

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение
высшего образования
«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
(Финуниверситет)
«Бузулукский финансово-экономический колледж» - филиал Финуниверситета

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

на тему:

**Методы и средства дистанционного банковского
обслуживания клиентов в коммерческом банке**

Выполнила: Симонова Кристина
Руководитель: Шапилова Г.А.

Актуальность выбранной темы заключается в том, что на современных этапах развития традиционного банковского обслуживания в условиях жесткой конкуренции, необходимо активно развивать ежедневно совершенствующиеся передовые технологии по предоставлению дистанционных услуг для повышения уровня обслуживания клиентов.

Цель и задачи исследования

Цель выпускной квалификационной работы заключается в исследовании особенностей современных методов и средств дистанционного банковского обслуживания клиентов в коммерческом банке, а также выявлении оптимальных путей решения проблем развития дистанционного обслуживания на территории России с применением зарубежного опыта.

Для достижения поставленных целей необходимо решить следующие задачи:

- рассмотреть экономическую сущность и этапы становления дистанционного банковского обслуживания клиентов в России;
- определить значение и роль дистанционного банковского обслуживания для эффективного взаимодействия коммерческого банка с клиентами;
- провести анализ результатов деятельности коммерческих банков в России по работе с клиентами с применением дистанционного банковского обслуживания;
- проанализировать механизм использования системы дистанционного банковского обслуживания в АО «Россельхозбанк»;
- выявить проблемы и перспективы развития способов и средств дистанционного банковского обслуживания в России с применением зарубежного опыта.

Объект и предмет исследования

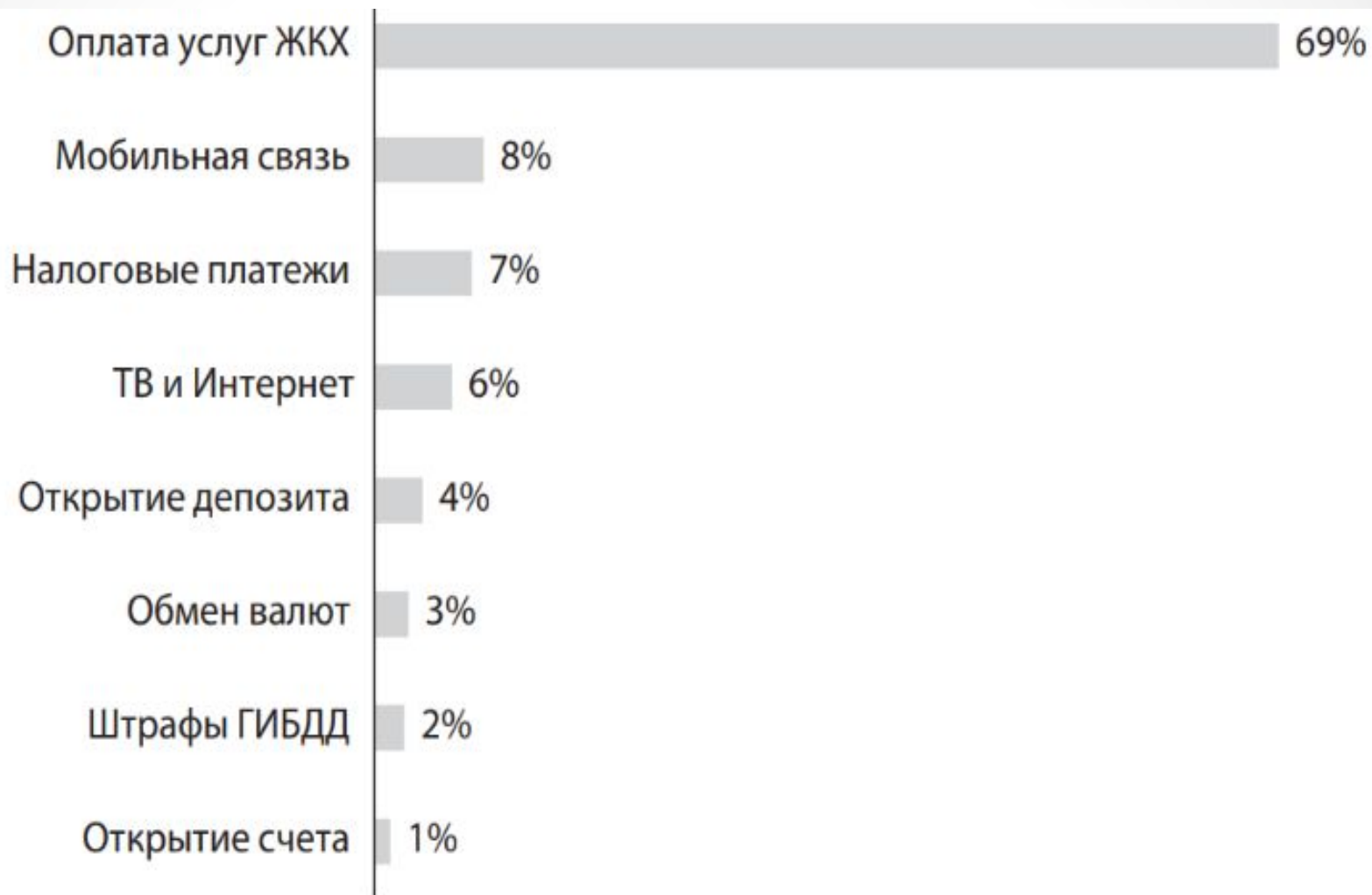
Объект исследования – развитие системы дистанционного банковского обслуживания услуг в России.

Предмет исследования – система организации и функционирования дистанционного банковского обслуживания в коммерческом банке.

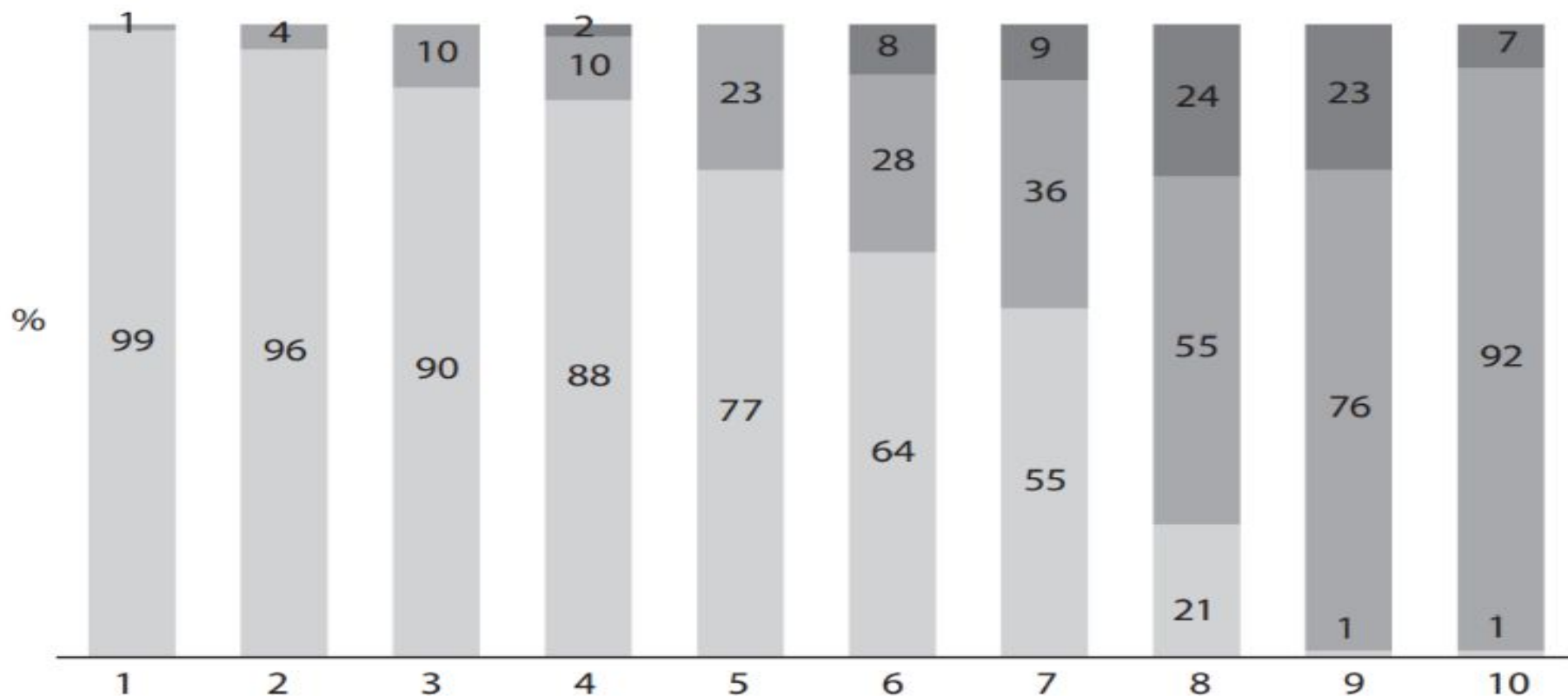
Количество счетов с дистанционным доступом, открытых в кредитных организациях, тыс. ед.

	Общее количество счетов	в том числе открытых клиентам:				
		юр. лицам, не являющимся кредитными и организациями, всего	из них: с доступом через сеть Интернет	физ. лицам, всего	из них: с доступом через сеть Интернет	с доступом посредством сообщений с использованием абонентских устройств мобильной связи
на 1.01.18	216592,5	5 216,7	5 091,7	211 375,8	189 897,5	166 753,2
на 1.01.17	191961,5	4 522,9	4 360,9	187 438,7	161 628,6	143 088,6
на 1.01.16	162833,2	4 026,4	3 764,9	158 806,8	136 149,3	117 390,3

Платежи, проводимые через интернет банк в 2017 году физическими лицами



Структура платежей физических лиц при использовании различных видов устройств для обслуживания в 2017 году



■ В отделении банка ■ Интернет-банкинг ■ Мобильный банкинг

1. Налоговые платежи

2. Оплата ЖКХ

3. Открытие счета

4. Оплата штрафов ГИБДД

5. Открытие депозита

6. Платежи за ТВ и Интернет

7. Обмен валют

8. Оплата мобильной связи

9. Перевод клиенту банка

10. Перевод третьему лицу в другой банк

Операции, выполняемые в системе интернет-банк в 2017 году



Частота использования Интернет – банка в 2017 г.

Респонденты	16-54 лет	55+ лет	16-24 лет	25-40 лет	41-54 лет
Пользователи мобильного банка,%	63	54	60	69	55
Пользователи интернет банка,%	77	77	68	81	79

Прогрессивные формы расчетов в АО «Россельхозбанк»

Прогрессивные формы расчетов в АО «Россельхозбанк»

Платежные карты

Дистанционное банковское обслуживание

Электронная коммерция

«Клиент-банк»
для
юридических
лиц

Услуга «Контроль
исполнения бюджета»

Услуга «Виртуальный
овернайт по заявке»

Услуга «Система
конвертации валют»

Предоставление информации
об операциях по счету
Клиента с использованием
системы SWIFT

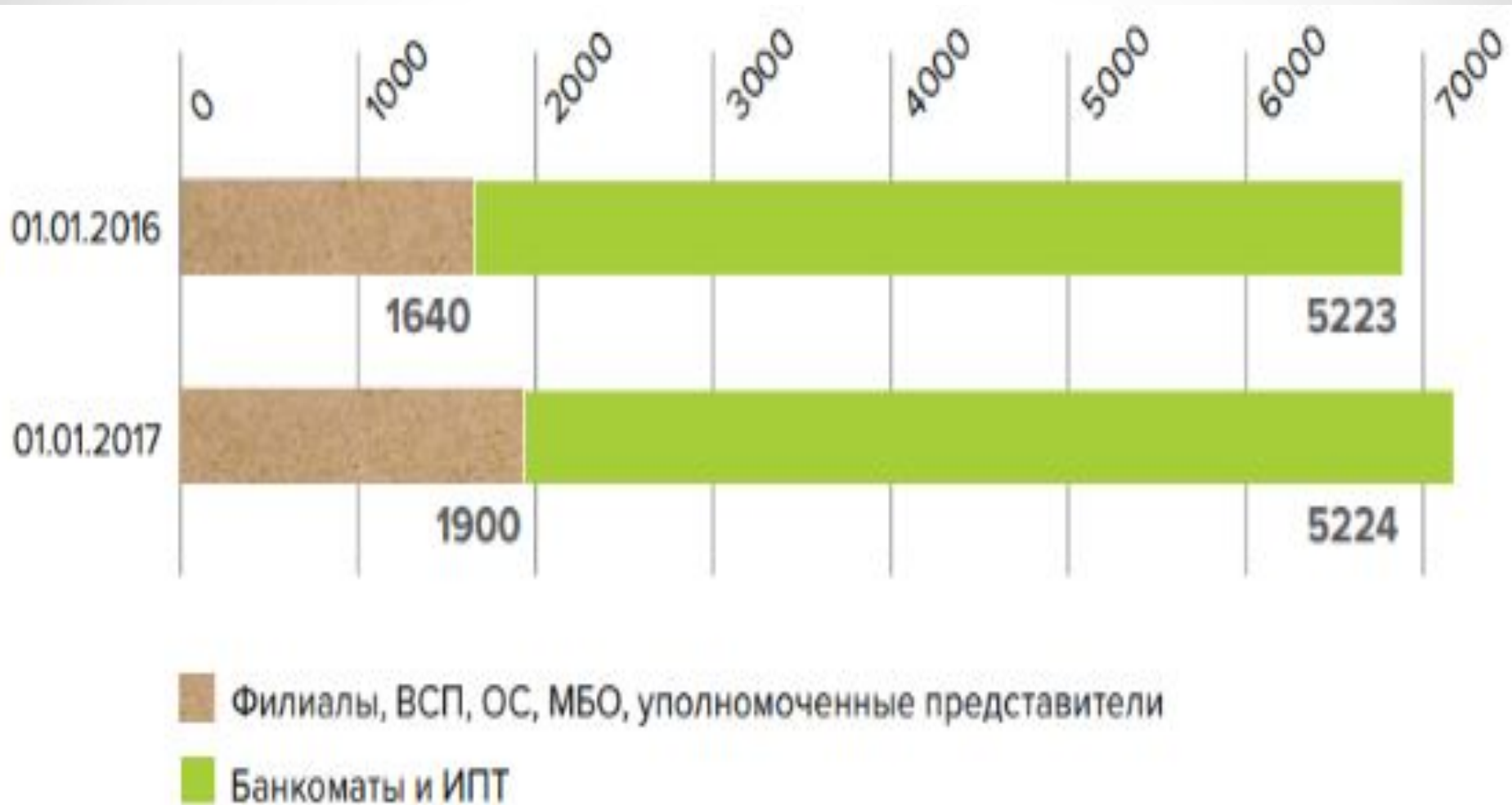
Акцепт и мониторинг
платежей в Системе ДБО

Sms-
информирование

Тарифы на обслуживание в системе Интернет-банк

Наименование	Без подключения к ДБО	При использовании Клиентом системы ДБО	
		Банк-Клиент	Интернет-Клиент
Комиссия Банка за ведение счета (ежемесячно)	1600 руб.	1450 руб.	1250 руб.
Экономия Клиента (ежемесячно)		150 руб.	350 руб.
Комиссия Банка за перевод денежных средств со счета клиента на счета, открытые в других кредитных организациях на территории РФ	150 руб.	30 руб.	
Экономия Клиента (от каждого платежа, отправленного Клиентом по системе ДБО)		120. руб.	

Количество ДБО АО «Россельхозбанк»



**Количество клиентов - юридических лиц и ИП,
использующих систему дистанционного банковского
обслуживания**

Наименование	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017	Количественные		%	
				2016/2015	2017/2016	2016/2015	2017/2016
Клиенты – юр. лица	55 852	75 318	89 982	19 466	14 664	34,9	19,5

Основные проблемы Интернет-банкинга для АО «Россельхозбанк»

1. Невозможность входа в систему «Интернет-Клиент» АО «Россельхозбанк» из-за ошибки вызванной вирусами.

2. Нехватка квалифицированных специалистов в данной сфере – нехватка менеджеров-консультантов, которые на сегодняшний день, к сожалению, не во всех отделениях АО «Россельхозбанк» консультируют, и предлагают клиентам помощь в подключении к услуге «Интернет-клиент».

3. Невозможность расчета с использованием систем электронных денег.

4. Отсутствие эксклюзивных услуг для VIP-клиентов. Интернет-банкинг для VIP-клиентов предусмотрен только при использовании стандартных услуг (перевод средств, оплата коммунальных услуг и проч.).

Развитие ДБО до 2020 года определяют следующие тенденции:

- демографические изменения, включая увеличение числа молодых потребителей на рынке и рост мобильности;
- более активная роль правительства в регулировании финансового сектора, организации систем социальных гарантий и обеспечении или поощрении распространения дешевых банковских счетов и финансовой инфраструктуры;
- развитие преступности, связанной с наличностью, будет содействовать развитию электронных платежей и испытанию системы управления рисками для поставщиков финансовых услуг, т.к. электронная преступность также развивается;
- доступ в Интернет с помощью мобильных телефонов уменьшит стоимость финансовых операций и позволит новым игрокам предложить финансовые услуги. Рассмотрев основные проблемы, возникающие в ДБО и перспективы его дальнейшего развития, в целом, можно утверждать, что развитие сервисов ДБО банковской системе Российской Федерации происходит быстро и успешно.

Пути по совершенствованию существующей системы ДБО:

- использование стратегий многоканального обслуживания;
- увеличение доступных видов услуг с целью создания

максимально комплексного обслуживания клиентов;

- повышение качества и безопасности ДБО;
- использование облачных технологий
- расширение области сотрудничества банков с бюджетными

организациями.

Основными тенденциями развития дистанционного банковского обслуживания в европейских странах являются:

- использование стратегий многоканального обслуживания физических лиц;
- аутсорсинг систем дистанционного банковского обслуживания;
- интеграция различных банков в единые системы дистанционного банковского обслуживания;
- повышение качества и безопасности дистанционного банковского обслуживания;
- увеличение доступных видов услуг с целью создания максимально комплексного обслуживания клиентов. Стратегии многоканального обслуживания во многих развитых странах являются основными стратегиями организации продаж банковских услуг.

Спасибо за
внимание!