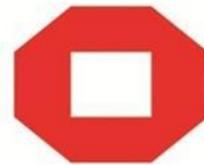


МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ
ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ

Искусство,
дизайн и сфера
услуг

Формы дистанционного банковского обслуживания



Тюменская область

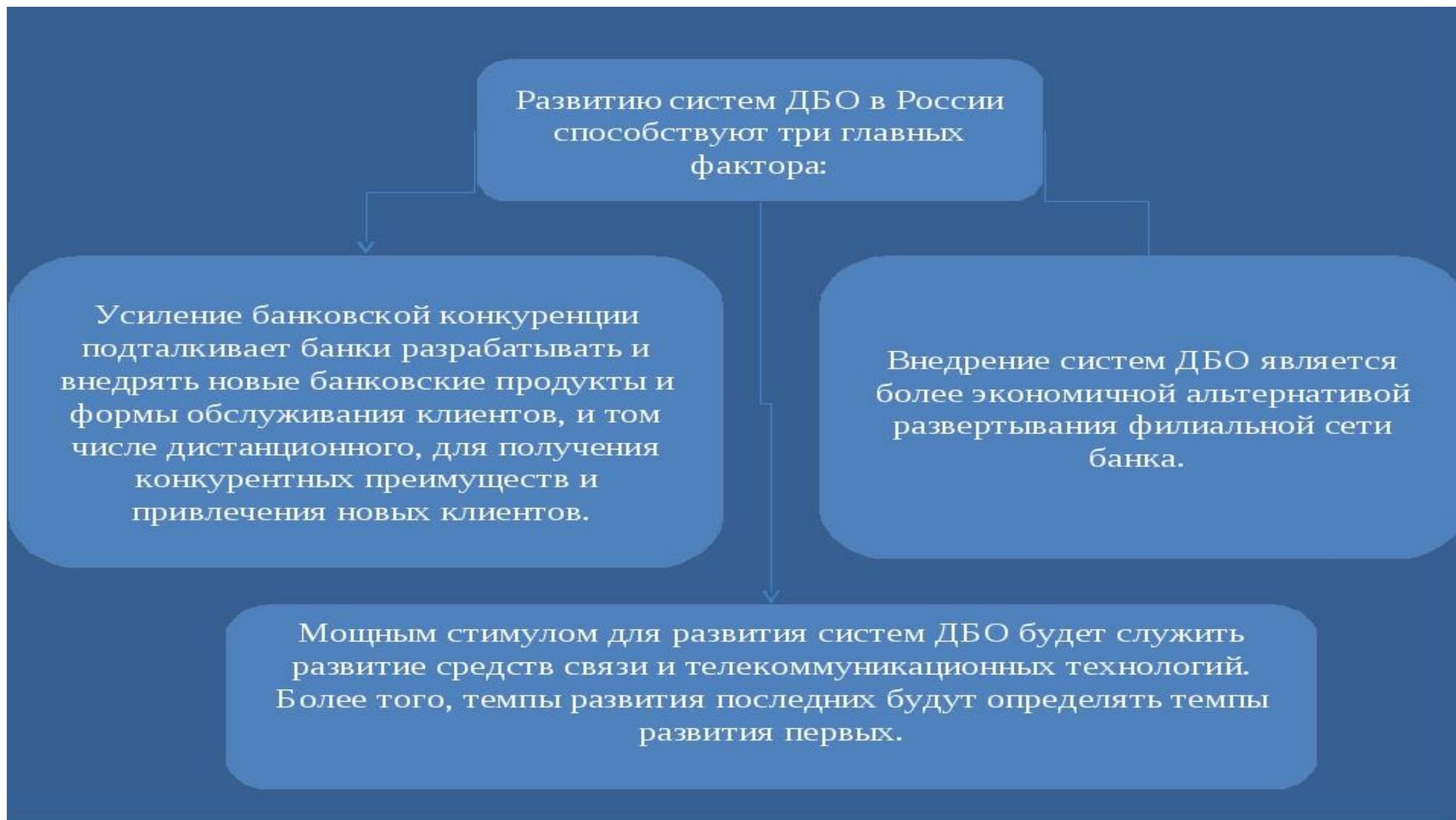
Дистанционное банковское обслуживание (ДБО)

ДБО - предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк, с использованием различных каналов телекоммуникаций

Можно выделить три основные формы ДБО:

- 1) системы «телебанк»,
- 2) системы «Клиент-Банк»,
- 3) интернет-банкинг.





Виды ДБО в настоящее время к банковскому дистанционному обслуживанию можно отнести следующее:

- интернет-банкинг – осуществление операций через специальные системы, которые позволяют производить банковские и некоторые другие операции благодаря программному обеспечению, доступному через Интернет;
- мобильный банкинг – включает возможность осуществления банковских услуг и совершения платежей с помощью телефона, отправления SMS, посредством которых банк может уведомлять клиента о состоянии его счета и иных операциях;
- телефонный банкинг – совершение операций посредством автоматизированной телефонной системы, использование клиентами call center;
- осуществление операций через систему банк-клиент – систему, позволяющую через телекоммуникационную систему связи получать информацию об остатках по счетам, проводить платежи;
- оплата через платежные терминалы и банкоматы – например, оплата телефонных и иных платежей, оплата иных услуг поставщиков или осуществление платежей в пользу банков.

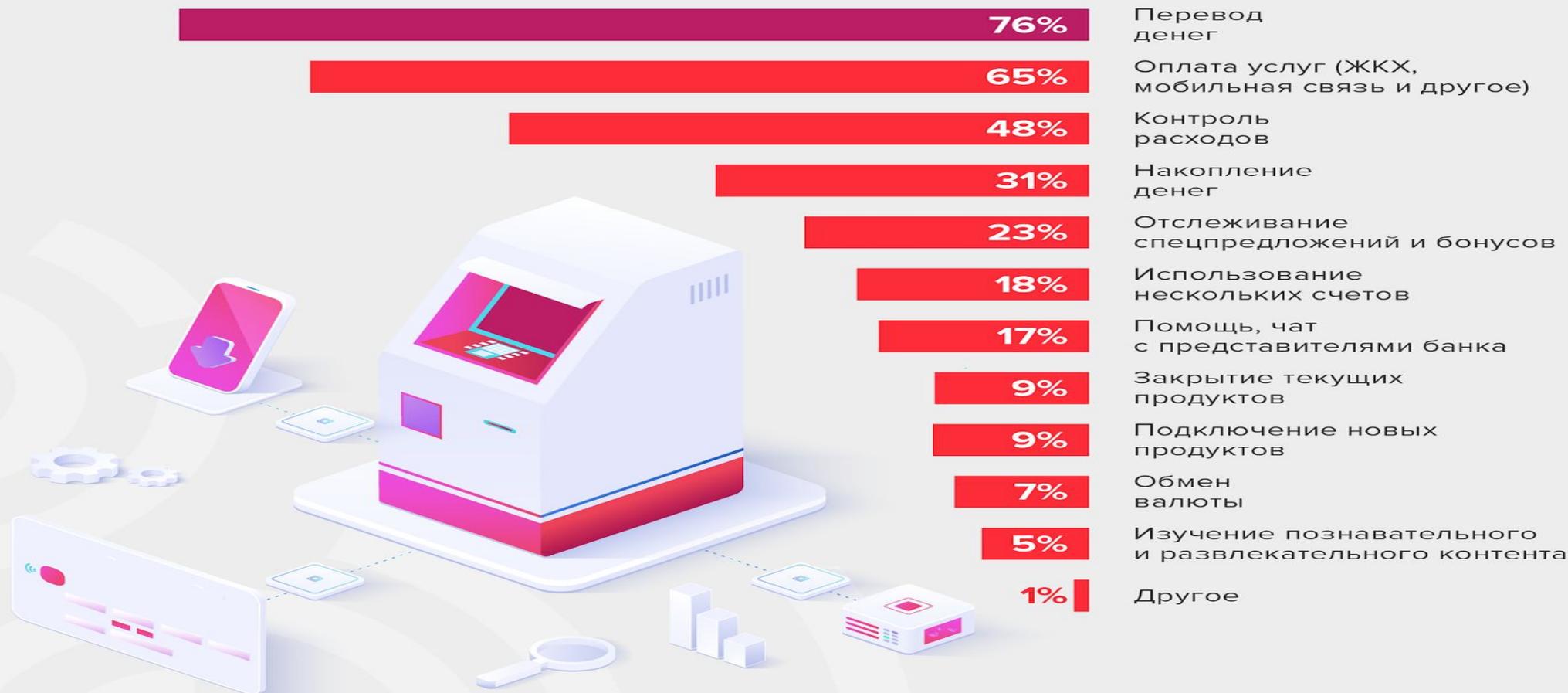
Преимущества банковского дистанционного обслуживания неоспоримы. Так, банковское дистанционное обслуживание позволяет:

- уменьшить стоимость услуг банка для клиента;
- проводить клиентам большее количество операций, иметь возможность заводить операции 24 часа в сутки и 7 дней в неделю, скорость выполнения некоторых операций может быть больше;
- упростить для клиентов работу с банком, так как теперь множество операций клиент может делать из офиса, не стоять в очередях;
- получать более оперативную информацию по счетам и банковским операциям;
- более широкий выбор банков, так как не обязательно работать именно с тем банком, который находится рядом; иные преимущества.

Все это однозначно привлекает клиентов к банкам, которые предоставляют дистанционное обслуживание.



Какие задачи решают с помощью онлайн-банкинга



Результаты исследования Mail.ru Group и ResearchMe, опрос 5 100 пользователей рунета, жители всех регионов РФ, 16+

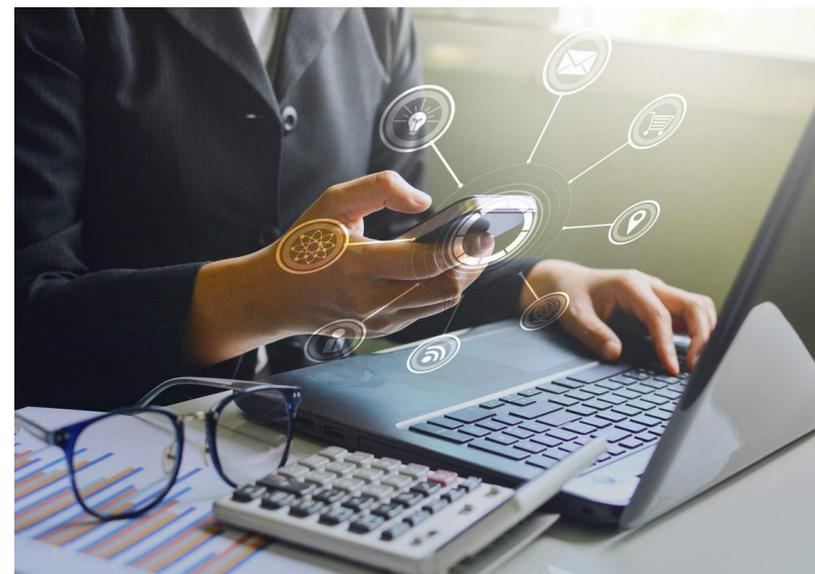
Актуальные риски мошенничества в ДБО

- Прямые финансовые потери
- Недобросовестные клиенты
- Санкции регуляторов
- Потеря лояльности клиентов



Домашняя работа:

1. Изучить и законспектировать лекционный материал;
2. Привести пример применения ДБО из личного опыта;
3. Выделить недостатки ДБО в настоящее время;



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!