# Электронные системы расчетов: розничные банковские услуги

Министерство образования Российской Федерации

**ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

Финансово-экономический факультет

Кафедра банковского дела

**ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

#### Электронные системы расчетов: розничные банковские услуги

ОГУ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата)

"Допустить к защите"

"\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2001 г.

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата)

Дипломник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата)

Нормоконтролер\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись, дата)

Рецензент\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

(подпись, дата)

Оренбург 2001

Кафедра: Банковское дело

УТВЕРЖДАЮ

Зав. Кафедрой \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

"\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2001 г.

**Задание на дипломную работу**

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Тема работы (утверждена приказом по университету от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_2001 г. № ) Электронные системы расчетов: розничные банковские услуги

2. Срок сдачи студентом законченной работы "\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2001 г.

3. Исходные данные к работе: Законодательные акты РФ о банках и банковской деятельности, работы классиков банковского дела, современны публикации о банковских электронных системах.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Перечень подлежащих разработке в работе вопросов:

* теоретические основы электронных расчетов;
* анализ работы электронных систем расчетов;
* перспективы проблемы и пути их решения.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Перечень графического материала \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата выдачи задания "\_\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2001 г.

Руководитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Задание принял к исполнению "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2001г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(подпись)

**Аннотация**

Дипломная работа содержит 60 страниц текста, в том числе 2 таблицы, 5 приложений с двумя рисунками.

В данной работе собраны и изложены основные положения теории электронных розничных банковских услуг в коммерческом банке. Исследованы вопросы обеспечения банком электронного документооборота в рамках современного законодательства РФ. Рассмотрена практика проведения электронных расчетов в различных коммерческих банках, использующих наиболее прогрессивные технологии безналичных расчетов. Выявлены и разобраны различные проблемы внедрения и использования электронных систем расчетов в сфере розничных банковских услуг. Дана оценка перспективы развития этих систем на будущее.

**Содержание**

**Введение 6**

**1 Теоретические аспекты систем электронных расчетов в банковском деле 8**

**1.1 Пластиковые карты, как одна из основ системы электронных расчетов 8**

**1.2 Платежные системы 11**

**1.3 Удаленное банковское обслуживание 16**

**2. Анализ работы электронных систем расчетов 24**

**2.1 Организация электронного документооборота в банке 24**

**2.2 Обеспечение достоверности и конфиденциальности расчетов 28**

**2.3 Достоинства и недостатки электронных банковских услуг 31**

**2.4 Возможные схемы платежных систем в Интернет. 36**

**2.5 Практика предоставления розничных электронных банковских услуг коммерческими банками 38**

**2.5.1 Система "Телебанк" комерческого банка "Гута-Банк" 38**

**2.5.2 Системы платежей через Интернет банка "Платина". 43**

**2.6 Финансовые показатели удаленого банковского сервиса российских банков 46**

**2.7 Проблемы внедрения электронных систем расчетов в банках 47**

**2.8 Экономическая эффективность внедрения и использования систем электронных расчетов 49**

**2.9 Выводы по разделу 53**

**3. Некоторые практические решения проблем электронных банковских расчетов, перспективы развития 54**

**3.1 Юридическое обоснование применения электронных документов в рамках действующего законодательства РФ 54**

**3.2 Правовые аспекты работы платежных систем в сети Интернет 56**

**3.3 Принципы обслуживания клиентов в многофилиальном банке 57**

**3.4 Перспективы развития розничных электронных банковских услуг 59**

**Заключение 61**

**Список использованных источников 62**

**62**

Приложение А Определение возможного применения электронных систем расчетов в розничных банковских услугах

Приложение Б Основные технологические различия электронных систем банковского обслуживания

Приложение В On-line покупка и проведение платежа в системе "CyberCheck"

Приложение Г Технология CyberPOS - оплата покупок в интернет с помощью пластиковых карт

Приложение Д Правила использования сертификатов и электронной цифровой подписи при дистанционном банковском обслуживании с помощью системы Телебанк-Онлайн ЗАО "КБ “ГУТА-БАНК”

Приложение Е Правила расчетно-кассового и дистанционного банковского обслуживания клиентов (физических лиц) "ГУТА-БАНКА"

Приложение Ж Пример пакета документов подготовленных для организации удаленнго расчетно-кассового обслуживании клиентов

**Введение**

Сегодня любой банк во всем мире выполняет три основные функции: сбор денежных средств, их перемещение, и кредитование ими. Сбор денежных средств сам по себе стоит банку денег, на перемещении средств уже можно зарабатывать, но, все же, основной бизнес банка - это, конечно, предоставление кредитов. К сожалению, в России кредитование как предприятий, так и населения - в современных условиях занятие очень ненадежное, и пока не позволяет ориентироваться на него, как на основную сферу получения доходов банком. С помощью организации систем электронных расчетов вполне возможно построить банковские продукты, которые даже в условиях сегодняшней России, позволят зарабатывать деньги, соединяя воедино все три банковские функции: собирая дешевые ресурсы большого числа небогатых клиентов, контролируя передвижение денег по циклу банковский счет - клиент - магазин - банковский счет, и кредитуя предприятия и торговые структуры, связанные с этой клиентурой. Это одна из немногих сегодня реальных возможностей для банков зарабатывать деньги.

Актуальность темы достаточно очевидна, так как все чаще и чаще в нашей жизни мы сталкиваемся с электронными расчетами, и все чаще и чаще современные инструменты денежного обращения начинают вытеснять на некоторых рынках своих предшественников - наличные и безналичные деньги. Причины этого процесса достаточно очевидны, так как те средства денежного обращения, которые мы имеем сейчас, отнюдь не являются идеальными и поэтому идет их непрерывное совершенствование. В какой-то момент накопленные усовершенствования приводят к смене инструментов. К тому же за последние 5-6 лет в нашу жизнь со стремительной скоростью ворвался Internet вместе со своими принципами общения, бизнеса и, что естественно, своими, принципиально новыми инструментами электронных расчетов.

При современном уровне развития науки и техники, информатизации различных областей жизни в современном обществе, появилось множество новых технических возможностей проведения денежных расчетов и взаимозачетов без использования денег так таковых. Коммерческие банки в современных условиях, просто обязаны идти в ногу со временем, и предоставлять клиентам усовершенствованные банковские услуги, связанные с применением электронных систем расчетов.

Предметом исследования данной работы являются розничные электронные банковские услуги, как высокотехнологичные банковские продукты и как средство получения доходов коммерческим банком.

Цель данной работы - на основе материалов учебников банковского дела, современной публицистики, рассмотреть возможности применения систем электронных расчетов в розничных банковских услугах, проанализировать работу таких систем на основе имеющегося опыта работы российских банков, современного законодательства и технологической оснащенности современных коммерческих банков, определить возможные перспективы развития этих систем.

В данной работе освещены аспекты систем электронных расчетов в современном коммерческом банке с точки зрения:

* современного уровня банковских услуг;
* развития технической и информационной базы банков и их клиентов;
* технологии работы электронных банковских продуктов;
* безопасности проведения расчетов;
* правовой базы;
* возможностей и экономической целесообразности внедрения электронных розничных услуг в коммерческих банках.

**1 Теоретические аспекты систем электронных расчетов в банковском деле**

Расчеты с использованием наличных денег чрезвычайно дорого обходятся государственным и коммерческим финансовым структурам. Выпуск в обращение новых купюр, обмен старых, содержание большого персонала, неудобства и большие потери времени рядовых клиентов - все это тяжелым бременем ложится на экономику страны. В России, например, около 20 % стоимости каждого рубля уходит на поддержание его же собственного обращения. Один из возможных и самых перспективных способов разрешения проблемы наличного оборота - создание эффективной автоматизированной системы безналичных расчетов. По экспертным оценкам, такая система может обеспечить сокращение наличного денежного обращения почти на треть.

С середины 20 века начинают появляться автоматизированные системы расчетов с помощью специальных банковских карточек.

В настоящее время этот способ безналичных расчетов получил такое широкое распространение, что трудно себе представить сферу обслуживания в которой бы они не использовались, Магазины, билетные кассы, гостиницы, всех стран мира готовы обслужить Вас, приняв вашу пластиковую карточку, как средство оплаты.

Сегодня в России уже имеется опыт эммитирования как зарубежных карточек по лицензии крупнейших финансовых ассоциаций, так и собственных рублевых и валютных кредитных и дебетных карт.

**1.1 Пластиковые карты, как одна из основ системы электронных расчетов**

В настоящее время пластиковые карточки - это инструмент, который сейчас являются современным, доступным для общего пользования и в последнее время все чаще и чаще соперничает с тем, что мы привыкли называть деньгами в наличной и безналичной форме. Они являются наиболее близкими к наличным деньгам, уже достаточно устоявшимися и привычными для пользователей.

О.И. Лаврушин в своих работах рассматривает основные понятия и принципы использования пластиковых карточек как современного платежного инструмента на международном и российском рынках.

Механизм функционирования системы электронных расчетов основан на применении пластиковых карточек и включает в себя операции, осуществляемые при помощи банкоматов, электронные системы расчетов населения в торговых организациях, системы банковского обслуживания клиентов на дому и на рабочем месте. /1/

Пластиковая карточка – это обобщающий термин, который обобщает все виды карточек, различных как по назначению, набору, оказываемых с их помощью услуг, так и по своим техническим возможностям и организациям их выпускающих.

В процессе формирования системы электронных денежных расчетов на Западе была создана организация ISO (International Standarts Organization), которая разработала определенные стандарты на внешний вид пластиковых карт; порядок нумерации (образования) счетов; формат магнитных полос; формат сообщения, посылаемого владельцу карточки о его операциях. Членами ISO являются такие крупные эмитенты карточек, как VISA, Master Card, American Express.

В настоящее время более 200 стран мира используют пластиковые карты в платежном обороте, что позволяет сделать вывод о том, что пластиковые карты являются важнейшим элементом так называемой «технологической революции» в банковском деле. Именно пластиковые карточки в ряде случаев выступают ключевым элементом электронных банковских и других систем. Они вышли на передовые позиции в организации денежного оборота индустриально развитых стран Запада, постепенно вытесняя чеки и чековые книжки. /1/

Банк заинтересован работать с карточками исходя из следующих соображений:

Они позволяют увеличивать объемы привлеченных ресурсов, имеются в виду, во первых, те суммы, которые владельцы карточек должны положить на свои спецсчета в банке. Во вторых, это могут быть страховые депозиты, к которым банки (российские) прибегают для обеспечения большей надежности «карточных» операций.

За все операции с карточками (покупка, обналичивание, конвертирование) банк, как правило, взимает комиссионные. Кроме того, клиент платит за получение самой карточки.

Повышается конкурентный потенциал банка с учетом общемировой тенденции вытеснения из платежного оборота не только наличных денег, но и чеков, растет авторитет банка как участника инновационных процессов.

Что касается менее приятной стороны «карточного» бизнеса, для банка она связана с весьма высокими затратами, особенно в начале работы с карточками (вступление в уже существующую систему или организация собственного процессингового центра, затраты на техническое и программное обеспечение, налаживание связей с магазинами и т.д. Например, затраты Столичного банка сбережений - АГРО на создание своей собственной системы STB-card превысили 12 млн долл.

Высокие затраты, а также слабое развитие современных средств связи, без которых нельзя вести обслуживание карточек, и некоторые другие обстоятельства делают крупные инвестиции в карточный бизнес в условиях России весьма рискованными. /1/

С позиции эмитента – банка, выпускающего карточки в обращение наиболее серьезным является вопрос рентабельности выполняемых услуг. Так для большинства операций, выполняемых при помощи кредитных карточек, требуется несколько лет, чтобы стать прибыльными. Несмотря на трудности в определении суммы доходов от использования кредитных карточек, поскольку эта сфера деятельности банка тесно связана с компьютерными услугами, было определено, что средняя прибыльность к сумме вложенного капитала составляла 29,9 %.

В мировой банковской практике использование пластиковых карточек является важным источником прибыли. В США, по некоторым оценкам, по кредитным картам представляют лишь 6 % кредитов, выдаваемых банками, но при этом они дают 10 % всего дохода, получаемыми этими банками.

Российские банки, активно развивая эту область деятельности, нередко не отдают себе отчета в том, что речь идет о высокорисковых операциях. Рассматривая негативные стороны применения карточек, обращают на себя внимание две проблемы: во-первых, объем бумажного документооборота существенно не снижается, и, во-вторых, высок уровень неправомочного пользования карточками, подделок, мошенничества.

Использование кредитных карточек существенно влияет на развитие безналичного денежного оборота, сокращает издержки обращения. Существуют и некоторые другие достоинства: рост оборота и прибыли, повышение конкурентоспособности и престижа банков, предприятий розничной торговли, других организаций, принимающих карточки; наличие гарантии платежа; рост занятости, например в сфере зарубежного туризма, и др.

Компании по выпуску кредитных карточек организуют шумные рекламные компании, подчеркивающие эти преимущества. Свои издержки компании покрывают доходами от отсроченных платежей владельцев карточек. Следует отметить, что в развитии этой сферы услуг, распространении карточек заинтересованы как компании и банки, так и их клиенты.

Использование новейших платежных средств, в частности кредитных карточек, позволяет банкам существенным образом снизить свои издержки на изготовление, обработку, учет бумажно-денежной массы, других бумажных платежных средств, сэкономить время и затраты живого труда. Огромная работа по осуществлению электронных расчетов выполняется быстро, надежно, при минимальной потребности в обслуживании. Кроме того, пользование кредитной карточкой в корне меняет психологию клиента, исподволь прививая ему компьютерное мышление, умение обращаться с техникой, рассчитывать собственные траты на перспективу.

**1.2 Платежные системы**

Платежной системой будем называть совокупность методов и реализующих их субъектов, обеспечивающих в рамках системы условия для использования банковских пластиковых карточек оговоренного стандарта в качестве платежного средства. Одна из основных задач, решаемых при создании Платежной системы, состоит в выработке и соблюдении общих правил обслуживания карточек входящих в систему эмитентов, проведения взаиморасчетов и платежей. Эти правила охватывают как чисто технические аспекты операций с карточками - стандарты данных, процедуры авторизации, спецификации на используемое оборудование и пр., так и финансовые стороны обслуживания карточек - процедуры расчетов с предприятиями торговли и сервиса, входящими в состав приемной сети, правила взаиморасчетов между банками, тарифы и т.д.

Таким образом, с организационной точки зрения ядром Платежной системы является основанная на договорных обязательствах ассоциация банков. В состав Платежной системы также входят предприятия торговли и сервиса, образующие сеть точек обслуживания. Для успешного функционирования Платежной системы необходимы и специализированные нефинансовые организации, осуществляющие техническую поддержку обслуживания карточек: процессинговые и коммуникационные центры, центры технического обслуживания и т.п.

Процессинговый центр - специализированная сервисная организация - обеспечивает обработку поступающих от эквайеров (или непосредственно из точек обслуживания) запросов на авторизацию и/или протоколов транзакций - фиксируемых данных о произведенных посредством карточек платежах и выдачах наличных. Для этого центр ведет базу данных, которая, в частности, содержит данные о банках - членах Платежной системы и держателях карточек. Центр хранит сведения о лимитах держателей карточек и выполняет запросы на авторизацию в том случае, если банк-эмитент не ведет собственной базы (off-line банк). В противном случае (on-line банк) процессинговый центр пересылает полученный запрос в банк-эмитент авторизуемой карточки. Очевидно, что центр обеспечивает и пересылку ответа банку-эквайеру. Кроме того, на основании накопленных за день протоколов транзакций процессинговый центр готовит и рассылает итоговые данные для проведения взаиморасчетов между банками-участниками Платежной системы, а также формирует и рассылает банкам-эквайерам (а, возможно, и непосредственно в точки обслуживания) стоп-листы. Процессинговый центр может также обеспечивать потребности банков-эмитентов в новых карточках, осуществляя их заказ на заводах и последующую персонализацию. Следует отметить, что разветвленная Платежная система может иметь несколько процессинговых центров, роль которых на региональном уровне могут выполнять и банки-эквайеры.

Коммуникационные центры обеспечивают субъектам Платежной системы доступ к сетям передачи данных. Использование специальных высокопроизводительных линий коммуникации обусловлено необходимостью передачи больших объемов данных между географически распределенными участниками Платежной системы при авторизации карточек в торговых терминалах, при обслуживании карточек в банкоматах, при проведении взаиморасчетов между участниками системы и в других случаях.

Каждый банк, решивший предоставлять своим клиентам услуги по обслуживанию пластиковых карточек, может как создать свою платежную систему, так и начать сотрудничать с уже существующие платежные системы отечественные или международные.

Сотрудничество с международными платежными системами предполагает членство или партнерство российских банков с соответствующими Платежными системами. В рамках ассоциации VISA International карточки выпускают 20 тысяч банков членов VISA. Эти карточки с логотипом эмитентов принимаются в 10 млн. торговых и сервисных точках во всем мире. В ассоциации Europay International – соответственно 25 тыс. банков и 12 млн. точек.

В течение последних лет условия получения российских карточек клиентами банков стали заметно более либеральными – под влиянием конкуренции тарифы снижаются. Однако их разброс среди банков – эмитентов достаточно высок. Как правило, выбирая определенный банк, клиент получает преимущество по одной группе тарифов, но переплачивает за другие услуги.

Международные карточки, выпускаемые и обслуживаемые российскими банками, имеют достаточно ярко выраженную российскую специфику. Об этом говорят фактическое отсутствие карточек кредитного типа, практика применения страховых депозитов и др.

Чем объясняется столь бурное развитие данной сферы банковских услуг в последние годы? Следует отметить три основных фактора.

Во первых, обслуживая международную, либо внутреннюю пластиковую карточку, банк добивается привлечения богатых клиентов.

Во вторых, обслуживая данный круг клиентуры, российские банки сталкиваются с необходимостью восстанавливать связи и производить расчеты через зарубежные банки, придерживаясь стандартов, принятых в мировой банковской практике, в целях интеграции с мировой банковской системой. Однако, чтобы стать партнером зарубежного банка в обслуживании общих клиентов, российскому банку необходимо достичь высокого уровня развития, в том числе в сфере новых технологий.

В третьих, анализируя опыт развития денежно кредитной сферы на Западе, можно сделать вывод, что в перспективе наша страна будет широко использовать пластиковые карты в качестве инструмента денежного обращения.

В тоже время следует иметь в виду, что пластиковые карточки международных систем предполагают наличие валютных средств. Следовательно в России потенциальными их обладателями может стать ограниченное число лиц. Реальных же владельцев международных карточек еще меньше, поскольку банки требуют наличия довольно значительного остатка средств на счете, а в случае с кредитными картами – еще и крупного страхового депозита в иностранной валюте.

В целом анализ работы российских банков с международными карточками показывает, что существует опасность финансовой, технической и интеллектуальной зависимости от западных влияний, поставок программного обеспечения и комплектующих, идей.

Трудности, связанные с внедрением пластиковых карт международных платежных систем, а также реальная потребность в развитии безбумажных технологий в России, требуют с российских банков развивать рынок собственных карточек в расчете на более массового потребителя. Современные российские пластиковые карты в основном можно определить как дебетовые, предназначенные для получения наличных денежных средств в банкоматах и оплаты покупок пока еще небольшом числе соответствующим образом оборудованных магазинов.

Итак, перед каждым банком, решившим заняться «карточным» бизнесом, - два пути развития. Первый путь, описанный выше, - это предоставления все большего спектра услуг узкому кругу клиентов – обладателям значительных сумм валюты. Второй путь – ориентация на широкий круг лиц, которым карточки облегчили бы пользование российскими рублями, включая очень большие суммы, прежде всего внутри страны. Этому пути соответствует выпуск банками (и другими субъектами экономики) собственных рублевых карточек.

Российские банки в последнее время явно смещают акцепты в сторону создания внутренних (национальных) платежных систем, выпуска собственных карточек.

Межбанковские электронные переводы денежных средств в торговых организациях.

Важнейшим направлением обслуживания клиентов банков с использованием новейшей электронной техники является представление им электронных услуг в магазинах. В системах межбанковских электронных переводов денежных средств в торговых организациях осуществляется перечисление средств со счета покупателя на счет продавца в момент покупки или в отдельных случаях с отсрочкой платежа по желанию клиента. Большинство операций выполняется при помощи пластиковых карточек, которые вышли на передовые позиции в организации платежного оборота высокоразвитых стран Запада, постепенно вытесняя чеки и чековые книжки. В последние годы ведутся работы по внедрению многоцелевых карточек, которые можно использовать как кредитные, платежные, чековые гарантийные карточки.

Карточка для пользования данными системами – необходимый элемент процедуры перечисления средств. Продавец пропускает ее через специальный терминал и проверяет покупательную способность карточки, после чего осуществляется платеж. Вся операция занимает не более 30 секунд.

С точки зрения проблем внедрения пластиковых карт можно сказать:

* карточный бизнес в настоящий момент уже довольно сильно развит как во всем мире, так и в России;
* технологически этот вид бизнеса очень прогрессивен, постоянно развивается, и в нем используются наиболее передовые достижения науки и техники;
* для внедрения банковских продуктов, основанных на использовании банковских карт, требуются большие затраты, особенно на первых этапах;
* при довольно сильной унификации банковских карт, оборудования, используемого в карточном бизнесе, правил обслуживания, ведения и соблюдения технических стандартов, на современном рынке банковских услуг наблюдается очень большое разнообразие различных банковских карточек, различных как по технологии исполнения карты, так и по набору услуг, и по разнообразию Платежных систем, в которых они участвуют;
* в результате этого разнообразия, многие банки, занимающиеся эти бизнесом, эмитируют и обслуживают множество различных карточек, различных платежных систем, с целью предложить наиболее полный пакет карточных услуг своим клиентам. Приходится покупать дорогостоящее оборудование, которое имеет тенденцию, как и вся современная компьютерная техника морально устаревать, в связи с этим, уже масса такого бывшего в употреблении оборудования предлагается к продаже. Некоторые типы карт, например с магнитной полосой, постепенно перестают использоваться, уступая место микропроцессорным картам;
* банки, вступающие в этот бизнес в более позднее время, немного выигрывают тем, что при тех же затратах приобретают для работы с картами более совершенное оборудование, берут в обслуживание, более высокотехнологические карточки, себестоимость которых с каждым днем становится все ниже. Они вступают в уже проверенные временем и зарекомендовавшие себя устойчивые платежные системы различного уровня. Банки, вступившие на этот путь ранее, успели больше зарекомендовать себя, как высокотехнологичные банки, и успели собрать наиболее привлекательную клиентуру для своего карточного бизнеса. Банки, не использующие передовые технические решения, в будущем рискуют вообще потерять часть своих клиентов, из-за неспособности обслуживать их на современном уровне развития банковских услуг;
* пластиковые карты позволяют клиентам мобильно пользоваться банковскими услугами;
* большинство клиентов, физических лиц, современных банковских карточных услуг в России имеют доходы выше среднего уровня, поскольку стоимость обслуживания карт, на сегодняшний день остается довольно высокой. Уровень спроса на карточные банковские продукты сильно зависит от инфраструктуры обслуживания карточек, от готовности торговых организаций принимать их к оплате. Только в крупных городах, в карточный бизнес возможно массово привлечь клиентуру со средним уровнем дохода. В остальных же случаях клиентов, можно привлечь на льготных условиях, внедряя широкомасштабные проекты, с поддержкой крупных корпоративных клиентов, организации "зарплатных" проектов;
* карточный бизнес является высокорисковым, в большинстве случаев имеет длительный срок окупаемости.

С точки зрения технологий электронных платежных систем следует отметить, что:

* банковская карта не является заменителем наличных денег, а является лишь одним из средств, используемых при расчетах;
* пластиковая карта подтверждает право ее владельца получать товары и услуги, наличные деньги, производить расчеты;
* пластиковые карты имеют уже довольно развитую правовую базу, как во все мире, так и в России;
* с правовой точки зрения, пластиковая карта выступает, как документ, подтверждающий право владельца на платеж, и с помощью специальных устройств, позволяет оставлять доказуемое подтверждение того, что платеж действительно был совершен;
* безопасность ведения расчетов посредством пластиковых карт базируется на техническом уровне исполнения карты (имеют множество степеней защиты, особенно микропроцессорные), на обеспечении при расчетах в большинстве случаев авторизации карт, проверки личности владельцев карты;
* практически пластиковые карты возможно использовать в любых технологиях проведения электронных расчетов. Их можно использовать, как дополняющий элемент, при удаленном банковском обслуживании клиентов, при проведении денежных переводов, платежей между банками и клиентами. Карты активно используются в электронной коммерции, при оплате товаров и услуг через интернет, при создании городских (региональных) систем оперативных взаиморасчетов между субъектами экономики.
* современное техническое совершенство микропроцессорных карт, дает неограниченный простор для фантазии разработчиков, при создании принципиально новых банковских продуктов.

**1.3 Удаленное банковское обслуживание**

Исходя из выше изложенного, можно сделать вывод, что большое количество систем электронных расчетов, платежных систем основано на применении пластиковых карт. К электронным системам расчетов в банках также относятся обслуживание клиентов в офисах и на дому с использованием электронной техники, различных систем электронных коммуникаций, денежные расчеты в системах электронной коммерции, межбанковские электронные переводы. Многие из них могут не использовать пластиковые карты, как необходимый элемент.

Понятие "пластиковые карты" очень тесно увязано с темой настоящей работы, т.к. является одной из важных сторон, электронных Платежных услуг, предоставляемых банками. С другой стороны, тема "пластиковые карты" является более обширной. Она включает в себя не только проблемы электронных расчетных (платежных) систем, банковских услуг клиентам, но и массу других, экономических, технических, правовых и других вопросов, связанных с чисто "карточным бизнесом". "Пластиковые карты" - это отдельная тема в списке дипломных работ университета, требует более детального анализа и создает множество других предметов исследования.

Более подробно, в работе будут рассмотрены вопросы удаленного банковского обслуживания клиентов, поскольку это самая классическая форма розничных электронных банковских услуг. При удаленном обслуживании клиентов пластиковые карты, могу и не применяться, поскольку заменяются другими технологическими инструментами. Но для наиболее качественного обслуживания клиентов, просто необходимо интегрировать услуги по обслуживанию карточек, в удаленное банковское обслуживание. Намного привлекательнее для клиента будет ситуация, когда благодаря различным системам типа "Клиент-банк", он не просто сможет быстро, не выходя из офиса, отправить платежный документ в банк, но и получатель платежа в другом банке получит деньги в минимально короткие сроки. Только став участником современных электронных межбанковских электронных расчетов, банк способен обеспечить соответствующий уровень оперативности платежей для своих клиентов.

Совершенствование экономического механизма в условиях перехода к рынку предъявляет все более высокие требования к функционированию денежного обращения, организации расчетного и кассового обслуживания. Рост платежного оборота и обусловленный им рост издержек обращения настоятельно диктуют необходимость создания принципиально новых механизмов денежного обращения, обеспечивающих быстрорастущие потребности в платежах и ускорение оборачиваемости денежных средств при одновременном снижении издержек денежного обращения и сокращения трудовых затрат. /2/

Данная проблема не может быть решена при массовом использовании существующих форм денег, так как в силу своей физической природы они имеют предел подвижности, обуславливают высокую трудоемкость финансовых расчетов, не обеспечивают непрерывность цепи расчета и затрудняют контроль за своим движением. Один из путей решения этой проблемы – использование новых технологий научно-технического прогресса в сфере применения заменителей наличных денег и создания различных систем электронных расчетов, использовании для этого передового опыта индустриально развитых стран с рыночной экономикой.

«Home banking»- банковское обслуживание клиентов на дому и на их рабочем месте.

Наряду с использованием банкоматов, электронных систем расчетов и платежей ведение банковских операций на дому («home banking») представляет собой самостоятельную форму банковских услуг населению, основанных на ррррррриррироиоротьт

использовании электронной техники. /2/

Пользователи систем электронных банковских услуг на дому самостоятельно приобретают необходимое оборудование, а банк консультирует клиентов по вопросам оборудования домашних терминалов и приобретения необходимого программного обеспечения. Подобные системы позволяют клиенту банка, используя экран монитора или телевизора, персональный компьютер, подключиться по телекоммуникационным линиям связи (телефон или видео) к банковскому компьютеру. В данном случае банковские операции могут осуществляться 7 дней в неделю круглосуточно. Перед началом каждой операции владелец счета использует «ключ» в коде защиты от неправомочного подключения к системе. Пользование данной системой позволяет управлять текущим счетом, вкладом, расчетами клиента с бюджетом, счетами платежей и сбережений.

Среди операций, выполняемых при помощи подключения персонального компьютера к банковской компьютерной системе, выделим следующие:

* получение баланса счета на текущий день;
* ознакомление с деталями инструкций, правил, в соответствии с которыми могут вноситься изменения, исправления и т.д.;
* возможность заказать чековую книжку и отчет о движение средств на счете за определенный период времени; осуществление перечислений по счетам клиентов;
* оплата услуг различных компаний (например, выпускающих кредитные и другие пластиковые карточки, причем при помощи компьютера на дому можно оплатить счета вперед);
* выполнение операций с ценными бумагами и др. Кассовое обслуживание клиентов на дому в ряде случаев не ограничивается их счетами в национальной валюте./2/

С точки зрения обслуживания клиентов - юридических лиц, банки стараются придерживаться установленных правил введения безналичных расчетов. Правила расчетно-кассового обслуживания клиентов, права и обязанности сторон, оговоренные в договоре банковского счета, в основном совпадают с нормами и отношениями между банком и клиентом при использовании систем типа "Клиент-Банк".

Система «Клиент банк» позволяет (в классическом варианте):

* передавать в банк платежные поручения;
* получать выписки со счетов клиентов;
* получать электронные копии платежных документов по зачислению средств на счета клиентов;
* обмениваться с банком электронными текстовыми сообщениями;
* получать справочную информацию (перечень выполняемых банковских операций, курсы валют и т.д.)
* осуществлять импорт (экспорт) информации с системой автоматизации предприятия клиента.

Система «Клиент – Банк» обладает многоуровневой системой защиты и обеспечивает достоверность, сохранность и конфиденциальность передаваемой информации.

Предлагая клиентам воспользоваться услугами системы «Клиент – Банк», банк консультирует клиентов по вопросам приобретения необходимого оборудования. Кроме того, банк гарантирует техническую поддержку: при установке системы и начальном обучении персонала; обновлении программного обеспечения при появлениях новых версий системы; консультации и рекомендации при работе системы по телефону.

Для клиента банка, физического или юридического лица, важнейшим сдерживающим моментом для вступления в число пользователей подобных систем остается плата за пользование услугами системы. С позиций бизнесмена важнейшим преимуществом этого вида электронных банковских услуг является возможность получения любой информации в любое время суток наряду с использованием других возможностей. Для банков относительно сложно оценить эффективность этих систем: во-первых, с точки зрения сокращения расходов на содержание зданий, сооружений, штата служащих, бумажного документооборота и т.д.; во вторых, из-за возможных потерь в результате быстрого перевода клиентами своих денежных средств со счетов, не приносящих процентов, на доходные счета. Серьезного анализа также требует конкуренция со стороны зарубежных банков и других финансово-кредитных институтов, предоставляющих аналогичные услуги по выполнению банковских операций на дому и в офисе.

Обслуживание клиентов банка на дому с использованием возможностей всемирной компьютерной сети интернет уже получило свое устоявшееся название "Интернет-банкинг".

Классический вариант системы интернет-банкинга включает в себя полный набор банковских услуг, предоставляемых клиентам - физическим лицам в офисах банка, естественно, за исключением наличных операций. Как правило, с помощью систем интернет-банкинга можно открывать и закрывать депозиты, покупать и продавать безналичную валюту, оплачивать коммунальные услуги, платить за доступ в Интернет, оплачивать счета операторов сотовой и пейджинговой связи, проводить внутри- и межбанковские платежи (по стране), переводить средства по своим счетам, включая картсчета, оплачивать покупки, учебу, счета медицинских, страховых, юридических фирм и любые другие счета и, конечно, отслеживать все банковские операции по своим счетам за любой промежуток времени.

В отличие от традиционного, виртуальный интернет-банк работает круглосуточно. 24 часа в сутки можно контролировать собственные счета и в соответствии с изменившейся ситуацией на финансовых ранках мгновенно реагировать на эти изменения (закрыв вклады в банке, купив или продав валюту и т.д.).

Удаленное обслуживание клиентов может также производится с помощью использования телефона и специальных программ, с помощью которых компьютер самостоятельно отвечает на вопросы клиента. Такой вид обслуживания клиентов называют телефонный банкинг или кратко телебанк.

Телебанк предоставляет возможность клиенту получать различную справочную информацию в речевом и факсимильном виде, а также производить активные операции по своим счетам.

Действия, которые может производить клиент, используя телебанк:

* Получить информацию об остатках за любой операционный день по рублевым и валютным счетам в речевом виде.
* Получить факсимильную копию выписки по любому счету за любой операционный день. Выписки формируются динамически на основании клиентских документов, хранящихся в базах телебанка. Клиент имеет возможность получения выписки за произвольный период, в том числе, за весь период обслуживания в банке.
* Получить информацию о суммах поступлений по счетам клиента за любой операционный день в речевом виде.
* Производить движения по счетам (рублевым и валютным). Каждому платежу, который клиент может произвести, используя телебанк, присваивается определенный код, телебанк хранит такие платежи в виде "макетов" платежных поручений с фиксированными реквизитами и пустыми полями, подлежащими заполнению клиентом. При проведении платежа телебанк запрашивает у клиента код платежа и предлагает ввести незаполненные поля.
* Производить отзыв платежей, переданных в банк, до их передачи в ЦБ. Система телебанк по заявке клиента формирует документ, отменяющий предыдущий платеж.
* Производить плановые платежи. Например, автоматический перевод средств в оплату транспортного налога, в пенсионный фонд или обязательного медицинского страхования. Если на счете у клиента неотрицательное и ненулевое сальдо, то телебанк в заданное время автоматически формирует платежное поручение и проводит его прежним образом.
* Производить заказ наличности в любой валюте в кассе и обменном пункте банка. В этом случае клиент заполняет по телефону заявку на приобретение валюты в любом ПОВ. телебанк выводит первичный документ со своей отметкой, который пересылается с прочими платежными документами.
* Передавать в банк заявку на предоставление овердрафта (технического овердрафта). В случае нехватки средств на счетах клиента на проведение ответственного платежа, с помощью телебанка клиент может подать заявку на предоставление овердрафта на определенную сумму и срок. При акцептовании договора у клиента прогнозируемый остаток на счете, определенном в заявке на овердрафт, увеличивается на запрашиваемую сумму, вследствие чего, клиент получает возможность проведения платежей.
* Ввести распоряжение о передаче факсимильной копии платежного поручения, переданного через телебанк либо стандартным способом, своему корреспонденту. Документ, введенный через телебанк, передается с отметкой банка. При использовании данного режима клиент имеет возможность получить оплачиваемый им товар (услуги), находясь в офисе поставщика!!!

Телебанк может предоставлять клиенту возможность использования удобных подсистем "Голосовая почта" и "Факсимильная почта" для передачи или получения экстренных сообщений, справочной информации либо документов, не определенных в структуре телебанк (нормативно-правовых актов, бухгалтерских инструкций и т.п.).

Платеж, проведенный через телебанк, обрабатывается в автоматическом режиме. а информацию об изменении остатка на счете на банковский сервер передает администратор-операционист. Операционист банка, обслуживающий того же клиента, имеет возможность определить остаток на счете клиента.

Остатки по счетам клиентов рассчитываются на основании проводок и могут быть получены за любые операционные дни (закрытые и незакрытые). Выписки (реестры) по счетам клиентов телебанк формирует динамически по запросу клиента. что исключает рутинный процесс их подготовки и хранения. Клиент имеет возможность заказать выписку за любой день (период), в том числе и за весь период своей деятельности. Стандартным образом производится репликация баз данных операционного дня в устанавливаемый период. Возможно и произведение телебанком модификации баз данных операционного дня.

Многие банки распространяют применение телекоммуникаций не только для обработки операций со счетами клиентов, но и на другие области. Такие как залоги, коммерческие и потребительские займы и кредиты. Сейчас стало нормой, когда система передачи данных обрабатывает все банковские операции. Вместо наличных, чеков и других платежных документов во многих случаях целесообразно использовать электронные переводы средств (EFT - electronic funds transfer). Например, корпорация Форд оплачивает счета поставщиков и переводит заработную плату на счета своих служащих именно таким способом.

Однако обмен такой важной и конфиденциальной информацией, как банковская, требует особых средств защиты от несанкционированного доступа, ошибочной передачи по неправильному адресу, гарантии достоверности. Возникающие здесь задачи решаются с помощью специальных способов соединения, передачи данных и шифрования, которые призваны исключить нежелательные последствия.

Международное сотрудничество, мобильность населения, обеспечение деятельности интернациональных коммерческих организаций вызвали к жизни необходимость межнациональной передачи коммерческой информации. Различия в стандартах передачи данных и особенности учета, принятые в различных странах и различных организациях, требуют выработки специальных протоколов передачи данных, создания сетей, обслуживающих эти потребности. Самой известной и крупной международной сетью является сеть организации SWIFT (the Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications), штаб-квартира которой находится Брюсселе. Эта организация была создана, когда 240 крупных мировых банков стали сотрудничать в разработке стандартов электронной передачи денежных средств между банками, находящимися в различных государствах. Это предприятие предоставляет услуги по обмену сообщениями между участниками мирового банковского сообщества, которыми пользуются более 5300 финансовых учреждений и филиалов по всему земному шару, находящихся в 130 странах. Сеть SWIFT сегодня ежедневно передает 2.7 миллиона сообщений и переводит около полутора триллионов долларов из одного места в другое.

Возвращаясь в конце данного раздела к банковским, и именно розничным услугам, и подведя итог всем вышеизложенным теоретическим аспектам применения электронных систем расчетов в банковском деле, мы попытались каким-то образом определить границы возможного применения электронных систем расчетов в рамках современных розничных банковских услуг и попытались представить это графически. В результате получился графический рисунок, представленный в приложении А настоящей работы. В данном приложении показано, что явное большинство всех розничных банковских операций оказалось внутри границ возможного применения систем электронных расчетов, за исключением работы в кассах банка с наличными денежными средствами. Все остальные операции, связанные с розничными услугами, физически сводятся к записям по банковским счетам и другой "бумажной" работе. С обработкой больших объемов информации, ее хранением и обменом успешно справляется современная вычислительная техника. Ее потенциальные возможности на сегодняшний день значительно превосходят объемы банковского документооборота. Остаются только вопросы ее оптимального использования и внедрения новых технологий.

Благодаря внедрению новых "безбумажных" технологий все операции постепенно автоматизируются. Банкам остается только купить соответствующее техническое оборудование, программное обеспечение, арендовать современные каналы связи, вступить в действующие платежные системы, создать инфраструктуру собственной платежной системы, нанять квалифицированный персонал и тогда бы электронные системы расчетов практически бы были внедрены в абсолютном большинстве розничных банковских услуг. Реально разработанные на сегодняшний день технологически разнообразные классы банковских продуктов, реализующие различные аспекты электронного обслуживания клиентов мы показали с помощь таблицы в приложении Б. Используя таблицу различий, можно оценить достоинства и недостатки каждой класса систем электронных расчетов, оценить порядок расходов на реализацию и сопровождение и ожидаемой доходности.

Каждый банк может в любой последовательности внедрять новые технологии расчетов с любого направления рынка розничных банковских услуг. Каждое новое технологическое решение предъявляет банкам определенные новые требования к технологии банковской работы. Возникают различные проблемы технического, психологического, правового, финансового характера, проблемы безопасности расчетов. Для того, что бы успешно решать их, необходимо проанализировать системы электронных банковских не только с теоретической, но и практической стороны, с позиции поиска возможных решений возникающих проблем. Анализу работы систем электронных расчетов в банках посвящен второй раздел настоящей работы.

**2. Анализ работы электронных систем расчетов**

**2.1 Организация электронного документооборота в банке**

В российской федерации электронные расчеты стали внедряться сразу в двух звеньях системы безналичных платежей: во взаимоотношении коммерческих банков со своей клиентурой (банк-клиент) и в межбанковских расчетах (банк-банк). Межбанковские электронные расчеты могут осуществляться как на основе корреспондентских счетов, так и через различные финансовые институты (ими могут быть клиринговые учреждения, фондовые и валютные биржи).

Договор на расчетно-кассовое обслуживание с использованием документов в электронной форме представляет собой разновидность договора банковского счета и предусматривает осуществление безналичных расчетов с использованием различных документов (в том числе и расчетных) не только в бумажной, но и в электронной форме. Поэтому помимо прав и обязанностей, традиционных для договора банковского счета, этот договор содержит ряд дополнительных условий, отражающих специфику электронных платежей. Предметом его является деятельность банка по оказанию своему клиенту услуг по осуществлению безналичных платежей с использованием в ряде случаев расчетно-кассовых документов в электронной форме.

Банки пока отказываются целиком переходить на электронный документооборот. Поэтому в таком договоре специально оговариваются те виды документов, которые будут передаваться в электронной форме. Как правило, ими являются платежные поручения и выписки из счета клиента. Все остальные расчетно-кассовые документы составляются на бумажных носителях, передаются и обрабатываются традиционным способом. Обычно договор предусматривает возможность расширения круга расчетных документов в электронной форме.

Для того, чтобы производить электронные платежи, "банк должен обладать правом на эксплуатацию и распространения соответствующего программного обеспечения, иметь компьютеры, модемы, другую технику, отвечающую определенным требованиям, в достаточном количестве; предоставить клиенту программное обеспечение и научить пользоваться им, передать ему ключи для шифрования, передать и зарегистрировать у него открытые ключи подписей операционистов банка, которые будут работать со счетом клиента; зарегистрировать открытые ключи подписей должностных лиц клиента, уполномоченных распоряжаться счетом; согласовать с клиентом систему паролей для экстренного приостановления операций по счету, которые будут использоваться в телефонограммах, и т.п." /5/

На клиента также возлагается выполнение ряда требований организационно – технического характера. Он обязан располагать компьютерами, модемами и другими техническими устройствами в достаточном количестве и с определенными техническими характеристиками; после установки программного обеспечения создать ключи электронных подписей директора и главного бухгалтера, передать банку и зарегистрировать открытые ключи подписей операционистов банка; выполнить ряд других обязанностей сторон по обеспечению безопасности электронных платежей. Учитывая, что электронная передача средств всегда сопряжена с повышенным риском хищения денег, такие договоры должны предусматривать комплекс обязанностей сторон по обеспечению безопасности платежей. Например, стороны договора обязаны строго соблюдать инструкцию по эксплуатации программного обеспечения; содержать компьютеры, на которых установлено программное обеспечение, в охраняемых опечатываемых служебных помещениях; не допускать появления компьютерных вирусов; хранить в тайне информацию о системе паролей для уведомления банка об ошибках в совершении электронных платежей по телефону, о секретных ключах подписей должностных лиц банка и клиента, ключей шифрования; периодически менять ключи подписей должностных лиц. Помимо этого клиент обязан немедленно сообщать банку по телефону обо всех неправильно произведенных операциях (ошибках); о случаях, когда электронно-цифровая подпись банка воспринимается ими как фальшивая; о потере контроля над носителем секретного ключа, а банк обязан немедленно приостанавливать операции по счету клиента при получении от него указанной выше информации и т.п., а также не производить конкретной расчетной операции по документу клиента, электронно-цифровая подпись по которому воспринимается как фальшивая. /7/

Для формирования практики электронного финансового документооборота большое значение имеет система распределения рисков, т.е. определение степени ответственности сторон расчетных отношений.

Следует отметить, что нарушения правил совершения расчетных операций, которые могут быть допущены банками при совершении электронных платежей, аналогичны тем, которые допускаются ими при «бумажных» расчетах: несвоевременное или неправильное зачисление (или списание) средств на счет (со счета) владельца, неисполнение или не надлежащее исполнение поручения клиента о совершении платежа в пользу получателя средств ввиду утери расчетных документов или по иным причинам и т.п. За совершение этих и других нарушений банки могут быть привлечены к ответственности в форме возмещения убытков или уплаты неустойки.

Особенность электронной системы расчетов в том, что она создает дополнительные условия и обстоятельства, способствующие появлению нарушений правил совершения расчетных операций и соответственно убытков у сторон расчетных отношений. Очень часто эти убытки возникают без вины участников безналичного оборота. Поэтому в этой сфере платежного оборота на первое место выходит проблема распределения убытков без учета вины, а не привлечение к ответственности участников правоотношений. В существующих договорах о совершении платежей в электронном виде, об осуществлении электронного документооборота, очень большое внимание, как правило уделяется детальному определению той стороны правоотношения, которая обязана возмещать убытки других участников договора при конкретных обстоятельствах.

Среди специфических причин ненадлежащего выполнения договорных обязательств и появления по этой причине убытков в хозяйственной сфере участников электронных расчетов следует назвать: сбои в работе техники; недостатки программного обеспечения; нарушение сторонами требований безопасности электронных расчетов, в том числе потеря контроля над носителями секретного ключа электронной подписи; компьютерное мошенничество.

Если клиент не смог передать платежное поручение в электронной форме из-за неполадок собственного компьютера, все убытки, возникающие в связи с этим, он должен нести сам. Естественно, в договоре с банком для этого случая должна быть предусмотрена возможность отмены на определенный срок ( например, на срок ремонта компьютера) электронной передачи и замены ее обычным бумажным документооборотом либо арендой комплектом техники у банка. Если клиент не смог передать платежное поручение в электронной форме из-за неполадок в компьютерной сети банка (т.е. банк не смог принять платежное поручение клиента), убытки за это должны возлагаться на банк.

Аналогичный подход применим и к случаю, когда расчетная операция не могла быть своевременно осуществлена в результате сбоя в компьютерной сети корреспондента банка-плательщика. Последний должен возместить своему клиенту возникшие в результате этого убытки, а затем вправе взыскать уплаченное в порядке регресса со своего корреспондента. С целью избежать в таких случаях увеличения размера убытков, договоры об электронных платежах должны также предусматривать возможность замены электронного документа бумажным. А механизм взыскания убытков должен быть по согласованию сторон максимально упрощен.

Еще одной причиной ошибок в процессе электронного перевода средств могут стать недостатки используемого программного обеспечения. Одним из возможных путей повышения качества программного обеспечения могло бы стать введение обязательной государственной сертификации на весь программный комплекс.

Недостатки программного обеспечения могут привести к невозможности зашифровать (расшифровать) информацию о платежах; к тому, что ЭЦП одной из сторон ошибочно будет восприниматься программой проверки как фальшивая; к появлению возможности подделки ЭЦП и т.п.

Логика подсказывает, что все возникающие в результате этого убытки надо возлагать на организацию – разработчика программного обеспечения. Однако для этого необходимо, во первых, доказать, что именно недостатки программного обеспечения стали причиной появления убытков, а во вторых, иметь соответствующие правовые основания для предъявления иска к разработчику (например, договор с ним).

На данной проблеме имеет смысл остановиться подробнее. Претензии к разработчику можно предъявить в рамках норм Закона «О защите прав потребителей», который действует в настоящее время в редакции Федерального закона от 09.01.96 № 2-ФЗ. Однако для признания у программного обеспечения как у товара существенного недостатка необходимо проведение экспертизы, что потребует существенных денежных средств, наличия квалифицированных экспертов и определенного времени, а также подготовленности судей, которые в состоянии были бы рассмотреть такой иск и принять по нему объективное решение. Следует признать, что отечественная правоохранительная система к проведению подобных мероприятий пока не подготовлена. Прежде всего следует начать с формирования экспертной базы, причем она должна быть независимой и от разработчиков и от банков.

Пока же, если в процессе осуществления электронных расчетов ЭЦП одой из сторон будет восприниматься другой стороной как фальшивая, для рассмотрения возникшего конфликта образуется согласительная комиссия из представителей спорящих сторон и разработчика программного обеспечения (например, в пакете документации к СКЗИ «Верба-О» имеется методика проведения таких проверок с участием разработчика). При проверке документа с фальшивой цифровой подписью согласительная комиссия должна сначала проверить целостность программного обеспечения у каждой из сторон договора, а затем – подлинность подписей под спорным документом.

Проблема привлечения изготовителя программного обеспечения к ответственности решается в заключаемых на практике договорах по разному. Может быть предусмотрено, например, что при возникновении у банка или клиента убытков из-за недостатков программного обеспечения банк обязан предъявить иск к разработчику. Это юридически вполне обосновано: для того, чтобы организовать расчеты в электронной форме банк должен заключить с разработчиком соответствующий договор, который дает банку право, во-первых, самому пользоваться программой, во-вторых, распространять ее среди своих клиентов, включающихся в электронный документооборот, а в-третьих, предъявлять разработчику соответствующие претензии. В этой ситуации у клиента нет прямого договора с изготовителем программы, поэтому он не в состоянии сам предъявить к нему иск. Зато клиент имеет право взыскать возникшие у него убытки с банка, который в порядке регресса возвращает уплаченные им суммы с организации – разработчика программного обеспечения.

Необходимо особо рассмотреть принципы распределения убытков, возникших в результате компьютерного мошенничества при невыясненных обстоятельствах. Дело в том, что любое программное обеспечение вне зависимости от вида и степени защиты, может быть изменено квалифицированным специалистами и использовано в противоправных целях. На сегодняшний день не существует абсолютно надежных способов защиты от несанкционированного вмешательства в систему электронных расчетов. По факту хищения денежных средств путем компьютерного мошенничества должно быть возбуждено уголовное дело и произведено расследование. Но не всегда оно может дать положительные результаты, а значит, не всегда можно найти преступника, который будет обязан возместить эти убытки, и не всегда такой преступник окажется в состоянии это сделать. В этих условиях несправедливо бы возлагать обязанность возмещать убытки от компьютерного мошенничества только на потерпевшую сторону. Все организации, включающиеся в систему электронных платежей, в равной степени извлекают из этого выгоды, которые с ней связаны. Поэтому было бы справедливо в равной степени возложить на них обязанность совместно нести убытки, возникшие в результате компьютерного мошенничества, совершенного при не выясненных обстоятельствах. Такой подход следует признать наиболее целесообразным и нормативно закрепить. Он будет способствовать проявлению равной предосторожности со стороны всех участников безналичных расчетов, предотвращению случаев возникновения этих убытков./5/

**2.2 Обеспечение достоверности и конфиденциальности расчетов**

Расширяющееся применение информационных технологий при создании, обработке, передаче и хранении документов требует в определенных случаях сохранения конфиденциальности их содержания, обеспечения полноты и достоверности.

Одним из эффективных направлений защиты информации является криптография (криптографическая информация), широко применяемая в различных сферах деятельности в государственных и коммерческих структурах.

Криптографические методы защиты информации являются объектом серьезных научных исследований и стандартизации на национальных, региональных и международных уровнях.

В отличие от традиционных систем шифрования, в которых один и тот же ключ используется и для шифрования, и для дешифрования, в методах несимметричного шифрования (системах с открытым ключом) предусмотрены два ключа, каждый из которых невозможно вычислить из другого. Один ключ (открытый) используется отправителем для шифрования информации, другим (закрытым) получатель расшифровывает полученный шифротекст.

Если в системе несимметричного шифрования поменять роли секретного и открытого ключей, то в качестве электронной подписи может выступать само сообщение, подписанное на секретном ключе. Тем самым подписать сообщение может только владелец секретного ключа, но каждый, кто имеет его открытый ключ, может проверить подпись, обработав ее на известном ключе.

Электронная цифровая подпись обеспечивает целостность сообщений (документов), передаваемых по незащищенным телекоммуникационным каналам общего пользования в системах обработки информации различного назначения, с гарантированной идентификацией ее автора (лица, подписавшего документ)./ ГОСТ Р 34.10-94/

Как же работает технология цифровой подписи? Предположим, клиент хочет послать сообщение в банк, подписанное с помощью цифровой подписи. Применяя специальную хэш-функцию, он создает уникальным образом сжатый вариант исходного текста - дайджест, идентифицирующий текст так же, как отпечаток пальца - личность человека. Используемая хеш-функция гарантирует, что разные документы будут иметь разные электронные подписи и что даже самые незначительные изменения документа вызовут изменение его дайджеста. После этого клиент применяет к дайджесту своего сообщения особый криптографический алгоритм с помощью собственного закрытого ключа, и дайджест превращается в цифровую подпись, которая посылается по сети вместе с сообщением. Получив его, банк декодирует цифровую подпись посредством открытого ключа клиента, извлекает дайджест сообщения, применяет для сообщения ту же хэш-функцию, что и клиент, получает свой, сжатый, вариант текста и сравнивает его с дайджестом, восстановленным из подписи. Если они совпадают, значит, подпись правильная, и сообщение действительно поступило от данного клиента. В противном случае сообщение либо отправлено из другого источника, либо было изменено после создания подписи - оно считается недействительным. /3,4/

Итак, в современных криптографических системах, в том числе финансовых, используется так называемая технология "криптографии с открытым ключом". Надежность этой технологии основана на доказуемой эквивалентности задачи "взлома" криптосистемы какой-либо вычислительно сложной задаче. Например, при использовании одного из самых распространенных алгоритмов RSA, каждый участник криптосистемы генерирует два случайных больших простых числа p и q, выбирает число e, меньшее pq и не имеющее общего делителя с (p-1)(q-1), и число d, такое, что (ed-1) делится на (p-1)(q-1). Затем он вычисляет n=pq, а p и q уничтожает.

Пара (n, e) называется "открытым ключом", а пара (n, d) -- "закрытым ключом". Открытый ключ передается всем остальным участникам криптосистемы, а закрытый сохраняется в тайне. Стойкость RSA есть функция сложности разложения произведения pq на простые множители p и q (эту задачу придется решать тому, кто вознамерится "вычислить" закрытый ключ из открытого). При достаточной длине этих простых чисел (несколько тысяч двоичных разрядов) такое разложение вычислительно невозможно (т.е. требует ресурсов, недоступных в этом мире).

Для обеспечения конфиденциальности, участник А "шифрует" сообщение m участнику Б с помощью открытого ключа Б: c := me mod n, а участник Б "расшифровывает его" с помощью своего закрытого ключа: m:= cd mod n. Для наложения "цифровой подписи" участник А "шифрует" сообщение m участнику Б с помощью своего закрытого ключа s := md mod n, и отправляет "подпись" s вместе с сообщением m. Участник Б может верифицировать подпись участника А с помощью открытого ключа А, проверив равенство.

Возможности и функции телефонного банковского обслуживания (Phone Banking) совпадают с возможностями и функциями домашнего банковского обслуживания (Home Banking). Основное отличие заключается в использовании технических средств, поддерживающих каналы телефонного банковского обслуживания. В качестве таких технических средств применяются так называемые телефонные голосовые интерактивные автоответчики (IVR), позволяющие клиенту получать банковские услуги с помощью обычного телефона. Эти устройства снабжены средствами синтезирования голосовых фраз, проигрываемых клиенту в качестве "звукового меню" или в ответ на его запросы, а также могут распознавать тональный набор цифр на телефонном аппарате, отдельные команды голосом или даже целые фразы, произносимые клиентом.

Безопасность выполнения операций телефонного банковского обслуживания обеспечивается с помощью процедуры идентификации клиентов по имени и паролю (PIN-коду), который клиент может выбрать и сменить в любой момент с помощью тех же средств телефонного обслуживания. Кроме того, технология телефонного банковского обслуживания концептуально безопасна, поскольку позволяет клиентам инициировать операции, в которых участвуют только счета самого клиента. Даже при выполнении платежей всегда предполагается перечисление денежных сумм с одного из счетов клиента в банке на счет клиента у поставщика услуг (как правило идентифицируемого дополнительными реквизитами клиента). Реальные номера счетов системой не запрашиваются и клиентом не указываются. В системе Back Office, в которой собственно и выполняются операции платежей, всегда производится идентификация клиентских счетов и легальность инициированной клиентом операции платежа. Здесь же после всех проверок выполняется и реальная операция перечисления денежных средств со счета клиента на реальный банковский счет поставщика услуг. Более того, банк для оказания услуг такого рода, как правило, заключает специальные прямые договора с поставщиками услуг. Условиями таких договоров регулируются форматы и регламент передачи данных о платежах от банка к поставщику услуг, правила проверки легальности операций платежей и т.д. На основании таких отношений банка с провайдерами и формируется доступный клиенту список получателей платежей клиента.

С целью организации службы поддержки клиентов предоставляется возможность мониторинга пользовательского диалога операторами процессингового центра. Система телефонного банковского обслуживания предоставляет возможность клиенту в любом месте диалога переключиться на оператора службы поддержки и получить необходимые консультации и помощь.

Системы телефонного домашнего банковского обслуживания снабжаются рядом средств получения справок и отчетов. Клиент может запросить и прослушать по своему телефону справку об активности своих банковских счетов в интересующем его разрезе.

**2.3 Достоинства и недостатки электронных банковских услуг**

С внедрением банками систем класса "Клиент-Банк" процесс осуществления операций юридических лиц с банковским счетом значительно упростился: бухгалтер предприятия, имеющего персональный компьютер с модемом, получил возможность работать с банковским счетом, не покидая стен своего кабинета. Все, что для этого нужно, установить специальную программу и получить в банке дискеты с цифровыми подписями. (В некоторых банках обслуживание по системе "Клиент-Банк" предусматривает установку в компьютер клиента специального шифрующего блока. Роль носителя цифровых подписей в этом случае выполняют не дискеты, а специальные криптографические карты.)

Используя "Клиент-Банк", можно не только оплатить свои счета, но и узнать сальдо, движение по счету, перечень поступлений за день. Важным достоинством использования данной системы является то, что свежую информацию в идеале можно получать так часто, как это необходимо, и всего за несколько минут. Кроме того, использование "Клиент-Банка" позволяет в известной мере абстрагироваться от фактора территориальной близости при выборе банка. Вместо этого внимание можно перенести на наиболее важные параметры банковских учреждений - надежность, прибыльность, наличие интересующих услуг, их качество, стоимость и т. п.

Сегодня нередки случаи, когда благодаря наличию системы "Клиент-Банк" предприятия получают возможность остановить свой выбор на банках, находящихся не только в других городах, но и в другом конце страны. А предприятия из глубинки могут не ограничивать свой выбор филиалами банков, работающих в их городе, при необходимости открыв счет в центральном офисе любого банка. Хотя для осуществления некоторых операций (например, инкассация) без дополнительного счета в местном банке все же не обойтись.

В зависимости от реализации системы "клиент-банк" могут решать различные задачи - от организации обмена информацией типа "платежное поручение - выписка по счету" до полной автоматизации всего документооборота между клиентом и банком. Чтобы быть эффективной, система "клиент-банк" должна не только ограничиваться предоставлением возможности обмена простым набором документов типа тех же платежных поручений и выписок со счетов, но и пропускать через себя подавляющее большинство документов клиента.

Ответ на вопрос, стоит ли внедрять систему, банк может получить, рассмотрев достоинства и недостатки такого внедрения для себя и своих клиентов (табл. 1 и 2).

Таблица 1. Достоинства и недостатки внедрения системы "клиент-банк" для банка

|  |  |
| --- | --- |
| **Достоинства** | **Недостатки** |
| Экономит время операционистов на прием и обработку документов клиентов | Требует затрат на приобретение либо создание системы, ее внедрение и обучение сотрудников |
| Позволяет унифицировать работу с документами клиентов и обеспечение их разнообразной справочной информацией | Требует затрат на обслуживание (в том числе и каналов связи с высокой пропускной способностью при обслуживании большого числа клиентов) |
| Выступает мощным фактором в конкурентной борьбе за клиентов |  |
| Позволяет получать дополнительные средства в виде платы за использование системы клиентами |  |

Таблица 2. Достоинства и недостатки внедрения системы "клиент-банк" для клиента

|  |  |
| --- | --- |
| **Достоинства** | **Недостатки** |
| Позволяет работать со своими счетами, не выходя из офиса | Иногда требует дополнительного оборудования и более высокой квалификации пользователей компьютера |
| Обеспечивает более полную защиту информации о счетах, чем по факсу либо телефону | Часто требует некоторого времени для переквалификации сотрудников на работу с электронными документами |
| Позволяет получать разнообразную справочную информацию из банка в едином связанном виде | Как правило, банки взимают плату за пользование такой системой |
| Позволяет клиенту выбирать банк, не обращая особого внимания на территориальную близость |  |

Естественно, в зависимости от конкретной реализации системы вышеперечисленные "плюсы" и "минусы" могут быть как дополнены, так и сокращены, и очевидно, что именно от нее в огромной степени зависит, оправдает ли система первоначальные затраты.

На смену даже такой прогрессивной системе, как клиент банк, приходят новые технологии. На практике при использовании системы "Клиент-Банк" оперативности в получении свежей информации удается достичь не всегда. Это ограничение определяется необходимостью дозвониться до модема, установленного в банке, который за один сеанс связи не может обслужить более одного клиента. Поэтому даже при условии постоянного наращивания мощностей модемного пула банком с ростом числа клиентов, обеспечить мгновенную связь становится все труднее. Кроме того, наращивание мощностей системы "Клиент-Банк" за счет покупки телефонных линий и компьютерного оборудования является достаточно дорогостоящим и малоэффективным выходом. К тому же за время, проведенное на линии, нужно платить - причем достаточно много, если банк находится в другом городе. Да и получить доступ к счету из дома или гостиничного номера нельзя. Лучшее решение было найдено в виде соединения банковских технологий с современными возможностями Интернета.

Иногда считают, что удаленное банковское обслуживание стоит внедрять главным образом для обслуживания крупных корпоративных клиентов, а работа с физическими и мелкими юридическими лицами может подождать. Но в банковских услугах нуждаются не только крупные клиенты, но и физические лица, частные предприниматели, малые и средние предприятия, в общем, все те, кто имеет небольшие обороты, но несмотря на это вправе рассчитывать на удобный сервис и должное внимание со стороны банка. Стремительно ворвавшийся в нашу жизнь Интернет позволяет обслуживать массового клиента, и предоставлять большинство услуг розничного обслуживания.

Будущее Интернет-банкинга в России тесно связано с развитием розничного банковского обслуживания. Крупным клиентам важнее эксклюзивный, нестандартный сервис и персональное внимание, а уже после этого - интерактивность осуществления всех необходимых операций. В отношении мелких и средних предприятий, предпринимателей и частных лиц обслуживание в системе Интернет-банкинга более продуктивно, поскольку позволяет предоставить массовый высококачественный и - что очень важно - недорогой сервис.

Интернет-банкинг - это не новая услуга, оказываемая банком, а лишь изменение формы обслуживания клиентуры. Здесь можно провести аналогию с обслуживанием по телефону или пейджеру. Операции, осуществляемые банком в сети, - это те же самые операции, которые оказывает он в своих стандартных отделениях. Отличаются они только интерактивной формой взаимоотношений с клиентом. Однако подобное обслуживание является наиболее продвинутым. В пользу этого свидетельствуют следующие факторы Интернет-банкинга:

* система электронного банка требует наличия высококачественной системы back-office, которая должна предусматривать как различные режимы обслуживания клиентов (тарифные планы стандартный, экономичный, VIP-клиент и т.п.), так и автоматически отслеживать риски, возникающие при операциях;
* Интернет - наиболее конкурентная среда, поскольку позволяет совершать операции в режиме реального времени (мощные поисковые системы позволяют клиенту анализировать условия услуг, предоставляемые различными банками, и выбирать наиболее оптимальное предложение);
* работает интерактивная среда, т.е. банк-робот, функционирующий без участия человека либо с минимальным участием;
* банк имеет возможность снижать издержки на содержание стандартных отделений и максимально оптимизировать стандартные банковские операции;
* Интернет-банкинг, являясь глобальной средой, вынуждает изменять саму структуру бизнеса в пользу Интернет-экономики.

Другим аспектом привлекательности Интернет для банков является взрывной рост электронной коммерции. Возможность оплаты за товары или услуги непосредственно во время веб-серфинга обладает неизмеримым маркетинговым потенциалом. Величина и скорость роста оборота в электронной коммерции подтверждает эту мысль.

Однако, существуют серьезные проблемы, заставляющие банки не спешить использовать Интернет в своем бизнесе. В первую очередь - это проблемы безопасности - безопасности передаваемой по публичным сетям конфиденциальной информации, безопасности осуществления банковских транзакций в Интернет. Далее стоят проблемы связанные с отсутствием широко распространенных стандартов осуществления электронных платежей в Интернет. И, наконец, проблемы, связанные со слабой правовой базой электронной коммерции.

Важным фактором развития финансовых услуг по Интернет будут системы хранения данных, поддерживающие банковский сервис по телефону с использованием компьютеров. Основной побудительной силой развития этих услуг станет уменьшение стоимости банковских транзакций: за счет использования Интернет и смежных технологий одна транзакция будет обходиться на две трети дешевле по сравнению с сегодняшним уровнем.

**2.4 Возможные схемы платежных систем в Интернет.**

Особый порядок распоряжения денежными средствами на счете.

Данная схема выполняет перевод денежных средств от одного юридического лица другому, при этом поручение о переводе денежных средств направляется банку по каналам связи сети Интернет.

Рассмотрим процедуру осуществления таких расчетов:

А) Подписание договора банковского счета, закрепляющего возможность распоряжения денежными средствами на счете с помощью сети Интернет (п. 3 ст. 847 ГК РФ). Подписание соглашения об использовании ЭЦП в качестве аналога собственноручной подписи (п.2 ст. 160 ГК);

Б) Установка на клиентский компьютер необходимого программного обеспечения (ПО);

В) Составление с помощью установленного ПО ЭПД со всеми предусмотренными законодательством реквизитами, установленными п. 2.1. “Положения о безналичных расчетах в РФ”, письмом ЦБР от 01.03.96 № 243, письмом ЦБР от 14.10.97 № 529; ПО должно предусматривать возможность распечатки ЭПД на бумажном носителе с сохранением всех реквизитов платежного документа (п. 2.9. ВП №17-П);

Г) Подписание ЭПД ЭЦП уполномоченного лица.

Д) Отправка подписанного ЭПД на сервер банка с использованием средств шифрации данных (SSL 2.0; SSL 3.0; TLS 1.0 и т.п.). Шифрация необходима для предотвращения перехвата третьими лицами данных, составляющих банковскую тайну (п.1 ст. 857 ГК РФ, ст. 26 ФЗ “О банках и банковской деятельности”). Согласно п. 2.3. ВП №17-П “платежные поручения, подписанные АСП, признаются имеющими равную юридическую силу с другими формами поручений владельцев счетов, подписанными ими собственноручно”

Е) Обработка полученного ЭПД сервером банка:

* проверка наличия всех обязательных реквизитов платежного документа;
* проверка подлинности ЭЦП клиента;
* проверка на возможность исполнения (сравнение остатка на счете с суммой платежа).

Ж) В случае отрицательного результата проверки ЭПД банк направляет клиенту ЭСИД с указаниями конкретных причин отказа. В случае положительного результата проверки ЭПД банк принимает платежный документ к исполнению, о чем клиенту направляется ЭСИД с обязательным указанием времени принятия документа.

З) Совершение собственно банковской операции (перевод денежных средств).

Данная схема полностью законна с точки зрения действующего законодательства и вполне может быть реализована любым банком.

К числу ее недостатков можно отнести:

чрезмерную привязанность к обычным банковским расчетам (т.е. подобные расчеты в сети можно осуществлять только в течение рабочего банковского дня, срок перевода денежных средств относительно велик и проч.)

подобная система рассчитана только на расчеты юридических лиц между собой.

С участием оператора системы безналичных расчетов.

Данная схема в основном рассчитана на производство оплаты товаров и услуг в виртуальных магазинах (т.е. на безналичные расчеты с участием физических лиц). С фактической и юридической стороны принцип ее действия можно построить по аналогии с расчетами по банковским картам.

Основу подобной схемы составляет особая организация - оператор платежной системы (ОПС). Сама система осуществляет быстрый обмен информацией между виртуальными магазинами, покупателями (физическими лицами) и банками, в которых у покупателей и организаций открыты счета.

Перевод денежных средств с помощью данной платежной системы может выглядеть следующим образом:

А) покупатель открывает в банке, входящим в данную платежную систему, счет. При этом договором предусматривается возможность распоряжения денежными средствами на этом счете с помощью ОПС с передачей информации по каналам сети Интернет.

Б) покупатель устанавливает на свой компьютер необходимое программное обеспечение (т.н. “электронный кошелек”, который, в принципе, является тем же, что и банковская пластиковая карта – “средством для составления расчетных и иных документов, подлежащих оплате за счет клиента” (Положение ЦБР от 09.04.98 № 23-П “О порядке эмиссии кредитными организациями банковских карт и осуществления расчетов по операциям, совершаемым с их использованием”).

В) покупатель производит выбор интересующего его товара (услуги) в виртуальном магазине, который также является участником платежной системы.

Г) виртуальный магазин направляет покупателю счет, в котором указывается сумма платежа и реквизиты виртуального магазина.

Д) покупатель подписывает счет своей ЭЦП и направляет документ оператору платежной системы.

Е) ОПС направляет полученный счет на сервер банка плательщика.

Ж) Сервер банка плательщика осуществляет проверку полученного электронного документа и направляет ОПС ответ о возможности или невозможности принятия его к исполнению.

З) ОПС пересылает полученный документ Покупателю и Продавцу. Полученный продавцом этот документ подтверждает факт оплаты покупателем товара.

И) Банк плательщика осуществляет перевод денежных средств.

Преимуществами данной схемы расчетов является быстрота ее работы, возможность работы с физическими лицами, круглосуточный режим работы.

Именно эта, вторая схема реализует наиболее полно принцип розничного обслуживания клиентов банка - физических лиц. На практике эту схему активно использует коммерческий банк "Платина" в своей платежной системе "Cybercheck", которая будет рассмотрена ниже. Графически эта схема представлена в приложении 1.

**2.5 Практика предоставления розничных электронных банковских услуг коммерческими банками**

**2.5.1 Система "Телебанк" комерческого банка "Гута-Банк"**

Система "Телебанк" предназначена для дистанционного проведения банковских операций. Банковские операции в системе телебанк осуществляются через телефонную сеть (телефонный банкинг), а также с использованием сети интернет (интернет банкинг).

Банковские операции в телефонной части выполняются посредством интерактивного диалога системы и клиента. В состав телефонной части системы "Телебанк" входит специализированная компьютерная телефонная карта, обеспечивающая автоматизированное ведение диалога. Для телефонного банкинга клиенту достаточно позвонить на телефонный номер системы "Телебанк" с любого кнопочного телефонного аппарата.

Подняв трубку, система предложит клиенту совершить определенный круг действий (выбор пунктов меню и ввод информации), информируя его об этом в речевом виде. Клиент реагирует на предложения системы, нажимая на соответствующие клавиши на клавиатуре телефонного аппарата. Таким образом происходит интерактивный диалог - клиент получает справочную информацию в речевом виде, проводит банковские операции, получает подтверждения о проведенных операциях в факсимильном виде, словом, выполняет ОПЕРАЦИИ в системе.

Телефонная часть системы "Телебанк" является продуктом компьютерной телефонии, а ключевые используемые технологи - IVR (Interactive Voice Response) и FOD (Fax on Demand).

Интернет-часть системы "Телебанк" позволяет осуществлять банковские операции, используя сеть интернет. Для совершения банковских операций клиенту системы необходимо лишь наличие доступа в интернет, а также стандартная программа просмотрщик (browser) ресурсов интернет типа Microsoft Internet Explorer. Для выполнения банковских операций через интернет часть системы "Телебанк" клиенту необходимо посетить интернет-сайт системы.

Интернет-часть системы предоставляет клиенту значительно больший простор при совершении операций - в компьютере отсутствуют ограничения, налагаемые клавиатурой телефонного аппарата. В частности, клиент может выполнять непредоформленные операции, а также осуществлять покупки в интернет магазинах участников системы "Телебанк" (веб -коммерция).

Банк может выступать в системе "Телебанк" в качестве:

А. Расчетного банка.

Б. Банка -эмитента.

В каждом из случаев система "Телебанк" позволяет банку получить ряд преимуществ по сравнению с конкурентами. Так, расчетному банку необходимо произвести значительные инвестиции в создание инфраструктуры системы "Телебанк". Однако расчетный банк имеет возможность привлечения корпоративной клиентуры (провайдеров) , а также аутсорсинга банков в своем регионе.

Система "Телебанк" при этом позволит обслужить расчетному банку значительное число клиентов без создания сети отделений и филиалов, необходимой для этого при стандартном банковском обслуживании. При этом стоимость произведенной транзакции в системе будет неизмеримо мала. Система "Телебанк" является идеальным вариантом выхода на retail рынок для крупного банка, до этого не занимавшегося данным видом обслуживания.

Банк-эмитент с помощью системы "Телебанк" сможет предложить своим клиентам новую банковскую услугу и одновременно решить проблему приема коммунальных платежей. Также банк-эмитент сможет существенно сократить расходы на обслуживание сети отделений, если таковая имеется.

Общей основой для банков обоих типов является следующее:

Развитие retail банковского бизнеса. Доходы от данного бизнеса не являются на первый взгляд столь значительными, как от спекулятивных операций на фондовом рынке, однако эти доходы постоянны вне зависимости от любых условий и их рост прогнозируем при расширении клиентского рынка, что обеспечивает сервис системы "Телебанк". Фактически, установив систему "Телебанк", либо присоединившись к ней в качестве эмитента, банк получает гарантированную стабильность на неопределенно большой промежуток времени.

Современные банковские технологии. Банковский сервис, аналогичный предоставля­емо­му системой "Телебанк", только начинает получать распространение на Западе. В России данный сервис (телефонное и интернет retail полноценное банковское обслуживание) в настоящий момент (сентябрь 2000) не предоставляет ни один банк. Система "Телебанк" позволяет банку быть первым на новом рынке финансовых услуг, обеспечивая значительный отрыв от конкурентов и возможность захвата значительного рыночного сегмента.

Система "Телебанк" представляет собой процессинговую систему. Услуги, предоставля­емые системой "Телебанк", могут (по аналогии с пластиковыми картами), быть предостав­лены эмитентами системы "Телебанк".

Для банков имеется возможность предоставление услуг системы "Телебанк" своим клиентам - физическим лицам. Основной спектр предоставляемых услуг - оплата коммунальных платежей. Также для банка-эмитента подключение к системе "Телебанк" является наиболее экономичным решением проблемы приема коммунальных платежей.

Участник системы "Телебанк", выступающий в качестве банка-эмитента: КБ "Восточно-Европейский Инвестиционный Банк" (г. Москва) .

Расчетный банк системы "Телебанк". В системе "Телебанк" присутствует банк, производящий расчеты между участниками системы. Данный банк, помимо своих основных функций, может также выступать в роли эмитента системы и производить привлечение клиентов - физических лиц. Расчетный банк системы "Телебанк" в г. Москве: КБ "ГУТА- БАНК"

Для обеспечения безопасности телефонного обслуживания используется следующее:

При регистрации нового клиента в системе ему выдается УНК - уникальный номер клиента, пароль для входа в систему и таблица переменных кодов - ключей. УНК является открытой информацией - идентификатором клиента в системе. Пароль для входа в систему известен только клиенту (аналог ПИН-кода пластиковой карты).

Данные средства (УНК, пароль и таблица ключей) позволяют осуществлять операции с максимальной степенью безопасности. При входе в систему клиент вводит УНК и пароль. При выполнении операции система запрашивает у клиента ввод ключа. Ключ используется только один раз для выполнения конкретной операции. Даже в случае перехвата ключа злоумышленником он не сможет им воспользоваться для проведения операции, так как система отслеживает расход ключей.

Немаловажным фактором обеспечения безопасности в телефонной части системы является то, что все выполняемые операции определены и согласованы с клиентом заранее, т.е. платежи осуществляются лишь по реквизитам, заверенным клиентом. В любом случае, злоумышленник не сможет внести в систему собственные реквизиты.

В бэк офисе системы имеется возможность установления лимитов на проведение конкретных операций и общего лимита списания средств с текущего счета клиента. При правильной расстановке сумм лимитов полностью исключается "опустошение счета" даже в случае утери карты ключей и открытости пароля.

В системе имеется сложная экспертная система оперативного выявления "подозрительных" (fraud) операций. При авторизации операции производится ее проверка по многим критериям обеспечения безопасности, установленными администратором безопасности системы.

В случае выявления "подозрительной" операции ее автоматическое выполнение системой приостанавливается и далее производится переключение клиента на оператора системы. Оператор имеет возможность задать клиенту определенный круг конфиденциальных вопросов. В случае получения корректных ответов клиент может продолжить выполнение операции, однако не в автоматическом режиме. Все данные, необходимые для проведения операции, он произносить голосом оператору, который в свою очередь, вводит их в систему. При этом диалог клиента и оператора фиксируется "черным ящиком" - регистратором переговоров.

Информация, зафиксированная "черным ящиком", может в дальнейшем использоваться для разрешения конфликтных ситуаций, и в частности, быть рассмотрена при судебном разбирательстве.

При проведении банковских операций через сеть интернет комплекс мер по обеспечению безопасности значительно расширен. Вместо таблицы одноразовых ключей клиенту выдается специализированное устройство обеспечения безопасности - токен. Токен представляет из себя миниатюрное устройство, снабженное клавиатурой и жидкокристал­лическим индикатором. Для доступа к токену первоначально необходимо ввести ПИН. Функции токена в общем сводятся к генерации одноразовых ключей и проставлении электронного сертификата (ЭЦП) на проводимую операцию.

Первоначально токен персонализируется. На этапе персонализации в него заносится секретный ключ. При входе в систему токен производит генерацию одноразового ключа, который клиент вводит в качестве пароля. При этом можно стопроцентно декларировать, что именно владелец токена получил доступ к системе.

Далее, при выполнении операции производит передача в токен всех ее параметров (реквизиты) в токен в "свернутом" виде. После ввода параметров операции в токене происходит генерация электронного сертификата для данной операции. Сертификат генерируется на основании секретного ключа, хранящимся в токене. Сертификат позволяет точно детерминировать следующее:

Операция произведена владельцем токена.

Сохранность данных, которые ввел клиент.

При попытке изменения любых данных в операции сертификат теряет силу, что приводит к приостановлению обработки операции в БЭК ОФИСЕ. Немаловажен и тот факт, что банк на основании электронного сертификата сможет юридически обоснованно предоставить клиенту доказательства ввода им реквизитов операции в случае возникновения конфликтной ситуации.

Токен также может быть использован при выполнении операций в телефонной части системы.

Альтернативой использованию токена в системе является использование программных средств криптозащиты - Электронной Цифровой Подписи (ЭЦП). В настоящий момент используется разработка российской компании ЛанКрипто. В случае использования ЭЦП клиенту выдается дискета с его закрытым ключом. При использовании ЭЦП проставление электронной подписи на операцию в системе "Телебанк" полностью аналогично подписанию платежного документа в системе "Клиент-банк".

При создании подобных систем банкам следует обращать внимание прежде всего на вопросы обеспечения должной защищенности и лицензирования деятельности, маркетинга этих услуг, четко отрабатывать исполнения в банке всей цепочки процедур и при необходимости даже создавать новые подразделения для работы с удаленными клиентами.

Операции с протекцией: В системах электронных расчетов, как правило, осуществляются операции двух типов:

А) Типовая расчетная операция, при совершении которой денежные средства списываются со счета плательщика и зачисляются на счет получателя. Участники некоторых платежных систем могут осуществлять платежи и с участником и с не участником системы.

Б) Расчетная операция с банковской протекцией (защитой), при которой плательщик производит платеж и самостоятельно определяет код протекции. Срок действия протекции плательщик также определяет самостоятельно, либо по согласованию с получателем (например, срок протекции может быть равен сроку действия договора).

Банковская защита операции заключается в том, что на счете плательщика резервируется сумма в размере платежа, а на счет получателя поступает уведомление о совершении операции в размере вышеуказанной суммы.

Возможные варианты завершения платежа с протекцией:

А) Если между получателем и плательщиком при сделке не возникли конфликты, срок протекции еще не закончился и плательщик удовлетворен результатами сделки (качеством товара или услуг, сроками и т.п.), то плательщик передает (сообщает) получателю код протекции. Получатель проверяет код протекции, после чего он становится обладателем денежных средств, которые списываются со счета плательщика.
Б) Если получатель не выполнил своих обязательств в указанный срок протекции операции, то, по истечении срока протекции, зарезервированная на счете плательщика сумма автоматически разблокируется и становится доступной для других платежных операций.

Для нас также было очень интересны практические решения специалистов "Гута-банка", с точки зрения организации работы с клиентами, выраженные в типовых правилах использования сертификатов и электронной цифровой подписи при дистанционном банковском обслуживании с помощью системы Телебанк-Онлайн (приложение Д) и правил расчетно-кассового и дистанционного банковского обслуживания клиентов - физических лиц (приложение Е).

**2.5.2 Системы платежей через Интернет банка "Платина".**

Один из важнейших факторов, определяющих темпы развития электронной коммерции, - развитость систем безналичных расчетов. Недостаточная распространенность в России банковских карт, особенно международных, делает необходимым создание "мультиинструментальных" систем расчетов через Интернет, ориентированных на различные группы покупателей. Такая идеология и была положена в основу универсальной системы платежей через Интернет банка "Платина", которая включает в себя два платежных инструмента - CyberPlat и ASSIST.

Система CyberPlat позволяет трем участникам сделки купли-продажи (покупателю, продавцу и банку) максимально упростить процесс оплаты товаров, приобретаемых через Сеть. Зарегистрированный в системе покупатель получает возможность совершать покупки в виртуальных магазинах и оплачивать их, не отходя от компьютера, в режиме on-line - либо со своего счета в банке "Платина", либо при помощи пластиковой карточки (VISA, Eurocard/MasterCard, Diners Club, JCB), выданной любым банком-эмитентом.

Клиенты, использующие CyberPlat, должны предварительно зарегистрироваться в системе. Регистрация клиентов, а также использование на клиентском месте специального программного обеспечения (поставляемого бесплатно) обеспечивают достаточно высокий уровень безопасности платежей в Интернет.

Все риски, связанные с электронным мошенничеством, банк "Платина" берет на себя. Поэтому CyberPlat представляет собой защищенную систему, которая может быть эффективно использована для проведения безналичных платежей между участниками. Это свойство делает систему весьма притягательной для корпоративных взаиморасчетов, когда размеры платежей могут быть весьма велики (например, в секторе business-to-business). На сегодняшний день обороты в корпоративном секторе CyberPlat превышают 50 млн руб. в месяц.

Платежный сервер ASSIST, предназначенный для авторизации кредитных карточек через Интернет по стандартному SSL-протоколу, функционирует в рамках правил международных платежных систем проведения Интернет-платежей по банковским картам. Предварительная регистрация здесь в отличие от CyberPlat не является обязательной. Поэтому этим способом оплаты могут воспользоваться и "разовые" покупатели, что существенно расширяет базу потенциальных клиентов. Так же как и в CyberPlat, в ASSIST можно использовать карточки международных систем, выпущенные любым банком - как зарубежным, так и российским. Однако при этом системные риски пропорционально делятся между расчетным банком и магазином.

В настоящее время число пользователей платежных инструментов CyberPlat-ASSIST превысило 5 тыс. человек, платежи от которых принимают свыше 30 Интернет-магазинов. Таким образом, платежная система СуberPlat (www.cyberplat.ru), разработанная специалистами банка "Платина" совместно с компанией "Инист" и эксплуатирующаяся с марта 1998 года, доказала реальную возможность проведения платежей через Интернет, надежность электронной коммерции в России и перспективность данного направления бизнеса. A платежный сервер ASSIST (www.assist.ru), разработанный КБ "Платина" совместно с компанией "Рексофт" и работающий с марта 1999 года, еще более укрепил накопленный в этой сфере опыт. Схематично технология работы системы CyberPlat графически показана и описана в приложении Г.

CyberCheck - подсистема обслуживания транзакций клиентов-покупателей, зарегистрированных в системе интернет-платежей CyberPlat. CyberCheck обеспечивает конфиденциальность, надёжность и юридическую чистоту взаимодействия сторон, а также полное отсутствие отказов от заявленных платежей. Это реализуется механизмами поддержки электронного документооборота с применением имеющим юридическую силу аналогом собственноручной подписи с длиной ключа 512 бит. Благодаря перечисленным свойствам, подсистема используется в схемах класса business-to-business.

Расчеты в платежной системе CyberPlat ведутся между тремя основными участниками: Покупателем, электронным Интернет-Магазином и Банком.

Зарегистрированный в системе Интернет-магазин получает возможность принимать платежи со счетов Покупателей в Банках-Участниках системы или по зарегистрированным в системе банковским пластиковым карточкам.

По транзакциям, прошедших через CyberCheck, Магазину гарантируется оплата за покупки и исключается вероятность необоснованных отказов от оплаты покупок благодаря документированию сделок. Весь обмен информацией осуществляется по сети Интернет.

Зарегистрированный в системе Покупатель получает возможность совершать покупки в Интернет-магазинах и оплачивать их в режиме on-line либо со своего счета в Банке, либо по своей банковской кредитной карточке, зарегистрированной в системе, получать выписки и результаты платежей.

Зарегистрированные в системе клиенты-Покупатели могут непосредственно через Интернет оформить платежное поручение, позволяющее выполнить банковский перевод на любой счет в любом российском банке. При этом перевод осуществляется со счета клиента в Банке-Участнике. Таким образом можно перевести средства из системы CyberPlat на свой счет в любой другой банк или оплатить типовые услуги, например, операторов сотовой связи или Интернет-провайдеров.

Типовая схема работы системы "Cybercheck" приведена в приложении В.

Подсистема CyberCheck осуществляет контроль над каждым этапом проведения платежа в режиме on-line. Очень важно то, что CyberCheck полностью отвечает требованиям российского законодательства, легализуя осуществляемые платежи и сохраняя у каждого из участников комплект электронных документов, которые заверяются аналогами собственноручной подписи (АСП) сторон, имеют юридическую силу (ст. 160, п.2 Гражданского Кодекса РФ) и пригодны для разбирательства в обычном арбитражном суде. Такая мера значительно облегчает разрешение конфликтов между продавцами и покупателями. В подсистеме CyberCheck используется асимметричный алгоритм шифрования RSA с использованием 512-битного ключа. Само это число ни о чем не говорит. Но если учесть, что существующие сейчас технические средства позволяют взламывать подпись, защищенную ключом не более, чем из 48-52 разрядов, то многое прояснится. Еще долгие годы не удастся создать практического метода расшифровки. Система CyberPlat может использовать сертифицированные ФАПСИ средства криптографии для работы с государственными структурами.

Высокая безопасность и безусловная гарантия идентификации клиента при помощи CyberCheck позволяют проводить взаимные расчеты между корпоративными участниками системы CyberPlat, банками, фирмами и организациями любых размеров и форм собственности по схеме business-to-business. Появляется возможность разделения стадий оформления сделок и расчетов по ним. Клиенты могут использовать систему CyberPlat для оперативного заключения договоров, расчеты по которым не обязательно пойдут через Интернет. Такой механизм позволяет обеспечить клиентам максимальный выбор схем взаиморасчетов, оптимальных с их точки зрения платежных инструментов.

**2.6 Финансовые показатели удаленого банковского сервиса российских банков**

Сегодня уже не один-два, а около 40 банков предлагают различные формы удаленного банковского сервиса с использованием сети Интернет. Список российских банков с перечнем и описанием онлайновых банковских услуг, предлагаемых клиентам, можно найти на интернет-сайте "Финансовые Интернет-услуги в России". При этом более половины банков предпочитают развивать услуги интернет-банкинга, направленные исключительно на юридических лиц, считая позиционирование на клиентов – физических лиц неоправданным в настоящее время. Причина такого "выборочного подхода" заключается в "прохладных" отношения между банками и частными клиентами, сложившихся после 1998 года.

Количественные показатели деятельности отечественных банков, продвигающих интернет-сервис, выглядят очень впечатляюще даже с учетом сегодняшней, не самой лучшей ситуации в банковском секторе. Так, по данным компании "Интернет Маркетинг", ведущие банки, активно обслуживающие физических лиц через Интернет – Автобанк и Гута-банк, имеют очень хорошие показатели деятельности своих систем интернет-банкинга.

Результаты работы системы "Интернет Сервис Банк" за сентябрь 2000 г. (Автобанк): количество клиентов – более 2000 (физические лица), около 100 новых клиентов за месяц, количество операций по движению средств – 3540 , общий оборот по счетам клиентов с использованием системы – около 30 млн. руб.

Показатели работы системы "Телебанк" Гута-банка за сентябрь 2000 г. (в скобках данные за август): количество клиентов (физических лиц) – 2475 (2330), количество операций по движению средств - 5072 (4928), средневзвешенная сумма остатков средств на счетах клиентов – 6,35 млн. руб. (6,2 млн. руб.), общий оборот по счетам клиентов с использованием системы – 19,5 млн. руб. (16,7 млн. руб.).

Особенно обращают на себя внимание результаты деятельности одного из первых региональных банков, который самостоятельно разработал, внедрил и успешно эксплуатирует систему интернет-банкинга для юридических лиц, – екатеринбургского банка "Северная Казна". Так, по данным за сентябрь 2000 г. (в скобках – данные за август): количество клиентов (юридических лиц) – 708 (565), или 19,26 % (15,34 %) от числа работающих клиентов банка; количество исходящих платежных поручений – 11,480 (11,425) шт., или 14,05 % (12,46 %) от количества обработанных банком поручений в рублях; сумма исходящих платежей – 487,8 (470,9) млн. руб., или 12,44 % (11,75 %) от объема клиентских платежей в рублях; средневзвешенная сумма денежных средств на интернет-счетах – 51,6 (47,7) млн. руб., или 10,64 % (9,28 %) от средневзвешенных остатков на счетах юридических лиц в банке.

В целом приведенные данные свидетельствуют о том, что от робких попыток опробования новых услуг клиенты отечественных банков все активнее переходят к регулярному использованию интернет-услуг. Однако, этот переход происходит только при условии, что эти услуги отвечают определенным требованиям и ожиданиям клиентов. **/**6**/**

**2.7 Проблемы внедрения электронных систем расчетов в банках**

Психологические проблемы: Собственно, в среде банкиров встречаются две крайние точки зрения. Те, кому свойственна первая из них, считают: "Интернет - это опасно, и нам он не нужен". Позиция вторых противоположна: "Интернет - это чрезвычайно перспективно, и необходимо развивать Интернет-бизнес чего бы нам это ни стоило". Оба радикальных суждения лишь отражают разные стадии, которые обычно проходят люди, начиная знакомиться с Интернетом. Так, абсолютное отрицание целесообразности его использования характерно для тех, кто еще не представляет толком, что же такое эта Сеть. Фанатичная же вера свойственна тем, кто только что узнал об открывающихся горизонтах. Все бы ничего, да вот только последствием первого из заблуждений может стать технологическое отставание банка, а результатом второго - расходование значительных средств без видимой отдачи.

Есть единственный верный способ, позволяющий выработать более профессиональное отношение к Интернету, - нужно просто продолжать его освоение, сначала изучая, затем стараясь создать и что-то свое.

Сложнее обстоит дело с обществом в целом. Активная аудитория Сети пока невелика: порядка 800 тыс. - 1 млн человек (по данным агентства Monitoring.Ru), и почти все представляют несколько крупных городов. Большинство либо пребывает пока в стадии первого заблуждения, либо вообще не думает об Интернете. Конечно, ситуация постепенно меняется (тут и освещение в СМИ, и опыт друзей и знакомых), но все-таки слишком медленно, на что есть множество причин, в том числе и экономических. Тем не менее тот факт, что пользуются банковской системой и работают в Интернете люди наиболее социально активные, вселяет надежду, что их количества будет достаточно хотя бы поначалу, на первых этапах развертывания систем Интернет-банкинга.

Что касается психологических трудностей, то к ним следует причислить страх потерять в Сети свои деньги. Интернет-банкингу совсем не идут на пользу многочисленные публикации о массовых взломах и кражах из компьютерных систем.

Кадровые проблемы: Качество и оперативность решения любой задачи напрямую зависят от квалификации специалистов, которые за нее берутся. Для разработки и сопровождения систем Интернет-банкинга сегодня жизненно необходимы программисты (причем работающие не только в области Интернет-технологий), системные администраторы, Веб-дизайнеры, Веб-программисты, эксперты по компьютерной и коммуникационной защите, экономисты, маркетологи, юристы. Все они должны хорошо представлять себе мир Интернета, что сейчас далеко не всегда достижимо. Очень трудно, например, найти юриста, который является к тому же знатоком электронных коммуникаций, да и стоить он будет недешево. То же самое относится к профессионалам сетевой безопасности.

По мере проникновения Сети в повседневную жизнь постепенно появятся смежные профессии, необходимые для деятельности в сфере Интернет-банкинга.

Юридические проблемы: К числу проблем, сдерживающих развитие Интернет-банкинга, относится также отсутствие четко сформулированного и систематизированного законодательства как по вопросам защиты и безопасности, так и в области электронной коммерции вообще. Это, разумеется, не останавливает тех, кто всерьез занялся Интернет-бизнесом. Необходимое им юридическое обоснование собственной деятельности они складывают из крупиц информации, которую выискивают в многочисленных законодательных актах, указах и инструкциях. Однако для тех, кто лишь подумывает о новом деле, правовой туман является одним из барьеров на пути в Интернет.

Финансовые проблемы: О том, что новые технологии являют собой активных потребителей финансовых ресурсов, знают все, но вот масштабы потребления представляет себе не каждый. По признаниям пионеров Интернет-банкинга - представителей ГУТА Банка и Автобанка, их уже достаточно раскрученные платежные комплексы станут окупаемыми только через 2-3 года при сохранении динамики роста количества клиентов и увеличения оборота средств.

Если рубеж рентабельности платежных систем пока не пройден, то с продуктами класса "Интернет-Клиент" дело обстоит иначе - они изначально не задумывались как средства прямого повышения прибыли. Их задача -обеспечить качественное обслуживание клиентов. Оценить интегральную отдачу от "Интернет-Клиента" довольно сложно, так как основная ее часть - косвенная выгода. В любом случае тот, кто внедряет систему Интернет-обслуживания, должен быть готов к серьезным затратам, а кроме того, ему следует по возможности точно оценить конечный выигрыш. Чрезвычайно важно здесь избежать ошибочной попытки достичь рентабельности проекта в короткие сроки - за счет увеличения стоимости обслуживания клиентов.

Интернет не выносит дорогих решений - он рассчитан на массовость и дешевизну сервиса. А вот стоимость самой системы Интернет-банкинга может быть весьма высокой.

Есть еще один важный финансовый аспект Интернет-банкинга - от участника системы электронных расчетов, как правило, требуется резервировать (читай замораживать) некоторую денежную сумму. Так, в случае межбанковских расчетов зарезервированные средства - это остатки на корреспондентских счетах (размеры остатков могут регламентироваться), для клиентов банка - это лимиты остатков на счетах и т. д. Другими словами, ради удобства онлайновых расчетов часть средств приходится исключать из активного обращения.

К финансовым относится и проблема рентабельности и стоимости микроплатежей. Известно, что через Интернет удобно делать небольшие покупки. Сумма микроплатежей по сложившейся ныне традиции не превышают 1 долл. Умение осуществлять подобные транзакции при невысокой процентной (а не высокой фиксированной) ставке представляется важным достоинством системы с позиции клиентов, но для ее владельцев это означает головную боль с точки зрения рентабельности.

**2.8 Экономическая эффективность внедрения и использования систем электронных расчетов**

За счет использования электронных систем расчетов и банк и клиент, должны получить определенную выгоду, в том числе и экономическую. В противном случае не было бы смысла заниматься кому бы то ни было этими проблемами вообще. В данном подразделе речь пойдет об экономической выгоде, которую должен получить коммерческий банк при предоставлении таких услуг своим клиентам.

Для расчета эффективности внедрения какого либо нового продукта (например банковского) необходимо просчитать затраты на внедрение, затраты на эксплуатацию, доход от использования, срок окупаемости, и предполагаемую прибыль. Применительно к данной работе нет возможности сделать хотя бы с некоторой допустимой точностью такие расчеты, поскольку нет цели - описать конкретную схему внедрения электронных расчетов. В тоже время разнообразие схем внедрения, предполагает, совершенно различные (иногда на порядки) уровни доходов и расходов связанные с внедрением и использованием электронных систем расчетов.

Например, если банк до внедрения новых платежных систем, уже обслуживал пластиковые карты своих клиентов, то вопрос о внедрении новой услуги - пополнение карточных счетов работников какого то предприятия - юридического клиента банка, через ранее работающую систему "Клиент-банк" на этом предприятии, является чисто рабочим, требующих небольших затрат (в пределах 300$, стоимость доработки программного обеспечения системы "Клиент-Банк"). Таким образом может быть реализована простейшая схема расчетов между предприятием и его работниками через банк. Основные расходы в данном случае банк понес ранее, на этапе создания своей карточной системы. И это существенные затраты, по сравнению с внедрением удаленного банковского обслуживания. Например, средняя стоимость только одного банкомата в настоящее время составляет 25-30 тысяч долларов США, а внедрять карточные банковские продукты без достаточного числа таковых не имеет смысла.

С классическими системами "Клиент-банк", работает в настоящее время около 90 % коммерческих банков. Сейчас трудно найти производителя программ автоматизации банковских систем (АБС), в которой бы отсутствовал бы модуль "Клиент-банк". Затраты банков для обслуживания клиентов по этой технологии связаны лишь с техническим обеспечением, и затратами на привлечение клиента. Например, необходимо выделять дополнительные телефонные линии, что бы клиент всегда мог дозвониться. Необходимо провести соответствующую рекламу услуг, чтобы клиент воспользовался данной технологией. Необходимо провести техническую подготовку в офисе клиента. Стоимость простейшей классической модели "толстого Клиент-банка", как правило, или включена в стоимость устанавливаемой в банке АБС, или составляет небольшую часть от общей стоимости пакета программ. Если банк, захочет приобрести программу "Банк-клиент" от другого производителя, например при увеличении числа клиентов, с целью использования преимуществ интернет и "тонкого" Клиента", когда отпадает необходимость обслуживания клиентской части программы у каждого клиента (обслуживается только один веб-сервер банка, к которому клиенты подключаются с помощью стандартных интернет-браузеров), он может купить эту более технологичную программу приблизительно за 3000$. В качестве производителя мы бы в этом случае порекомендовали компанию Бифит.

Для внедрения наиболее передовой системы телефонного обслуживания клиентов можно взять программные продукты фирмы Степ-ап, разработавших программу "телебанк", описанную в данной работе. Стоимость программы - 10000$ кроме того, необходимо учесть затраты на внедрение (до 1500$), а также банку необходимо потратиться на достаточное количество телефонных линий, или многоканальную телефонную линию (~1000$).

Необходимо отметить, что существенно будет отличаться работа банка с клиентурой физических и юридических лиц. Практически любой клиент - юридическое лицо может начать пользоваться услугой "Клиент-банк". Банку достаточно заключить договор только с самим клиентом.

Для того, чтобы привлечь клиентов - физических лиц отнюдь не достаточно приобрести соответствующие аппаратно-программные комплексы и заключить договора только с клиентами. В этом случае клиент, если зарегистрируется и внесет деньги, сможет лишь отправить платеж по известным ему банковским реквизитам получателя, а ему, допустим, необходимо оплатить некоторые коммунальные услуги. Оплата таким прямым платежом, без заключения специальных договоров банка с поставщиками коммунальных услуг, может оказаться безадресной. Т.е. получатель получит деньги, но не занесет (или неправильно занесет) информацию о том кто и за какую конкретно услугу платил. Поэтому в случае удаленного обслуживания физических лиц, банкам необходимо заключить договоры с соответствующими коммунальными службами, телефонными станциями, провайдерами информационных услуг с целью создать некоторую инфраструктуру своей платежной системы, что бы она была привлекательна для клиентов, и они знали, что их платежи идут по назначению. Заключение договоров с коммунальными службами - довольно важный этап внедрения системы. Как правило, у коммунальщиков уже существует своя инфраструктура приема платежей от населения. Чтобы привлечь их внимание к дополнительным банковским услугам, которые дадут возможность оплатить услуги только небольшой части потребителей, необходима хорошая проработка всей схемы платежей. Возможно банку придется взять на себя ответственность принимать платежи у всех категорий плательщиков, в том числе и тех которые не в каком случае не захотят или не смогут воспользоваться удаленным обслуживанием. Возможно банку придется еще и вести компьютерную базу данных таких плательщиков и их платежей, с целью урегулирования разногласий. В любом случае банку потребуются дополнительные расходы.

Еще одна проблема, каким образом на счет клиента, физического лица, первоначально будут попадать денежные средства, которые он сможет использовать в платежах. Если банк до этого активно эмитировал пластиковые карточки или реализовывал зарплатные проекты, то у него уже есть достаточно денежных средств на всевозможных вкладах физических лиц, которые эти лица смогут использовать в системах удаленного обслуживания. В противном случае банку эти средства необходимо привлекать, в основном с помощью рекламы новых услуг. Проблема выдачи наличных денег, если не используются в банке пластиковые карты, тоже требует определенной дополнительной инфраструктуры. Желательно, чтобы клиенты могли обналичить свои деньги со счетов в системе электронных расчетов в любом отделении или филиале банка.

Вывод: внедрение систем электронных расчетов банком, который не эмитирует пластиковые карты, задача более сложная, чем для банка уже работающего с картами. Такому банку при внедрении удаленного обслуживания лучше всего начать с реализации зарплатных проектов, привлечением в качестве клиентов собственных работников, предлагать вкладчикам воспользоваться за символическую плату услугой по пролонгации своих вкладов через удаленное телефонное обслуживание, возможность распоряжаться при этом своим вкладом более гибко: заключение новых договоров срочного вклада, покупка продажа безналичной валюты, платежи коммунальщикам и другие.

Исходя из вышеизложенного можно предположить, что расходы на внедрение систем электронных банковских услуг, относительно не большие в среднем от 300 до 20000$ плюс расходы на развитие и поддержания инфраструктуры. Даже для среднего банка это незначительные средства, по сравнению, например, организации работы с пластиковыми картами. Другой вопрос о рентабельности услуги. Даже такие небольшие средства банку нет смысла вкладывать, если они не окупятся.

Доходы банка при удаленном обслуживании клиентов в основном складываются из комиссионного вознаграждения банку, за операции со счетами клиентов (как правило не более 2 %). Банк также может брать плату за подключение к системе электронных расчетов (20-200$ в зависимости от сложности установки клиентской части системы ) и фиксированную абонентскую плату ( до 20$ в месяц) , но эти расходы посильны только клиентам - юридическим лицам, они же могут проводить значительные суммы платежей, что принесет большие комиссионные. Платежи же физических лиц, как правило, довольно маленькие, и хорошие комиссионные банк сможет получить только при большом количестве клиентов и следовательно платежей. Вряд ли плательщики мелких платежей согласятся на какую либо существенную абонентскую плату. Скорее они просто не воспользуются этой банковской услугой, за такую плату.

Таким образом, окупаемость электронных банковских услуг очень сильно зависит от того, каких клиентов будет обслуживать банк, количества клиентов, схемы реализации системы, количества платежей.

При обслуживании исключительно клиентов - физических лиц, особенно vip-клиентов, проводящие через свои счета крупные платежи, банк выигрывает в доходах в любом случае. Таких клиентов он может обслуживать в минимальном количестве. Технология "толстого Клиента" в этом случае вполне достаточна для обслуживания малого числа клиентов, и не требует дополнительных линий связи. Банку не просто "выгодно" предоставлять электронные услуги vip-клиентам, он просто обязан обеспечить такому клиенту максимальный сервис. Если другой банк сможет продать эту услугу раньше, клиенту удобнее будет проводить платежи через него. Удаленное обслуживание vip-клиентов - вопрос не только престижа, но и "выживания" в современной среде рыночных отношений.

При удаленном обслуживании клиентов - физических лиц резко возрастают расходы банка на внедрение, сопровождение системы, а доходы от мелких платежей соизмеримо малы. При этом рентабельность услуги вообще будет иметь место при достаточной массовости клиентов и их платежей. Легче этого достигнуть в крупных городах. По оценке финансовых результатов работы банков "Гута-банк" и "Платина", наиболее продвинувшихся в этом бизнесе порог рентабельности будет пройден ими года через два. Банк больше выигрывает в вопросах престижа и "имиджа высокотехнологичного банка", чем в реальных доходах. Но это все равно времени. Можно провести аналогию с развитием сотовой связи. Не так давно в России эти услуги были дорогие, доступные ограниченному числу клиентов, малорентабельные, когда как сейчас эта услуги более дешевые, массовые и рентабельные. С развитием новых технологий снижается себестоимость электронных услуг, повышается их престиж, массовость, они приносят больший доход. В конечно счете остается лишь проблема привлечения клиентов.

**2.9 Выводы по разделу**

В данном разделе были описаны основные проблемы внедрения электронных систем расчетов в коммерческом банке. На основании этого можно сделать вывод о том, что практически в любом действующем российском коммерческом банке есть все предпосылки ведения банковских электронных услуг, было бы на это соответствующее решение руководителей, достаточные финансовые ресурсы и умение разрешать текущие проблемы. Вопрос о существенных по объему и в тоже время высокорисковых затратах, вопросы рентабельности остаются наиболее острыми для банков, решающих вопросы внедрения электронных розничных банковских услуг.

Непременно банк поднимет свою репутацию, как высокотехнологичного, современного банка, предлагающего своим клиентам новейшие банковские услуги. Также можно сделать вывод и о разнообразии форм удаленного банковского обслуживания:

* обслуживание ограниченного числа корпоративных клиентов или массового обслуживания, включая предприниматенлей и физических лиц;
* использовании различного рода коммуникаций. Особо здесь важно, будет ли использоваться интернет, так как именно этот коммуникационный канал позволяет обслужить наибольшее количество клиентов;
* использование технических средств и оборудования, в том числе и оборудования карточного бизнеса, смарт-карт для хранения и генерации электронно-цифровых подписей, банкоматов, ридеров и др.;
* построение платежных систем различной степени сложности, вступление в уже существующие платежные системы.

**3. Некоторые практические решения проблем электронных банковских расчетов, перспективы развития**

**3.1 Юридическое обоснование применения электронных документов в рамках действующего законодательства РФ**

Основой для применения электронных документов, оформляемых при помощи технологии электронной цифровой подписи, служат в настоящее время следующие законодательные и нормативные акты государственных органов РФ:

В Гражданском Кодексе Российской Федерации в части первой, статье 160, п. 2 говорится: «Использование при совершении сделок . . . электронно-цифровой подписи . . . допускается в случаях и порядке, предусмотренных законом, иными правовыми актами или соглашением сторон»

Там же в части первой, статье 434, п.1: «Если стороны договорились заключить договор в определенной форме, он считается заключенным после придания ему условленной формы, хотя бы законом для договоров данного вида такая форма не требовалась»

Там же в часть первой, статьея 434, п.2 «Договор в письменной форме может быть заключен . . . путем обмена документами посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что документ исходит от стороны по договору»

В Федеральном Законе «Об информации, информатизации и защите информации», в главе 2, статья 5, п.3 говорится: «Юридическая сила документа, хранимого, обрабатываемого и передаваемого с помощью автоматизированных информационных и телекоммуникационных систем, может подтверждаться электронной цифровой подписью.

Юридическая сила электронной цифровой подписи признается при наличии в автоматизированной информационной системе программно-технических средств, обеспечивающих идентификацию подписи, и соблюдении установленного режима их использования»

Из официальные материалов Высшего Арбитражного Суда РФ можно прочитать следующее:

- письмо от 24 апреля 1992 г. № К-3/96 , согласно которого, «Высший Арбитражный Суд РФ считает возможным принимать по рассматриваемым делам в качестве доказательств документы, заверенные электронной подписью (печатью) » и письмо от 19 августа 1994 г. № С1-7 / оп-578, где сказано, что «в том случае, когда стороны изготовили и подписали договор с помощью электронно-вычислительной техники, в которой использована система цифровой (электронной) подписи, они могут представлять в арбитражный суд доказательства по спору, вытекающему из этого договора, также заверенные цифровой (электронной) подписью.

Если же между сторонами возник спор о наличии договора и других документов, подписанных цифровой (электронной) подписью, арбитражному суду следует запросить у сторон выписку из договора, в котором указана процедура порядка согласования разногласий, на какой стороне лежит бремя доказывания тех или иных фактов и достоверности подписи.

С учетом этой процедуры арбитражный суд проверяет достоверность представленных сторонами доказательств. При необходимости арбитражный суд вправе назначить экспертизу по спорному вопросу, используя при этом предусмотренную договором процедуру.

В случае отсутствия в таком договоре процедуры согласования разногласий и порядка доказывания подлинности договора и других документов, а одна из сторон оспаривает наличие подписанного договора и других документов, арбитражный суд вправе не принимать в качестве доказательств документы, подписанные цифровой (электронной) подписью.

Арбитражному суду, разрешающему подобный спор, следует оценить заключенный таким образом договор, всесторонне рассмотреть вопрос и о том, добровольно и со знанием дела стороны включили в договор процедуру рассмотрения споров и доказывания тех или иных фактов, не была ли она навязана стороне другой стороной с целью обеспечения только своих интересов и ущемления интересов другой стороны, и с учетом этой оценки вынести решение по конкретному спору».

Письмо от 7 июня 1995 года № С1 / ОЗ-316, в котором воспроизведены положения статьи 5 федерального закона «Об информации, информатизации и защите информации» (см. выше), а также добавлено:

«Следует иметь в виду, что при соблюдении указанных условий, в том числе при подтверждении юридической силы документа электронной цифровой подписью, этот документ может признаваться в качестве доказательства по делу, рассматриваемому арбитражным судом».

В качестве иллюстративных могут быть использованы материалы Арбитражного суда г. Москвы по делу № 40413 от 28 июля 1993 года и материалы Третейского суда при АО «Межбанковский финансовый дом»

**3.2 Правовые аспекты работы платежных систем в сети Интернет**

Платежные системы существующие в сети Интернет, являются одной из важнейших составных частей электронной коммерции. Их нормальная работа - гарантия роста и дальнейшего развития всей электронной коммерции в целом.

С правовой точки зрения сетевые платежные системы представляют собой особую форму безналичных расчетов и, соответственно, преследуют ту же цель: погашение денежных обязательств без применения наличных денег. Законодатель не дает четкого легального определения безналичных расчетов, однако их сущность и порядок производства раскрывается в гл. 45, 46 ГК РФ, а также большом количестве подзаконных нормативных актов Центрального Банка России (ЦБР), к компетенции которого ст. 80 ФЗ о “ЦБР” отнесено установление правил и форм безналичных расчетов.

П.3 ст. 861 ГК РФ говорит, что “безналичные расчеты производятся через банки, иные кредитные организации, в которых открыты соответствующие счета, если иное не вытекает из закона и не обусловлено используемой формой расчетов”. Ст. 5 ФЗ “О банках и банковской деятельности” в пп. 3,4 к банковским операциям, для осуществления которых необходима соответствующая лицензия, относит:
3) открытие и ведение банковских счетов физических и юридических лиц;
4) осуществление расчетов по поручению физических и юридических лиц, в т.ч. банков-корреспондентов, по их банковским счетам.

Таким образом, российское законодательство относит осуществление безналичных расчетов к сфере деятельности банков (небанковских кредитных организаций), обладающих соответствующей лицензией ЦБР. На этот факт следует обратить особое внимание, т.к. многие организации, предлагающие на российском рынке услуги по осуществлению безналичных расчетов с помощью сети Интернет, кредитными организациями не являются и, следовательно, необходимой лицензии не имеют. При этом фактические правоотношения между банком и клиентом, вытекающие из договора банковского счета и сделок по банковским расчетам формально пытаются подменить другими правоотношениями (чаще всего вытекающими из договора агентирования). Представляется, что подобные попытки с юридической точки зрения совершенно несостоятельны в силу п.2 ст. 170 ГК: “Притворная сделка, т.е. сделка, которая совершена с целью прикрыть другую сделку, ничтожна. К сделке, которую стороны действительно имели в виду, с учетом существа сделки, применяются относящиеся к ней правила”.

При разработке схем функционирования платежных систем в сети Интернет очень полезным может оказаться опыт внедрения в 1998 г. ЦБР системы валовых безналичных межбанковских расчетов в режиме реального времени. Информация между участниками данной системы передается по внутренним банковским сетям в виде пакетов электронных документов, так что в этом аспекте, аналогия подобных межбанковских расчетов с платежными системами в сети Интернет, думается, очевидна.

Для правового обеспечения функционирования системы межбанковских платежей в режиме реального времени ЦБР принял целый пакет нормативных актов. Большая часть из них обязательна лишь для участников системы расчетов (Положение “О системе валовых расчетов в режиме реального времени от 24.08.98; Временное положение “О правилах обмена электронными документами между Банком России, кредитными организациями (филиалами) и другими клиентами Банка России при осуществлении расчетов через расчетную сеть Банка России от 12.04.98; Положение о межрегиональных электронных расчетах, осуществляемых через расчетную сеть Банка России от 23.06.98 и др.), однако некоторые (Временное положение ЦБР от 10.02.98 №17-П “О порядке приема к исполнению поручений владельцев счетов, подписанных аналогами собственноручной подписи, при проведении безналичных расчетов кредитными организациями” (далее ВП № 17-П)) распространяют свое действие на все кредитные организации и их клиентов, а, следовательно, напрямую регулируют порядок осуществления безналичных расчетов с помощью Интернет. В указанных выше нормативных актах даются определения электронного платежного документа (ЭПД), электронного служебно-информационного документа (ЭСИД), электронной цифровой подписи (ЭЦП), владельца ЭЦП и множество других дефиниций, которые напрямую могут быть использованы при организации системы безналичных расчетов в сети Интернет.

**3.3 Принципы обслуживания клиентов в многофилиальном банке**

Существует два основных подхода:

При стандартном подходе клиент изначально закрепляется за конкретным операционистом банка. Обслуживание клиента происходит лишь в одном фиксированном отделении банка.

В соответствии с имеющейся законодательной базой, банковское обслуживание клиента предполагает наличие банковской карточки с образцами подписей и печати. При предоставлении клиентом платежного документа. операционист обязан проверить подлинность документа на основании банковской карточки, затем, в зависимости от состояния счета клиента, определить дальнейшее прохождение документа.

Возможности банковского обслуживания клиентов определяются характеристиками и идеологией построения программного обеспечения, установленного а банке. Для реализации стандартного подхода было достаточным, если финансовая информация о клиенте (база его счетов и проводок) находится только в отделении, где он обслуживается, и другие отделения банка не имеют к ней доступа. Большая часть из существующего банковского программного обеспечения была спроектирована подобным образом. При разработке этих систем режим распределенного обслуживания клиентов не закладывался, так как в этом случае было бы необходимо обеспечить линии связи большой пропускной способности между отделениями банка, что представлялось технически невозможным в период формирования концепций функционирования системы (начало 90-х годов).

Во втором случае клиент имеет возможность совершения операций, находясь в любом филиале (отделении, агентстве) банка.

При открытии счета не происходит закрепления клиента за конкретным отделением (филиалом). За клиентом закрепляется "Account Manager" - банковский служащий, компетентно решающий финансовые вопросы, соответствующие профилю деятельности клиента. Account Manager может быть сотрудником любого отделения банка. К данному сотруднику клиент имеет возможность обратиться лично в случае возникновения трудностей. Если у клиента счет уже открыт, то Account Manager'ом может быть операционист, обслуживающий клиента.

В отделении, куда клиент обратился с просьбой об открытии счета, остаются оригиналы банковских карточек, которые сканируются для получения их электронного аналога - файла, содержащего их графическое изображение.

Электронный образ банковских карточек передается в Центральное отделение банка, где происходит их занесение в базу данных Центрального отделения.

При появлении клиента в отделении банка происходит запрос в базу данных за электронным образом банковской карточки клиента. Операционист имеет возможность получить ее на экран компьютера для проверки подлинности предоставляемых клиентом документов. После ее успешного завершения документ принимается к стандартной обработке.
При реализации предлагаемого подхода клиент приобретает мобильность - возможность совершать все банковские операции в любом отделении (филиале) банка.

**3.4 Перспективы развития розничных электронных банковских услуг**

Россиянам, подсчитывавшим каждую копейку, казалось странным, что мировые гиганты предлагают им предметы, которыми они никогда не пользовались и которые представлялись тогда, по меньшей мере, излишеством. Те же самые потребители не понимают сегодня, как можно мыть посуду хозяйственным мылом, стирать без ополаскивателя, не говоря уж о незаменимом предмете с крылышками. Иностранные компании начинали работать на перспективу, последовательно формируя спрос и рынок в целом. В какой-то мере то же самое происходит сейчас и с банковским сектором.

Россияне, несмотря на более чем десятилетний опыт существования в нашей стране коммерческих банков, до сих пор не привыкли воспринимать банковское учреждение как организацию сферы услуг. Не привыкли покупать банковские услуги, а значит, и платить за них. В нашем представлении сформировался обратный стереотип: банк должен платить нам, а иначе зачем он нужен? Деньги родным лучше передать с нарочным. Ничего, что он едет через полстраны - это привычнее, чем сделать банковский перевод. Лучше получать зарплату, толкаясь у окошка кассы и нести ее потом, прижимая к сердцу и озираясь по сторонам, чем снимать с карточки.

Розничный рынок банковских услуг после кризиса и до недавнего времени пребывал в странном положении. Частные вкладчики и их деньги в большей массе стали не нужны банкам с исчезновением высокодоходных финансовых инструментов. Вкладчики, со своей стороны, поняв, что бешеных денег на депозитах не сделаешь, а то и потеряешь последнее, стали обходить банки стороной. Часть банков сохраняла retail, не желая лишиться своих наработок, терять кадры, инфраструктуру для работы с розничными продуктами, отлаженные технологии. Однако в последнее время ситуация начинает меняться. Меняться кардинально, как со стороны банковского сообщества в отношении частных клиентов, так и со стороны последних к банкам. Это доказывает динамика привлечения средств частных лиц в банках - лидерах в этой области.

Эксперты уверенно прогнозируют качественные перемены на розничном банковском рынке: спектр банковских услуг будет расширяться, банковский сервис станет качественнее и удобнее, появятся новые банковские продукты. В конечном итоге будет потребляться больше банковских услуг. Заместитель председателя правления банка "Возрождение" Людмила Гончарова: "На российском рынке розничных финансовых услуг сейчас наблюдается расширение присутствия западных банков. Это вполне естественно и нормально. Поэтому российские банки должны серьезно подтягиваться в технологическом и организационном отношении до уровня западных финансово-кредитных институтов, расширять номенклатуру банковских продуктов и услуг. Всерьез опасаться конкуренции с их стороны нам вряд ли стоит. Российские банки, особенно те, которые уже давно работают на розничном рынке, лучше его знают, они также лучше знают и потенциальных клиентов. Кроме того, мы выходим на рынок с не менее - а может быть, и более - конкурентоспособными ставками. Что касается гарантий, то у местных дочерних банков западных кредитных институтов гарантии формально не отличаются от гарантий прочих российских банков. Ожидаемое принятие закона о государственном гарантировании вкладов значительно усилит позиции российских банков". /16/

Важнейшей проблемой дальнейшего развития и совершенствования банковских операций на дому является модернизация коммуникационных систем. Известно, что ведение банковских операций на дому и в офисе стало доступным клиентам банков уже относительно давно. Они получали по почте (или по телефону) банковские отчеты о движении средств на счетах и сами отправляли свои чеки в банк. Такой тип общения клиента с банком предполагал широкое использование бумажных документов. Современные телекоммуникационные системы для ведения банковских операций на дому и в офисе, по мнению специалистов, будут неизбежно усложняться и затем широко использоваться во всех странах мира.

В будущем, банковское обслуживание клиентов на дому, вне всяких сомнений, превратится в основную форму розничных банковских услуг – услуг населению. Оно обеспечивает объединение услуг, основанных на использовании банкоматов, кредитных и платежных карточек, и услуг оказываемых отделениями банков, в единую систему банковских видео-услуг на дому . /2/

" … по мнению западных экономистов, банковские учреждения ожидают революционные изменения. Развитие телекоммуникаций и персональных компьютеров позволит миллионам служащих работать дома. Это высвободит около 4 млн. мест в офисах, и, таким образом, уменьшится необходимость в административных зданиях и служебных помещениях. Дом станет для служащего тем рабочим местом, куда будет собираться и откуда будет передаваться вся необходимая для работы информация. Компьютеры будут установлены и в машинах , чтобы не терять и минуты рабочего времени. Предполагается, что в результате нововведений производительность труда повысится примерно в 4 раза, снизятся накладные расходы компаний, резко возрастут их доходы и рентабельность." /1/

**Заключение**

Итак, каковы же преимущества внедрения российских банков на рынок телекоммуникационных финансовых услуг?

Эти преимущества можно разделить на две группы: "имиджевые", способствующие поддержанию солидной репутации банка, и "реально доходные", увеличивающие количество клиентов и денежный оборот банка.

1. Внедрение в Интернет дает значительное "паблисити" банку. Тесно взаимодействуя с иностранными партнерами, российские банкиры поняли, что визитная карточка крупной фирмы без указания адреса информационного узла Интернет за границей давно стала "несолидной".
2. Начав свою работу на электронном рынке раньше других, банк приобретает значительный опыт в информационных технологиях и, в дальнейшем, будет считаться наиболее авторитетным и влиятельным на других электронных рынках.
3. Внедрение в Интернет дает банку возможность усовершенствовать работу электронных систем обслуживания клиентов, предоставляя клиенту дополнительные удобства в управлении своим счетом. Для получения необходимой информации или проведения той или иной операции, клиенту достаточно нажать на соответствующую клавишу.
4. Реальной доходности и рентабельности электронных розничных банковских услуг в условиях России, где спрос на новейшие электронные розничные банковские услуги остается довольно низким, достигли лишь немногие крупные коммерческие банки в крупных городах. Но это всего лишь временные трудности для российского электронного банковского бизнеса. Электронные системы расчетов в будущем дадут хорошие "дивиденды" банкам, оказавшимся пионерами на рынке электронных розничных услуг, сумевшим уменьшить уровень своих операционных расходов, существенно уменьшить себестоимость денежного обращения.

**Список использованных источников**

1. Банковское дело: Учебник / Под ред. О.И. Лаврушина - М.: Финансы и статистика, 2000. – 567с.
2. Панова Г.С. Банковское обслуживание частных лиц. –М.: АО ДИС, 1994 – 352с
3. Электронные деньги: миф или реальность. Лебедев А. // Интернет-публикация. – http://www.emoney.ru/publish/s05.htm
4. Безналичные деньги - миф или реальность? // Электронный журнал SIBINFOSHOP, 1998.-№3. – http://www.sdi.nsk.su/sibinfoshop/3 /nocash.htm
5. Основы теории «электронного документа». Фатьянов А. //Банковские технологии. –2000. -№ 2. – c10-12
6. Какой нтернет-банкинг нам нужен? Бурдинский А. // Мир Интернет. –2000. -№11.- http://www.iworld.ru.
7. Ефимова Л.Г., Новоселова Л.А. Банки: ответственность за нарушения при расчетах. –М.: Инфра-М, 1996, с.85.
8. Усоскин В.М. Современный коммерческий банк: управление и операции. – М.: ИЦП «Вазар-Ферро», 1994.-320 с.
9. Банковское дело: Справочное пособие / Под ред. Ю.А. Бабичевой. - М.:Экономика, 1994. - 400с.
10. Электронные деньги и общество открытой сети. // Под ред. Асахико (Хико) Исобэ. Hitachi Research Institute. Перевод с английского 1997. – 96 с., с ил.
11. Построение распределенных банковских систем: проблемы и решения. Бондарев В.А. «Банки и технологии» –1997.-№1.– c15-17
12. Рудакова О. С. Банковские электронные услуги. / Учебное пособие для ВУЗов. -М.:ЮНИ 1997 г.
13. С Интернетом по банкам. Каширская Е. // интернет публикация.- http://www.internetfinance.ru/publications/read/126.stm
14. Банковское обслуживание населения: зарубежный опыт, Казимагомедов А. А., Финансы и статистика, 1999, 256 стр.
15. Финансовое и банковское право. Словарь-справочник. (Библиотека словарей ИНФРА-М) / Под ред. Горбуновой О. Н., Додонов В. Н., Крылова М. А., Шестаков А. В., ИНФРА-М, 1997, 277 стр.
16. Рынок банковской розницы ожидают серьезные перемены. Ольга Разумейко , «Известия». - 29.03.2001

На этой странице дана просто информация для дипломников….

Обложка

**Министерство образования Российской Федерации**

**ОРЕНБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ДИПЛОМНАЯ РАБОТА**

#### Электронные системы расчетов: розничные банковские услуги

#### Дипломник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Тема: Электронные системы расчетов: розничные банковские услуги

Раздел: БАНКОВСКОЕ ДЕЛО И КРЕДИТОВАНИЕ

Назначение: Дипломная работа

Формат: Word-97

Автор: Сергей [Петров]. sergksa@chat.ru

Использование: год сдачи 2001, название учебного заведения ОГУ (Оренбург), кафедра Банковское Дело, полученная оценка отлично

Примечания: Не судите строго... и не судимы строго будете...

Если вы хотите получить файл с приложениями к данной дипломной работе и с докладом на защиту, то вы должны обратиться к автору по e-mail sergksa@chat.ru

Желаю Вам удачно сдать свою работу, хороших оценок и настроения.

Сергей.