

Введение

Постоянно изменяющиеся условия нашей жизни привели к повышению требований, которые клиенты предъявляют к банкам, таких как удобство работы с банком, быстрый доступ к банковским услугам, скорость реализации услуг.

Для удовлетворения этих требований банк должен предоставить клиенту свои продукты и услуги. Возможность сделать это дают электронные каналы предоставления банковских продуктов и услуг. Они же являются наиболее выгодными с точки зрения стоимости обслуживания.

Актуальность этой темы проявляется в том, что территориальное расширение филиальной сети банков не может быть бесконечным, и ввиду сильнейшего развития информационных технологий банки стремятся приблизиться к клиенту за счет внедрения передовых достижений науки и техники, реализованных в различных методах дистанционного банковского обслуживания.

Дистанционное банковское обслуживание - общий термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (то есть без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей.

Цель курсовой работы заключается в исследовании развития банковских операций на основе дистанционного банковского обслуживания клиентов.

Для достижения цели курсовой работы необходимо решить следующие задачи исследования:

- 1 Изучить сущность дистанционного банковского обслуживания;
- 2 Рассмотреть виды дистанционного банковского обслуживания клиентов;
- 3 Ознакомиться с ролью дистанционного банковского обслуживания клиентов;
- 4 Проанализировать использование системы «Сбербанк-онлайн»

Объектом курсовой работы является дистанционное банковское обслуживание клиентов в ОАО «Сбербанк России»

Предметом исследования являются виды и формы дистанционного банковского обслуживания клиентов.

В процессе работы применялись общенаучные методы и приемы, такие как: анализ, методы классификации, сравнение и группировка.

Методы исследования: наблюдение, сбор, анализ и обобщение информации, табличный, графический, анкетирование.

Методологической основой послужили учебные пособия, литература по банковскому делу, информация о деятельности ОАО «Сбербанка России», нормативно-правовые акты банковского законодательства РФ.

Курсовая работа состоит из введения, двух разделов, заключения, списка использованных источников.

Во введении обоснована актуальность темы курсовой работы, сформулированы цель и основные задачи исследования, определены объект, предмет и методы исследования, его научная база.

В первом разделе раскрывается теоретическая основа дистанционного банковского обслуживания клиентов, виды, их роль и значение.

Во втором разделе рассматривается организационно-экономическая характеристика ОАО «Сбербанк России», так же происходит анализ системы «Сбербанк-Онлайн». В заключении сформулированы основные выводы по результатам исследования.

1. Теоретические аспекты систем удаленного дистанционного банковского обслуживания

1.1 Понятие и характеристика удаленного дистанционного банковского обслуживания клиентов

Необходимость существования в условиях сильной конкуренции в банковском секторе диктует банкам свои правила.

Клиентам уже недостаточно просто иметь возможность получить тот или иной банковский продукт - сейчас их интересует качество и условия предоставляемой услуги и самое главное время, потраченное на получение этой услуги.

Разумеется, необходимость при совершении каждой банковской операции выбирать время для личного посещения отделения банка, негативно оценивается клиентами.

В данной ситуации преимущество получают банки, которые предоставляют своим клиентам услугу по дистанционному банковскому обслуживанию.

Удаленное дистанционное банковское обслуживание - общий термин для технологий предоставления банковских услуг на основании распоряжений, передаваемых клиентом удаленным образом (то есть без его визита в банк), чаще всего с использованием компьютерных и телефонных сетей[6,с. 164].

Каждый банк самостоятельно принимает решение по необходимости использования дистанционного банковского обслуживания клиентов в списке своих услуг.

У дистанционного банковского обслуживания существуют такие преимущества, как:

- удобный и понятный интерфейс;
- формализация документооборота по банковским операциям;
- экспорт и импорт в формате 1С, другие учетные системы клиента с использованием универсального текстового формата;
- юридическая значимость документооборота;
- сервис «Мобильный клиент» и система «Сбербанк-онлайн»;
- централизованная техническая поддержка системы дистанционного банковского обслуживания клиентов.

Для обеспечения максимальной безопасности своих клиентов и конфиденциальности информации, которая передается по системе дистанционного банковского обслуживания, банк использует самые современные программные и технические средства:

- защита подсистем «Банк-клиент» и «Интернет - клиент» с помощью пароля;
- шифровка электронных документов для обеспечения их защиты;
- применение электронно-цифровой подписи и печати документов[4, с.242].

Система удаленного дистанционного банковского обслуживания клиентов полностью соответствует банковскому законодательству и нормативно-правовым актам.

Среди систем дистанционного банковского обслуживания наибольшую популярность получили системы с использованием компьютера, телефонной линии

и модема.

Предоставляемые банком дистанционные условия можно проклассифицировать по нескольким критериям, которые подробно отражены в таблице 1.

Таблица 1- Классификация дистанционных банковских услуг

Критерий классификации

Тип предоставляемых услуг

Канал доставки запрашиваемой услуги

Интернет (включая системы Клиент-Банк), мобильная связь, стационарный телефон, устройства обслуживания

Субъекты, потребляющие услуги

Юридические лица

Физические лица

Вид предоставляемой информации или возможных операций

Общая информация

Пассивные запросы

Дистанционные банковские услуги предоставляются как физическим, так и юридическим лицам.

Набор предоставляемых услуг юридическим лицам может быть одинаков, но может быть разным их объем.

Для физических лиц у банков существует множество предложений, которые являются удобными и простыми в их использовании.

Предоставление банковских услуг через интернет пока является самой популярной, перспективной и быстроразвивающейся услугой, которую используют клиенты.

На втором месте по популярности находится телефонная связь. Огромное количество клиентов считают самым быстрым и простым получением информации - это позвонить в банк.[10, с. 92]

Последним по популярности является техника самообслуживания (платежно-справочные терминалы, инфокиоски и некоторые виды банкоматов).

Рост информационных технологий существенно повлиял на стиль жизни современного человека. Все больше операций совершается с помощью телефона или Интернета, а возможность удаленного доступа к информации и услугам в режиме реального времени играет важную роль в развитии современного бизнеса.

1.2 Виды удаленного дистанционного банковского обслуживания

Технологии удаленного дистанционного банковского обслуживания можно классифицировать по типам информационных систем (программно-аппаратных средств), используемых для осуществления банковских операций.

- Системы «Клиент-Банк» (PC-banking, remote banking, direct banking, home banking)

Банк при этом предоставляет клиенту техническую и методическую поддержку при установке системы, начальное обучение персонала клиента, обновление программного обеспечения и сопровождение клиента в процессе дальнейшей работы.

Системы «Клиент-Банк» позволяют создавать и отправлять в банк платёжные документы любых типов, а также получать из банка выписки по счетам (информацию о движениях на счёте).

В целях безопасности в системах «Клиент-Банк» используются различные системы шифрования.

Системы «Клиент-Банк» принципиально подразделяются на 2 типа (толстый клиент и тонкий клиент):

а) Банк-Клиент (толстый клиент).

Классический тип системы Банк-Клиент. На рабочей станции пользователя устанавливается отдельная программа-клиент.

Программа-клиент хранит на компьютере все свои данные, как правило, это платёжные документы и выписки по счетам.

Программа-клиент может соединяться с банком по различным каналам связи.

Наиболее часто для соединения с банком используется прямое соединение через модем или передача данных через сеть Интернет.

б) Интернет-Клиент (тонкий клиент) (On-linebanking, Интернет-банкинг (Internet banking), WEB-banking)

Пользователь входит в систему через Интернет браузер. Система Интернет-Клиент размещается на веб-сервере банка.

Все данные пользователя (платёжные документы и выписки по счетам) доступны на веб-сайте банка. По технологии Интернет-Клиент строятся также системы для мобильных устройств (мобильный сайт банка) -- PDA, смартфоны - Мобильный банкинг (mobile-banking).

На основе Интернет-Клиент могут предоставляться информационные сервисы с ограниченным набором функций (Например: выписка On-Line).

Системы «Телефон-Банк» (Телефонный банкинг (phone-banking), телебанкинг, Телефон-Клиент, SMS-banking)

Как правило, системы Телефон-Банк имеют ограниченный набор функций по сравнению с системами «Клиент-Банк»:

- информация об остатках на счетах;
- информация о суммах поступлений в пользу клиента;
- ввод заявок на предоставление факсимильной копии выписки по счету;
- ввод заявок о проведении платежей, заказ наличности;
- ввод заявок на передачу факсимильной копии платежного поручения;
- ввод заявки на исполнение подготовленного по шаблону поручения на перевод средств[11,с. 232].

Передача информации от клиента в банк может производиться различными способами в зависимости от реализации системы:

- с использованием кнопочного телефона (TouchToneTelephone) и голосового меню (средствкомпьютеризованнойтелефоннойсвязи (технологии IVR (Interactive Voice Response)), Speech to Text, Text to Speech).
- посредством передачи SMS сообщений (SMS-banking)
- обслуживание с использованием банкоматов (ATM-banking) и устройств банковского самообслуживания.

Внешние сервисы - технологии дистанционного банковского обслуживания с использованием устройств самообслуживания (банкоматов, платежных терминалов, информационных киосков)[4,с.364].

Исследование, проведенное агентством Marksw Webb Rank&Report в конце 2014 года, в котором приняли участие 195 самых крупных российских розничных банков, иллюстрирует ситуацию с дистанционным банковским обслуживанием в России как раз с точки зрения кредитных организаций. Так, по данным исследования, 83% исследованных банков предлагают своим клиентам те или иные возможности управления счетом с помощью компьютера, подключенного к сети Интернет, через мобильное устройство, а также посредством SMS.

Количество банков, которые предоставляют сервис интернет-банкинга, в рамках которого клиент может с компьютера получать доступ к своему банковскому счету и

проводить различные операции: перевод средств, осуществление платежей, оплату через интернет различных товаров и услуг составляет 70 %.

У 80% банков, предоставляющих услуги интернет-банкинга, доступ к счетам осуществляется через собственный веб-сайт.

Отметим также, что 52% банков предоставляют сервис SMS-банкинга и 27% банков предоставляют сервис мобильного банкинга.

Среди особенностей поведения российских пользователей банковских карт эксперты отмечают относительно небольшое количество операций, производимых с помощью пластиковых карт через онлайн-канал.

Среди услуг, связанных с удаленной работой со счетами, самая высокая доля использования приходится на два крупнейших российских города - Москву и Петербург.

В остальных регионах этот показатель остается невысоким. Рейтинг пользователей по видам дистанционного банковского обслуживания представлен в таблице 2.

Таблица 2- Рейтинг пользователей по видам дистанционного банковского обслуживания.

Вид услуги дистанционного банковского обслуживания

Количество пользователей (тыс. чел)

Банк-Клиент (толстый клиент)

143

Банк-Клиент (тонкий клиент)

138

«Альфа-клик»

170

«Сбербанк-онлайн»

190

«Сбербанк-онлайн» система самообслуживания клиентов Сбербанка. Позволяет осуществлять управление счетами, проводить платежи в автоматическом режиме. «Сбербанк-онлайн» представляет собой программный комплекс, использование которого возможно через браузер. То есть он выполнен как серверное приложение, и установка дополнительных программ на компьютер пользователя не требуется. Идентификатор пользователя (логин) и постоянный пароль для входа в систему можно получить двумя способами: либо через устройства самообслуживания, то есть банкоматы, либо через мобильный телефон, если подключена услуга «Мобильный банк». В этом случае достаточно отправить СМС-запрос на определенный номер.

Существует несколько режимов функциональности, используемых в системе «Сбербанк Онлайн». Ограниченный доступ подключается автоматически при получении банковской карты. При таком доступе предоставляются следующие функции:

- просмотр информации по своим картам Сбербанка;
- получение отчетов и информации о десяти последних операциях по картам;
- оплата услуг юридических лиц;
- переводы между картами Сбербанка, в том числе третьих лиц;
- оплата своих кредитов;
- настройка шаблонов сервиса «Мобильный банк» для совершения операций через мобильный телефон;

- срочная блокировка банковской карты;
- распечатка бланков стандартных платежных документов для оплаты через Сбербанк России.

Для того чтобы получить режим полной функциональности, необходимо либо заключить так называемый универсальный договор банковского обслуживания, либо написать отдельное заявление на подключение к системе счетов и вкладов. Режим полной функциональности дополнительно дает возможность:

- получать информацию и выписки не только по картам, но и по вкладам, текущим счетам, а также металлическим счетам;
- платить за услуги не только юридическим лицам, но и государственным учреждениям;
- осуществлять платежи по произвольным реквизитам, в том числе в стороннем банке;
- переводить деньги между своими счетами в Сбербанке;
- открывать и закрывать вклады, конвертировать денежные средства;
- оплачивать кредиты, причем не только свои;
- создавать и изменять шаблоны платежей и переводов, а также длительные поручения банку на автоматическое выполнение регулярных операций
- получать выписки ПФР;
- приостанавливать операции по вкладу в подразделении банка при утрате сберкнижки.

Договор на услуги дистанционного банковского обслуживания можно заключить в отделении Сбербанка, для этого потребуется документ, удостоверяющий личность [12, с. 98].

Доступ в систему «Сбербанк Онлайн» предоставляется бесплатно. При этом пользователи получают ряд преимуществ по сравнению с традиционным обслуживанием в офисе. Во-первых, совершение операций обходится значительно дешевле: платежи в адрес организаций, с которыми у Сбербанка нет договора на прием платежей, обойдутся в 2%, а не 3% от суммы. Во-вторых, клиент будет избавлен от необходимости ждать в очереди. В то же время существуют ограничения на операции, осуществляемые с помощью системы «Сбербанк Онлайн». Например, каждый отдельный платеж сторонней организации, подтвержденный разовым паролем, полученным через терминал самообслуживания, не может превышать 3 тыс. рублей. Общая сумма таких транзакций в сутки ограничена 100 тыс. рублей. При этом если разовый пароль получен через СМС от системы «Мобильный банк», то лимит выше: до 10 тыс. рублей за один раз и не более 300 тыс. рублей в сутки. Система «Альфа-клик», существующая с 2006 года, может по праву соперничать со «Сбербанк Онлайн» и его 3 млн. клиентов: до лидера рынка продукту Альфа-Банка не хватает «всего» полмиллиона пользователей. Как и любая система интернет-банкинга, «Альфа-клик» позволяет решать десятки финансовых задач в режиме онлайн; главное - иметь компьютер, ноутбук, планшет или смартфон, подключенные к сети Интернет. Совершать платежи и осуществлять переводы можно из любой точки мира при условии подключенного роуминга.

С помощью интернета-банкинга от Альфа-Банка вы сможете:

-Совершать платежи в пользу организаций. На данный момент банк имеет более 3 000 контрагентов-юридических лиц; порядка 150 компаниям в Москве можно перевести деньги и оплатить услуги, воспользовавшись удобным шаблоном. В других городах количество готовых шаблонов значительно меньше (к примеру, в Петербурге их всего 70). Платежи по шаблонам проводятся в режиме реального времени.

-Настроить функцию автоплатежа - еженедельно, ежемесячно или в указанную вами дату со счета будут списываться средства, и отправляться на счет получателя (недоступно для переводов в бюджет).

- Совершать переводы между своими счетами и отправлять средства третьим лицам - клиентам банка (операции совершаются в режиме реального времени).

- Совершать переводы за пределы банка (срок перевода - от 3 до 5 банковских дней, максимум - до 8).

- Открывать вклады Альфа-Банка и накопительные счета (текущие и накопительные счета «Мой сейф» открываются только в отделении или в телефонном режиме, но затем также оказываются доступными в системе «Альфа-клик»). Клиентам доступно 7 депозитов: «Удачный год», «А+», «Победа», «Премия», «Премьер», «Потенциал», «ЛИНИЯ ЖИЗНИ».

- Пополнять депозитные счета «Потенциал» и «Премьер». Досрочное расторжение или частичное снятие средств с вkladного счета проводится только в отделении банка.

- Заказывать выпуск виртуальных и дебетовых карт, менять счет, блокировать карты, получать выписки за 3 месяца и т.д. Заказывать кредитки в «Альфа-клик» нельзя.

- Осуществлять переводы с дебетовых, а с 03.07.2013 года - и с кредитных карт в пользу третьих лиц (при переводе с кредитки на эту транзакцию распространяются условия льготного периода).

- Контролировать свои платежи, просматривая их историю за последние 3 месяца.

- Погашать кредиты Альфа-Банка.

- Получать выписки по депозитным, карточным, расчетным счетам, но только за последние 3 месяца.

- Вкладывать средства в ПИФ, приобретать страховые полисы «Альфа-тревел».[12, с. 21]

«Альфа-клик» функционирует в режиме 24/7, открывая перед пользователями множество возможностей, однако говорить об эффективности системы интернет-банкинга можно, только проанализировав степень ее защищенности и доступности с точки зрения цены услуги.

В настоящее время существует несколько разных видов дистанционного банковского обслуживания, благодаря этому у клиентов есть возможность выбрать более подходящую и удобную для них форму обслуживания.

При этом возможности использования Интернета в области банковского дела постоянно расширяются, появляются новые службы и технологии, которые

доступны теперь даже самым неопытным пользователям.

1.3 Значение и роль дистанционного банковского обслуживания

Используя услуги дистанционного банковского обслуживания, клиенты могут осуществлять удаленный доступ к своим счетам в банке или совершать платежи и переводы при помощи различных технических средств, каналов связи и с использованием специализированных программных продуктов.

Такая форма взаимодействия с банком позволяет клиентам получать нужную информацию из банка или передавать банку свои распоряжения по поводу выполнения той или иной операции.

В общем случае под услугами дистанционного банковского обслуживания подразумеваются разнообразные электронные услуги, которые обслуживают клиентов с использованием всех каналов доступа [5, с.141].

На сегодняшний день банки предлагают очень большой и широкий спектр услуг, объединенных одним общим термином - дистанционное банковское обслуживание. Российский рынок дистанционного банковского обслуживания пока что отстает от рынка Европы и США. По приблизительным оценкам, в настоящее время общее число российских пользователей интернет-банкинга составляет всего лишь 1,3-1,6млн. человек, из них 85% - физические лица. При этом можно отметить, что по итогам 2013 года число пользователей услуги выросло более чем в два раза и большая их часть приходится на несколько крупных банков, у которых имеется развитая система дистанционного обслуживания. (Таблица 3).

Таблица 3- Количество пользователей системой дистанционного банковского обслуживания в банках

Банк

Количество пользователей, тыс. чел

ВТБ-24

200

Сбербанк России

400

Альфа Банк

210

УРАЛСИБ

182

Эксперты рынка высоко оценивают его перспективы и утверждают, что в ближайшие годы темпы роста составят не менее 95% в год.

Высокий рост рынка будет обусловлен как распространением банковских продуктов среди частных клиентов, так и развитием сервисов дистанционного обслуживания.

К концу 2014 года количество пользователей интернет-банкинга в РФ достигнет 5-6млн. человек.

Пока ситуация на российском рынке дистанционного банковского обслуживания имеет значительное отличие от стран Европы и США.

Если в мире системы «Банк-Клиент» занимают последнее место популярности, то в России такая услуга занимает первое место, за ней следует «Интернет-Клиент», а телефонный банкинг выполняет информационные функции и, как правило, является частью фронт-офиса банка. На эту услугу приходится основная нагрузка по удаленному информированию клиентов. Что касается интернет-банкинга, то у большинства участников рынка, активно использующих системы класса «Банк-

Клиент», интернет-банкинг пока выполняет роль только справочной службы, в которой можно узнать баланс по счету или по карте, а так же получить выписку с историей операций.

Консервативный подход к новым технологиям взаимодействия с клиентами в основном проявляют небольшие банки, но есть в этой категории и крупные розничные игроки, которые разделяют операционный и информационный уровень доступа и по способу подключения (Альфа Банк, Сбербанк России, ВТБ-24, УРАЛСИБ). Одно из преимуществ интернет-банкинга для клиентов - это перевод денег со счета на счет, в том числе и на счета внешних контрагентов в лице других банков. Конечно, межбанковские безналичные транзакции возможны и без участия электронных интерфейсов, но если внутрибанковские переводы в большинстве банков бесплатны, то перевод средств со счета в сторонние банки, так называемые «свободные реквизиты», - услуга платная[9,с. 354].

И многие российские банк привлекают клиентов к использованию интернет-банкинга. Что касается мобильного банкинга, то у большинства российских банков он по-прежнему ограничен рассылкой SMS об операциях по счету и не позволяет дистанционно управлять счетами.

По данным компании i-Free, этой услугой в крупных банках пользуются до 47% держателей карт.

Также с помощью SMS можно направить в банк запрос, в ответ на который клиенту сообщат остаток на счете или другую интересующую его информацию, например, сумму минимального платежа по кредиту.

Но есть банки (в частности, ВТБ24, Альфа-Банк, Сбербанк, УРАЛСИБ), позволяющие клиенту с помощью мобильного телефона производить различные платежи и переводить деньги со счета на счет.

Таким образом, на сегодняшний день российский рынок дистанционного банковского обслуживания имеет большой потенциал для роста. Однако в отличие от своих западных коллег российские банки пока не спешат инвестировать в развитие данного направления.

Как показало исследование, проведенное AnalyticRescrrchGroup среди крупнейших российских банков, в настоящее время лишь несколько банков ведут активное продвижение услуг дистанционного банковского обслуживания. Хотя основная тенденция западного рынка - совершенствование и дополнение действующих сервисов интернет-банкинга - характерна и для российского рынка.

В 2014 году аналитический банковский журнал GobaFinse признал «Тинькофф Кредитные Системы» лучшим розничным Интернет-банком в России. Таким образом, грамотно внедряя и развивая дистанционное обслуживание, банк повышает эффективность своей деятельности и расширяет свой бизнес за счет продажи банковских продуктов и привлечения новых клиентов.

2. Анализ использования систем удаленного банковского обслуживания

2.1 Характеристика деятельности ОАО «Сбербанк России»

Сбербанк России является одним из крупнейших банком Российской Федерации и СНГ. Его активы составляют четверть банковской системы страны, а доля в

банковском капитале находится на уровне 30%. Сбербанк занимает 38 место по размеру основного капитала (капитала 1-го уровня) среди крупнейших банков мира[13,с. 234].

Основанный в 1841 г. Сбербанк России сегодня - современный и универсальный банк, который удовлетворяет потребности различных групп клиентов в широком спектре банковских услуг. Сбербанк занимает крупнейшую долю на рынке вкладов и является основным кредитором российской экономики. По состоянию на 1 января 2014 г. Сбербанк России, занимает первое место в финансовом рейтинге (Таблица 4).
Таблица 4- Финансовый рейтинг Сбербанка России по уставному капиталу.

Место

Название банка

Показатель(тыс.руб) март

Показатель(тыс.руб) апрель

Изменение (%)

1

Сбербанк России

17 535 835 336

17 308 935 043

+1,31%

2

Газпромбанк

5 821 991 612

5 818 555 489

+0,06%

3

ВТБ 24

3 919 777 134

3 905 878 925

+0,36%

4

Альфа-Банк

2 202 098 771

2 202 101 644

70,00%

5

НОМОС-Банк

1 904 990 239

1 864 238 034

+2,19%

Сбербанк России обладает уникальной филиальной сетью и в настоящее время в нее входят 19 территориальных банков и более 19 476 подразделений по всей стране.

Спектр услуг Сбербанка для клиентов максимально широк:

- потребительские кредиты;
- ипотека;
- льготный автокредит;
- вклады под проценты;
- выпуск акций;

- покупка монет;
- сберкнижки Сбербанка;
- денежные переводы;
- открытие расчетного счета юридическому лицу;
- открытие валютного счета;
- пластиковые карты Сбербанка;
- открытие обезличенного металлического счета.

Стремясь сделать обслуживание более удобным, современным и технологичным, Сбербанк с каждым годом все более совершенствует возможности дистанционного управления счетами клиентов.

В банке создана система удаленных каналов обслуживания, в которую входят: - онлайн-банкинг (Сбербанк-онлайн - число пользователей более 7 млн. человек); - мобильные приложения для смартфонов (общее число пользователей более 1 млн. человек);

- SMS- сервис « Мобильный банк (число пользователей более 13 млн.).

У Сбербанка России имеются такие лицензии, как:

- 1) Лицензия на привлечение во вклады и размещение драгоценных металлов;
- 2) Генеральная лицензия на осуществление банковских операций;
- 3) Банковская лицензия № 198 от 12.10.2011 г на право предоставление банковских услуг;
- 4) Генеральная лицензия на осуществление валютных операций № 198-2 от 05.11.2012.

Негласно вся российская коммерческая банковская система делится на Сбербанк и все остальные банки. Это обусловлено рядом причин. Во-первых, Сбербанк РФ - крупнейший и старейший банк нашей страны, который пережил политические и экономические кризисы. Во-вторых, это первый банк из существующих ныне, предоставивший полный спектр услуг населению.

Интернет-ресурсы и аналитические агентства ставят Сбербанк России на верхние строчки рейтингов. Два крупнейших Интернет-рейтинга банков banki.ru и allbanks.ru отводят Сбербанку России 1 место по активам и размерам депозитов физических лиц. Из всего вышесказанного можно сделать вывод, что Сбербанк России с огромным отрывом лидирует по всем показателям в десятке крупнейших банков России, в которую входят Газпромбанк, Внешторгбанк, Банк Москвы, Альфа-банк, Россельхозбанк, УралСиб, Международный Московский банк, Райффайзенбанк Австрия и МДМ-Банк.

2.2 Анализ использования системы удаленного дистанционного банковского обслуживания в «Сбербанк России»

Сбербанк-онлайн - система удаленного дистанционного обслуживания клиентов самого крупного и авторитетного банка страны, дающая возможность для осуществления многих операций по управлению счетами и платежами в режиме online. Этим современным программным комплексом можно пользоваться не только со стационарного компьютера, но и с помощью разных мобильных приложений, которые легко устанавливаются на мобильный телефон.

Таблица 5- Функции Сбербанка-онлайн и количество пользователей.

Название функций

Количество пользователей (%)

Просмотр информации по своим картам Сбербанка

32

Получение отчетов и информации о десяти последних операциях

15

Оплата услуг юридических лиц

14,5

Переводы между картами Сбербанка, в том числе третьих лиц

10,5

Оплата собственных кредитов

10

Срочная блокировка банковской карты

8

Распечатка бланков стандартных платежных документов для оплаты через Сбербанк России

10

По данным таблицы можно сделать вывод, что большинство пользователей используют услугу просмотра информации по своим картам Сбербанка, это обусловлено тем, что наиболее удобный и простой способ просмотра такой информации - является использование услуги дистанционного банковского обслуживания, а наименьшее количество пользователей составляет услуга блокировки банковской карты, такая непопулярность услуги обусловлена, прежде всего тем, что чаще всего такой услугой пользуются в случае кражи или потери банковской карты, а такое бывает редко.

Народный рейтинг дает Сбербанку России 1 место среди всех других систем дистанционного банковского обслуживания.

Рейтинг можно увидеть на рисунке 1.

Рисунок 1- Народный рейтинг Сбербанк - Онлайн

Это, прежде всего, вызвано тем, что система Сбербанк-Онлайн является самой дешевой по оплате использования, а также приятно удивляет быстротой обслуживания клиентов и высоким качеством.

С помощью дистанционного банковского обслуживания так же происходит открытие счетов для физических и юридических лиц. Количество открываемых счетов продемонстрировано в таблице 6.

Таблица 6- Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в Сбербанке России.

Дата открытия

Общее количество счетов (тыс.шт)

Счета, открытые юридическим лицам (тыс.шт)

Счета, открытые физическим лицам (тыс.шт)

2014 г

01.01

27772,6

14558,7

13213,9

01.02

24495,2

15668,1

8827,1

01.03

28914,6

18599,3

10315,3

01.04

29228,4

19565,2

9663,2

По данным таблицы можно сказать, что на 01.04.2014 г было наибольшее количество открытых счетов(29228,4 тыс. шт.)

Наибольшее количество счетов для юридических лиц (19 565,2тыс. шт.) было открыто так же на 01.04.2014г, а наименьшее(14 558,7тыс.шт.) было открыто на 01.01.2014г.

Для физических лиц больше всего счетов(13 213,9тыс. шт.) было открыто 01.01.2014г, а наименьшее (8 827,1тыс.шт.), количество счетов открыли 01.02.2014г.

Так же из данных таблицы можно сделать вывод, что услуга открытие счетов с дистанционным доступом была популярнее среди юридических лиц, это обусловлено, прежде всего тем, что организациям на много удобнее, если они смогут управлять собственным банковским счетом через дистанционное банковское обслуживание потому, что на много удобнее без личного присутствия в банке совершать какие либо операции с помощью услуги дистанционного обслуживания. Наиболее популярной услугой среди клиентов Сбербанка России является услуга информационной службы.

Основной задачей данной услуги является обслуживание запросов физических лиц. О данной значимости и популярности услуги говорит то, что количество звонков поступающих за месяц превышает 117 тысяч, более 80 % которых получают ответ на звонок в течение 15 секунд. Данная динамика представлена рисунке 2.

Рисунок 2-Динамика, поступающих звонков в Сбербанке России.

По данным рисунка можно сделать вывод, что наибольшее количество звонков за 2014 г. поступало в мае в количестве 184тыс. 765 раз,а наименьшее количество звонков было принято в январе - 80тыс. 26 раз, это обусловлено тем, что в январе очень много выходных дней и поэтому количество звонков гораздо сократилось. В настоящее время система Сбербанк-онлайн является знаком отличной и слаженной работой с юридическими лицами.

С помощью такой операции совершается более 89% всех платежных операций банка, более 70% из которых обрабатываются без личного присутствия клиентов.

Динамика роста клиентской базы показана в рисунке 3

Рисунок 3 -Динамика роста клиентской базы в Сбербанке России

Данные таблицы говорят о том, что в течении периода с 2007г. до 2014г. вырос на 91,8%.

Этот рост популярности услуги дистанционного банковского обслуживания, прежде всего, вызван ее популярностью среди населения потому, что клиентам банков намного удобней в онлайн режиме получить необходимую, оперативную информацию по своему счету, либо совершать различные операции через использование информационных технологий, не присутствуя лично.

Еще одной из самых востребованных услуг среди клиентов Сбербанка- онлайн является мобильная связь.

Активность банка в данной услуге можно разделить на 2 основных части:

- SMS рассылки;
- SMS уведомления[12, с.93].

Клиенты Сбербанка России с помощью этой функции могут получать уведомления об истечении срока депозита, о положительном или отрицательном решении по кредиту и т.д.

Количество отправленных Сбербанком России клиентам SMS в течение 2013г представлен на рисунке 3.

Рисунок 3- Динамика роста, отправляемых сообщений Сбербанком России клиентам. Анализируя таблицу видно, что SMS рассылки в банке в течении 2013 г возросли до 268 тысяч 147 раз, это характерно тому, что в последнее время многие клиенты очень часто бывают за пределами РФ и банку выгоднее отправить SMSсообщение, чем совершить звонок.

В качестве заключения к данному разделу можно привести свободную таблицу, в которой можно объединить все вышесказанное.

Критерии оценки получают тот или иной канал в зависимости от 0 до 10, где 0- это худший результат, а 10- лучший.

Так как все критерии оценки имеют одинаковый вес, то заключительным действием будет суммирование всех полученных баллов и выведение общей оценки.

Далее сравним все полученные окончательные результаты и выберем наиболее популярный канал обслуживания среди клиентов Сбербанк-онлайн.

Результаты анализа приведены в таблице 7.

Таблица 7-Результаты анализа электронных каналов обслуживания физических лиц. Как видно из таблицы 7 услуги, которые предоставляются посредством сети Интернет, для клиентов наиболее привлекательны и интересны.

Именно этот фактор и послужил для дальнейшего более подробного и глубокого изучения данного типа услуг.

Рост информационных технологий существенно повлиял на стиль жизни современного человека.

Все больше операций совершается с помощью телефона или Интернета, а возможность удаленного доступа к информации и услугам в режиме реального времени играет важную роль в развитии современного бизнеса, поэтому тема дистанционного банковского обслуживания требует глубокого изучения и пристального внимания.

2.3 Рекомендации по использованию системы удаленного дистанционного банковского обслуживания в «Сбербанк России»

В данном пункте будут предложены некоторые пути по совершенствованию существующей системы удаленного дистанционного банковского обслуживания, которые помогут банку существенно увеличить клиентскую базу и повысить качество и безопасность оказываемых услуг.

К ним относятся: использование стратегий многоканального обслуживания; увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов; активное продвижение систем дистанционного банковского обслуживания на рынок; повышение качества и безопасности дистанционного банковского обслуживания.

Под стратегией многоканального обслуживания подразумевается создание системы, позволяющей предложить клиенту стандарт или стратегию обслуживания при его обращении в банк по любому каналу. Т.е. в банке должна быть создана система, позволяющая предоставить одинаковый интерфейс и набор возможностей при работе с любым каналом доставки услуг. Это создает дополнительное удобство для клиента, обеспечивает простоту использования систем, стимулирует клиента пользоваться большим числом дистанционных каналов и услуг, придает клиенту уверенность в правильности его действий и ускоряет обслуживание. То, что на сегодняшний день в «Сбербанке России» создана централизованная системы хранения информации о клиентах, может послужить первым шагом в реализации следующего направления деятельности Сбербанка в сфере предоставления дистанционных банковских услуг, а также поможет увеличить доступные виды услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов.

Главной целью реализации данного пункта стратегии является создание системы максимально комплексного дистанционного обслуживания клиентов.

Повышенное внимание к качеству и безопасности дистанционных банковских услуг и их безопасности в «Сбербанке России» связано, прежде всего, с увеличением конкуренции между банками во всех сферах их деятельности, а также с необходимостью минимизации сопутствующих использованию дистанционных каналов репутационных, финансовых и прочих рисков. При этом основными критериями качества, так же как и в общемировой практике, определены: доступность услуг; удобство интерфейсов и внешний вид устройств самообслуживания, информационные материалы и т.д. Уровень подготовки персонала сопровождения и его поведение; надежность обслуживания; отсутствие рисков.

Для обеспечения более высокого уровня безопасности информационных систем в банке на сегодняшний день создана служба внутреннего аудита информационных технологий, в задачи которой входит выявление существующих рисков согласно стандартам ISO, BSI, COBIT, выработка рекомендаций по их устранению и контроль над выполнением указанных рекомендаций в полном объеме и в срок. В качестве последнего пункта предлагаемой стратегии деятельности Сбербанка на данном сегменте рынка можно назвать активное продвижение систем дистанционного банковского обслуживания. «Сбербанк России» принимает существенные усилия по популяризации данных систем на рынке России, расширению клиентской базы и

увеличению осведомленности клиентов о возможностях систем. Понимая важность развития данного направления, банком инвестируются достаточные средства в проведение различных рекламных кампаний и маркетинговых исследований в данной области.

Подводя итоги, следует отметить, что использование опыта зарубежных партнеров, а также четко составленная и выверенная стратегия развития, направленная и скоординированная деятельность позволит Сбербанку создать одну из самых успешных систем дистанционного обслуживания на рынке Российской Федерации, а следование заявленной стратегии будет способствовать укреплению данной позиции в будущем.

Таким образом, грамотно внедряя и развивая дистанционное обслуживание, банк повышает эффективность своей деятельности и расширяет свой бизнес за счет продажи банковских продуктов и привлечения новых клиентов.

Заключение

дистанционный обслуживание банковский клиент

Подводя итог по всей курсовой работе, прежде всего, нужно сказать, что благодаря удаленному дистанционному обслуживанию банки получают очень большую прибыль и высокую популярность среди населения, также получают способность к конкурентной борьбе с другими банками.

В банковской системе на сегодняшний день применяются самое современное и эффективное сетевое коммуникативное обслуживание.

Банковская деятельность является отличной почвой для развития и внедрения компьютерных технологий, так как практически каждую операцию можно автоматизировать.

Рост информационных технологий существенно повлиял на стиль жизни современного человека.

Все больше операций совершается с помощью телефона или Интернета, а возможность удаленного доступа к информации и услугам в режиме реального времени играет важную роль в развитии современного бизнеса.

В настоящее время существует несколько разных видов дистанционного банковского обслуживания, благодаря этому у клиентов есть возможность выбрать более подходящую и удобную для них форму обслуживания.

Дистанционное банковское обслуживание позволяет банкам использовать различные каналы взаимодействия с клиентами и предоставлять им не только традиционные банковские услуги, которые они могут получить в любом территориальном отделении банка, но и новые банковские продукты, которые могут в большей степени удовлетворить потребность клиента. Используя услуги дистанционного банковского обслуживания, клиенты могут осуществлять удаленный доступ к своим счетам в банке или совершать платежи и переводы при помощи различных технических средств, каналов связи и с использованием специализированных программных продуктов. В курсовой работе был проведен анализ дистанционного банковского обслуживания, было выяснено, что Сбербанк-онлайн является самой популярной и удобной услугой среди клиентов, так же были

предложены рекомендации по совершенствованию услуги дистанционного банковского обслуживания.

Так же следует сказать, что система дистанционного обслуживания клиентов в банке Сбербанк России постоянно развивается, тем самым привлекая все больше и больше клиентов и создавая огромную конкуренцию на банковском рынке.

Список использованных источников

1 О банках и банковской деятельности : Федеральный закон от 02.12.1990 № 395-1 : ред. от 05.05.2014 (с изм. и доп., вступ. в силу с 06.05.2014) // СЗ РФ. - 1996. - № 6. - Ст. 492. - Доступ из СПС «Консультант Плюс».

2 О национальной платежной системе : Федеральный закон от 27.06.2011 № 161-ФЗ : ред. от 22.10.2014 // СЗ РФ. - 2011. - № 27. - Ст. 3872. - Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

3 О Центральном банке Российской Федерации (Банке России) : Федеральный закон от 10.07.2002 N 86-ФЗ : ред. от 04.11.2014 // СЗ РФ. - 2002. - № 28. - Ст. 2790. - Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

4 О порядке информирования кредитными организациями Центрального банка Российской Федерации об использовании в своей деятельности интернет-технологий : Указание Банка России от 01.03.2004 № 1390-У : ред. от 30.11.2004 // Вестник Банка России. - 2004. - № 20. - Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

5 О Рекомендациях по организации управления рисками, возникающими при осуществлении кредитными организациями операций с применением систем Интернет-банкинга : Письмо Банка России от 31.03.2008 № 36-Т // Вестник Банка России", № 16, 09.04.2008. - Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

6 Об особенностях обслуживания кредитными организациями клиентов с использованием технологии дистанционного доступа к банковскому счету клиента (включая интернет-банкинг) : Письмо Банка России от 27.04.2007 № 60-Т // Вестник Банка России. - 2007. - № 25. - Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

7 О Стратегии развития банковского сектора Российской Федерации на период до 2015 года : Заявление Правительства РФ № 1472п-П13, Банка России № 01-001/1280 от 05.04.2011 // Вестник Банка России. - 2011. - № 21. - Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

8 Банковское дело: учебник / под ред. Г. Г. Коробовой. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : Магистр, ИНФРА-М, 2012. - 592 с. - Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

9 Банковское дело на Алтае. Вторая половина XIX - начало XXI века / ред. В. В. Земсков. - Барнаул : ООО "Издательский дом Барнаул", 2010. - 512 с. : фот.

10 Бекетов, Н. В. Инновационные направления развития интернет-технологий в системе банковского обслуживания / Н. В. Бекетов, И. В. Извольская // Финансы и кредит. - 2008. - № 3. - С.2-5.

11 Бекетов, Н. В. Организационно-техническое обеспечение оценки эффективности управления платежными системами / Н. В. Бекетов // Финансы и кредит. - 2008. - №13. - С. 29-33.

12 Бровкина, Н. Е. Тенденции развития продуктов российского кредитного рынка / Н.Е. Бровкина // Деньги и кредит. - 2011. - № 3. - С.37-42.

- 13 Горбунов, К. Н. Банки и компании телекоммуникации: новые продукты, новые возможности / К. Н. Горбунов // ЭКО : Экономика и организация промышленного производства. - 2011. - №8. - С. 89-103.
- 14 Деревянко, М. С. Банковская карточная технология в механизме финансирования охраны здоровья населения / М. С. Деревянко, А. И. Гончаров // Финансы и кредит. - 2008. - №14. - С. 2-10.
- 15 Дубинин, М. В. Банковские технологии: сущность, история развития и перспективы / М. В. Дубинин // Финансы и кредит. - 2007. - №34. - С. 57-63
- 16 Зверев, О. А. Инновационные технологии банковского ритейла / О. А. Зверев. // Деньги и кредит. - 2007. - № 12. - С.43-46.
- 17 Интернет-технологии в банковском бизнесе: перспективы и риски : учеб.-практ. пособие / Ю. Н. Юденков [и др.]. - М. : КноРус, 2010. - 317 с.
- 18 Ионов В.М. Банковские технологии самообслуживания и кэш-ресайклинг // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. 2012. № 3. С. 59 - 67. - Доступ из СПС «КонсультантПлюс»
- 19 Ионов В.М. Тенденции внедрения средств обработки наличности // Расчеты и операционная работа в коммерческом банке. 2013. - № 3. - С. 24 - 37.
- 20 Ионов, В. М. Реорганизация наличного денежного обращения : международный опыт / В.М.Ионов // Деньги и кредит. - 2014. - № 1. - С. 39-43.
- 21 Камнева, К. Деньги уходят в онлайн. Банки перейдут на дистанционное обслуживание / К. Камнева // Российская бизнес-газета. - 2013. - № 5. - С. 6.
- 22 Копытин, В. Ю. Процедуры и методы расчетов в платежных системах / В.Ю. Копытин // Финансы и кредит. - 2008. - №11. - С. 42-52; №12. - С. 8-13.
- 23 Криворучко, С.В. Национальная платежная система: структура, технологии, регулирование. Международный опыт, российская практика. / С. В. Криворучко, В. А. Лопатин. - М.: КНОРУС, 2013. - 456 с. - Доступ из СПС «КонсультантПлюс».
- 24 Курныкина, О.В. Особенности внутреннего аудита электронных технологий и дистанционного банковского обслуживания в кредитных организациях / О. В. Курныкина // Аудиторские ведомости. - 2014. - № 4. - С. 16 - 24. - Доступ из СПС «КонсультантПлюс».
- 25 Лямин, Л. В. Интернет-банкинг / Л. В. Лямин // Деньги и кредит. - 2005. - №5. - С. 48-57 .
- 26 Магомедов, Г. И. Становление и развитие банковских технологий работы с чековыми и кредитными карточками / Г. И. Магомедов // Финансы и кредит. - 2008. - №3. - С. 15-18.
- 27 Маркетинг и эффективность банковского бизнеса : материалы Международной научно-практической конференции, Санкт-Петербург, 17-18.02.2014 // Деньги и кредит. - 2014. - № 4. - С. 6-19.
- 28 Марченко, А. А. О влиянии денежно-кредитной политики Центрального банка России на экономическую активность в стране / А. А. Марченко // Социально-гуманитарные знания. - 2012. - № 1. - С. 339-344 .
- 29 Модные штучки, и только. Предпринимателям проще содержать бухгалтера, чем осваивать интернет-банкинг // Российская бизнес-газета. - 2013. - № 11. - С. 11

(<http://www.rg.ru/2013/03/26/tehNologii.html>)

30 Поляк, Ю. Е. На пути к банку XXI века / Ю. Е. Поляк // Информационные ресурсы России : ИРР. - 2013. - № 3. - С. 23-29.