**ДИСТАНЦИОННОЕ БАНКОВСКОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ**

Рост информационных технологий существенно влияет на жизнь современного человека и, соответственно, на порядок оказания банковских услуг. Все больше операций совершается с использованием возможностей мобильного телефона и сети Интернет, а возможность быстрого удаленного доступа к информации и услугам играет важную роль в сегодняшних реалиях.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) — 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.

Согласно оценкам аналитиков, число пользователей услуг ДБО в мире в 2008 году составляло 200 млн человек. По информации Всемирного банка, в 2010 году эта цифра выросла до 300 млн.

Виды ДБО с точки зрения способов оказания услуг:

* Интернет-банкинг - оказание услуг ДБО через интернет;
* Мобильный банкинг - оказание услуг ДБО на основе мобильных технологий;
* Внешние сервисы - киоски, банкоматы, ATM;
* Телефонный банкинг - оказание услуг ДБО на основе банковской системы голосовых сообщений;
* Классический «Банк-Клиент».

 «Интернет-Банк» — это система удаленного доступа к управлению своими счетами через Интернет прямо на сайте банка. В нашей стране уже несколько лет существует индустрия интернет-банкинга. Данная услуга успешно развивается и доказала свою перспективность в республике. Несмотря на некоторое недоверие населения к интернет-технологиям, число клиентов, которые предпочитают общаться с банком дистанционно, постоянно растет. В настоящее время, например, в системе Белагропромбанка количество пользователей – более 100 тысяч.

Интернет-банкинг позволяет:

* Отправлять в банк все виды финансовых документов;
* Получать выписки и документы по всем счетам в банке за любой период времени;
* Отслеживать все этапы обработки платежных документов в банке в режиме реального времени;
* Оперативно получать сообщения об ошибках;
* Работать в одном интерфейсе со счетами в разных банках;
* Осуществлять просмотр и печать входящих и исходящих платежных документов.

Преимущества для клиентов банка:

1. Простота в использовании (не нужны специальные навыки и знания, дополнительное ПО)
2. Удобство (работа по одинаковому принципу, возможность получать и осуществлять платежи в адрес любого контрагента, не опасаясь ошибок при заполнении платежных поручений, возможность получать самую оперативную информацию о состоянии своего банковского счета и многое другое)
3. Оперативность (взаиморасчеты в режиме реального времени)
4. Возможность контроля (отчеты о проведенных операциях, выписки по счетам, квитанции, подтверждающие платежи и иные документы, заверенные ЭЦП сторон)
5. Конфиденциальность (использование протокола SSL международного формата, электронные цифровые подписи)

Мобильный банкинг – это дополнительная функция SIM-карты, позволяющая получить доступ к денежным средствам на банковском счете с мобильного телефона. С помощью мобильного телефона клиенты банка смогут не только получать информацию об изменениях счета, но и покупать и продавать валюту, делать переводы, пополнять суммы на пластиковых картах, оплачивать коммунальные услуги, сотовую связь, доступ в Интернет, междугородные и международные переговоры и т. д.

SMS-банкинг – одно из определений технологий дистанционного банковского обслуживания, при котором доступ к счетам и операциям по счетам предоставляется в любое время и с использованием номера мобильного телефона клиента, предварительно зарегистрированного в банке. Как правило, услуги SMS-банкинга включают:

* Списание или зачисление средств, блокировка суммы
* Запрос информации о состоянии счета, а также о последних операциях по счету;
* Временное блокирование и разблокирование платёжной карты;
* Напоминание об окончании срока действия карты, об обязательных платежах и т.п.

По данным аналитической компании Gartner Inc количество пользователей мобильных платежей в мире выросло на 54,5% в 2010 году и превысило 108,6 млн человек по сравнению с 70,2 млн предыдущего года.

Сдерживающим фактором развития мобильного банкинга на данный момент являются опасения пользователей в части его безопасности. Эксперты утверждают, что в настоящее время клиенты Интернет-Банкинга рискуют не больше владельцев карточек, пользующихся банкоматами. Прежде чем получить доступ к системе любой клиент проходит идентификацию и аутентификацию. Безопасность достигается, главным образом, с помощью пароля или электронной подписи. Применяются также переменные коды и карты доступа, дополнительно страхующие компьютеры клиентов.

Однако при этом многие аналитики рынка убеждены, что будущее мобильного банкинга в совершенствовании доступа в Интернет с телефона: клиент не должен быть стеснен в операциях и средствах управления, не важно, зашел он в интернет-банк с настольного компьютера, ноутбука, смартфона, КПК, iPhone или обычного мобильного телефона.