

Курзенева Юлия Николаевна

студентка

ФГБОУ ВО «Поволжский государственный

технологический университет»

г. Йошкар-Ола, Республика Марий Эл

ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ

***Аннотация:** автор статьи считает, что дистанционное банковское обслуживание клиентов является достаточно актуальным и востребованным на сегодняшний момент, так как бесконечное расширение филиальной сети банков по территории не предоставляется возможным. Банки стремятся приблизиться к клиенту за счет внедрения передовых достижений науки и техники, реализованных в различных методах дистанционного банковского обслуживания.*

***Ключевые слова:** дистанционное банковское обслуживание, система мобильного банка, архитектура «многоуровневый клиент-сервер».*

В постоянно развивающемся XXI веке, – веке информационных технологий, все чаще клиенты повышают свои требования к банкам: это и удобство работы с банком, и быстрый доступ к банковским услугам, и скорость реализации услуг.

Возможность удовлетворить данные требования клиентов дают электронные каналы предоставления банковских продуктов и услуг. Они являются наиболее выгодными с точки зрения стоимости обслуживания.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) – это комплекс услуг удаленного доступа клиентов к различным банковским операциям. При этом клиент без визита в банк (удаленно) передает банку необходимые распоряжения и получает нужную информацию.

Главная цель автоматизации банковской деятельности состоит в максимизации прибыли за счет неиспользованных ресурсов и повышении качества банковских услуг [1].

Подсистема дистанционного банковского обслуживания решает следующие основные задачи:

- организация интерактивного представительства банка в сети Интернет;
- получение клиентом выписки в различных видах и форматах, а также иной информации из банка;
- проведение различных типов платежных документов клиентов – юридических лиц;
- проведение различных типов платежных документов клиентов – физических лиц;
- обмен сообщениями произвольного формата;
- организация Интернет-коммерции как самим банком, так и любым его клиентом;
- построение расчетных и клиринговых систем в режиме реального времени.

Система мобильного банка (СМБ) представляет собой программно-аппаратный комплекс, построенный в архитектуре «многоуровневый клиент-сервер». Основной прикладной задачей, которую решает СМБ, является обеспечение с помощью мобильных телефонов on-line доступа клиентов к своим банковским счетам с целью выполнения безналичных банковских и торговых операций в режиме самообслуживания. В информационном плане задача мобильного банкинга сводится к организации защищённого обмена данными между клиентами и их банками [2].

Особое место в СМБ занимают операции безналичной оплаты товаров/услуг с помощью мобильных телефонов клиентов-участников. Они представляют собой обмен финансовыми сообщениями между двумя клиентами-участниками (продавцом и покупателем) через бизнес-сервер СМБ. В общем случае средствами СМБ могут быть реализованы и более сложные технологические схемы, в которых участвуют более двух клиентов-участников. В настоящее время в СМБ реализованы платёжные операции трёх типов:

- клиент-участник (покупатель) инициирует безналичный платёж в адрес другого клиента-участника (продавца);
- клиент-участник (продавец) инициирует платёжную транзакцию, выстав-
ляя средствами СМБ электронный счёт на оплату товара/услуги другому кли-
енту-участнику (покупателю);
- то же, что и второй вариант, но платёжная транзакция инициируется по-
купателем [3].

Таким образом, можно с уверенностью сделать вывод, что клиентам уже мало просто иметь возможность получить тот или иной продукт – сейчас их ин-
тересует качество предоставляемой услуги и временные затраты на ее получе-
ние. В данной ситуации преимущество получают банки, предоставляющие своим
клиентам услуги по дистанционному банковскому обслуживанию, которые пе-
рестраивают свою деятельность в соответствии с новыми требованиями банков-
ского бизнеса и современными информационными технологиями.

Список литературы

1. Банковское дело: Учебник / Под ред. Г.Г. Коробовой. – 2-е изд., перераб.
и доп. – М.: Магистр; Инфра-М, 2012. – 592 с.
2. Бекетов Н.В. Инновационные направления развития интернет-техноло-
гий в системе банковского обслуживания / Н.В. Бекетов, И.В. Извольская // Фи-
нансы и кредит. – 2008. – №3. – С. 2–5.
3. Дубинин М.В. Банковские технологии: сущность, история развития
и перспективы / М.В. Дубинин // Финансы и кредит. – 2007. – №34. – С. 57–63.