы. Различные виды мошенничеств и интернет-угроз заставляют банки постоянно совершенствовать системы, порой в ущерб удобства обращения с ними. Еще одна проблема – непроработанность российского законодательства для сферы электронных услуг, в частности, слабая база законов, регламентирующих правила работы с ЭЦП (электронно-цифровой подписью).

Финансовые операции в рамках услуги «Банк ОнЛ@йн»:

- денежные переводы между счетами, картами, вкладами клиента;
- выплаты платежей по кредитам и кредитным картам;
- перевод средств на электронные кошельки;
- денежные переводы на счета клиентов банка и иных банков;
- оплата услуг в один клик с помощью созданных шаблонов;
- автоматические регулярные платежи за квартиру, Интернет, сотовую связь и другие услуги;
- вклады с повышенной процентной ставкой;
- металлические счета;
- постоянный доступ к выписке по всем счетам и истории операций.

### 2. «Мобильный банк» –

это простой и удобный sms-сервис, с помощью которого клиент банка может получать полную информацию по всем операциям, проводимым по банковским картам, а также осуществлять платежи, денежные переводы и прочие операции с помощью мобильных устройств в любое удобное для клиента время. Операции, предоставляемые в рамках услуги «Мобильный банк»:

- оплата своего мобильного телефона одним SMS-сообщением или короткой командой (USSD);
- оплата любого мобильного телефона;
- переводы между своими картами;
- переводы клиентам банка по номеру мобильного телефона;
- оплата услуг с помощью SMS/коротких команд (USSD);
- подключение услуги «Автоплатеж»;
- блокировка карты;
- погашение кредитов с помощью банковской карты;
- покупка билетов на аэроэкспресс;
- оплата билетов в театр и на концерты;
- переводы в благотворительные фонды.

В рамках услуги «Мобильный банк» клиент может получать следующие уведомления:

- уведомления с помощью SMS о совершении покупок и списании средств с банковской карты;
- уведомления о зачислении заработной платы и прочих средств на карту;
- запрос баланса по картам и мини-выписки;
- информирование о входе в банк онлайн, а также SMS-пароли;
- команда СПРАВКА (краткая справка всех команд).

### 3. Внешние сервисы.

К ним, в первую очередь, относятся терминалы и банкоматы, а также различные виды автокасс, автоинкассаторов. В последнее время часть банковских услуг выполняются в магазинах, работающих с безналичными платежами. Например, система cash-back позволяет снять часть денег прямо через кассу супермаркета. Но, к сожалению, такие услуги распространены только за рубежом.

Использование клиентом услуг дистанционного обслуживания обеспечивает удобство и экономию времени, так как для совершения операций не нужно ехать в офис банка, терять время на дорогу и очереди. Клиент получает необходимый набор банковских услуг в удобном для него формате и месте, без дополнительных финансовых и временных затрат.

Внедрение систем дистанционного банковского обслуживания является экономически целесообразной альтернативой развертывания филиальной сети банка. Уже сейчас виртуальный банк может обслуживать клиентов из любых регионов. При этом себестоимость расчетных услуг виртуальных банков будет гораздо ниже, а скорость осуществления расчетов выше, чем у реальных банков, что может послужить дополнительным преимуществом для клиентов.