**“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 использовании электронной техники.

В начале 80-х гг. особого накала достигла борьба западноевропей­ских банков за пальму первенства в предоставлении своим клиентам банковских услуг на дому. В ноябре 1982 г. строительное общество Nottingam Building Society совместно с Банком Шотландии и британс­кой телефонной компанией British Telecom внедрило систему Homelink, которая начала функционировать в середине 1983 г. Затем аналогич­ные системы стали создавать крупные коммерческие банки и другие кредитные институты.

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 подключении 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 движении 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.

Японские банки, например, сообщают своим клиентам сведения о состоянии их счетов, открытых в Нью-Йорке, Лондоне и т.д. Таким образом, можно сделать вывод о том, что сколь-нибудь серьезных ог­раничений на выполнение операций клиентами банка в порядке само­обслуживания не выходя из дома практически не существует. Клиент банка может выполнить любую банковскую операцию в любое время дня и ночи. (Банк осуществляет последующий контроль.)

В настоящее время, например, во Франции прямую связь с банком имеют около 300 тыс. клиентов. В США в конце 80-х гг. подобными услугами пользовались 33 тыс. американцев, а электронные програм­мы осуществления таких услуг имел 41 банк. Сегодня все крупные бан­ки Америки предлагают своим клиентам обслуживание на дому.

В последние годы в России коммерческие банки также стали пред­лагать своим клиентам электронные услуги по ведению банковских операций на дому или в офисе. Клиенты – пользователи системы полу­чают в банке ключевую дискету и пароль, после чего они могут соста­вить и переслать по модему платежное поручение, подписав его элек­тронной подписью. В банке документ принимается, проверяется, и при отсутствии неполадок автоматически производится списание денежных средств со счета клиента. В Вычислительный центр Банка России пла­тежное поручение передается не позднее 17 часов текущего дня, а на утро следующего дня деньги отправятся в РКЦ банка получателя. Осо­бенностью, например, системы “Optimum Cash” (одной из первых по­добных систем на российском рынке) являлся тот факт, что в отличие от многих отечественных систем “Клиент-Банк” она функционировала в режиме реального времени, что позволяло клиентам выполнить все операции за один сеанс связи.

Для урегулирования отношений с РКЦ клиент предоставлял банку “Оптимум” право на основании электронного платежного поручения составить бумажный документ от имени клиента, но за подписями пред­седателя правления и главного бухгалтера банка, и заверить его печа­тью. Таким образом, необходимость личных контактов клиентов и бан­ковских служащих сводилась к минимуму.

Пользуясь электронными системами обслуживания клиентов на дому или на их рабочем месте, потребитель получал доступ к информацион­ным услугам, предоставляемым базой данных, и, в свою очередь, мог передавать сообщения компьютеру, базе данных или какому-нибудь другому терминальному устройству.

Аналогичные услуги предоставляют своим клиентам и коммерчес­кие банки, работающие в тесном контакте с компаниями – разработчи­ками новейшего программного обеспечения и компьютерных систем. Например, фирма “Программ Банк” осуществляет установку и сопро­вождение системы автоматизации банковских операций. Автоматизированная система “Банк-Клиент” – одна из новейших разработок фир­мы “Программ Банк”. Эта система работает со следующими типами документов: сообщение участнику (участникам) системы; платежное поручение в рублевом (валютном) формате или в формате SWIFT; от­вет на платежное поручение; выписки по счету (счетам) клиента. Кроме того, каждому банку – пользователю системы предоставляется возмож­ность сформировать документы произвольного вида. Система “Клиент-Банк” позволяет:

* передавать в банк платежные документы;
* 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. В частности, в настоящее время клиентам ре­комендуется приобрести: IBM PC/AT – совместимый компьютер; MS DOS версии 3.3 или выше, модем (Физтех-1200 или Hayes – совмести­мый с аппаратным протоколом коррекции ошибок MNP5, V42 bis или выше). Кроме того, банк гарантирует техническую поддержку при ус­тановке системы и начальном обучении персонала; обновлении про­граммного обеспечения при появлении новых версий системы; консуль­тации и рекомендации при работе с системой 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 требует также конку­ренция со стороны зарубежных банков и других финансово-кредитных институтов, предоставляющих аналогичные услуги по выполнению банковских операций на дому и в офисе.

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 доступно 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 обеспечит объединение услуг, основанных на использовании банкоматов, кредитных и платежных карточек, и ус­луг, оказываемых отделениями банков, в единую систему банковских видеоуслуг на дому.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| В недалеком будущем, 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 ни 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.Тарифы на отправление международных денежных переводов по системе WESTERN UNION (в казахстанских тенге) |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **в страны СНГ\*\* и внутри Территориии Республики Казахстан** | **в другие страны\*\*\* (страны дальнего зарубежья)** |
| Сумма перевода в KZT | Комиссия за перевод, KZT | Сумма перевода в KZT | Комиссия за перевод, KZT |
| 10 000,00 или менее | 600 | 5 000,00 или менее | 1 300,00 |
| 10 000,01 - 20 000,00 | 900 | 5 000,01 - 10 000,00 | 1 500,00 |
| 20 000,01 - 30 000,00 | 1400 | 10 000,01 - 20 000,00 | 2 200,00 |
| 30 000,01 - 40 000,00 | 1900 | 20 000,01 - 30 000,00 | 2 900,00 |
| 40 000,01 - 50 000,00 | 2400 | 30 000,01 - 40 000,00 | 3 400,00 |
| 50 000,01 - 75 000,00 | 2900 | 40 000,01 - 50 000,00 | 4 000,00 |
| 75 000,01 - 100 000,00 | 3700 | 50 000,01 - 75 000,00 | 4 500,00 |
| 100 000,01 - 150 000,00 | 5300 | 75 000,01 - 100 000,00 | 5 000,00 |
| 150 000,01 - 200 000,00 | 6900 | 100 000,01 - 150 000,00 | 7 500,00 |
| 200 000,01 - 250 000,00 | 8900 | 150 000,01 - 175 000,00 | 8 000,00 |
| 250 000,01 - 300 000,00 | 10 900,00 | 175 000,01 - 200 000,00 | 9 000,00 |
| 300 000,01 - 350 000,00 | 12900 | 200 000,01 - 250 000,00 | 11 000,00 |
|  |  | 250 000,01 - 300 000,00 | 12 000,00 |

Примечание 1: Для отправляемых сумм, в размере свыше 350 000, казахстанских тенге (при отправке в страны СНГ\*\* и внутри территории Республики Казахстан) и свыше 300 000, казахстанских тенге (при отправке в другие страны\*\*\*), в каждом последующем интервале в размере 60 000,00 казахстанских тенге, к плате за отправление перевода добавляется 2 000,00 казахстанских тенге.

|  |
| --- |
| **Примечание 2:**Увеличение платы за отправление перевода при оказании дополнительных услуг составляет (в казахстанских тенге): |
| Доминиканская Республика | 300,00 |
| Филиппины | 500,00 |
| Эквадор | 700,00 |
| Другие страны, в которых оказывается данная услуга | 1300,00 |
| -Уведомление по телеграфу/телефону: |
| Вьетнам | 200,00 |
| Другие страны, в которых оказывается данная услуга | 300,00 |
| Сообщение не более 20 слов | 300,00 |
| свыше 20 слов  | 300,00+20,00 за каждое слово свыше 20 |

\*Действует с 1 мая 2007 года

\*\* В данном приложении к странам СНГ относятся: Азербайджан, Армения, Белоруссия, Грузия, Кыргызстан, Молдова, Россия, Таджикистан, Туркменистан, Узбекистан, Украина.

\*\*\* В данном приложении к другим странам относятся: все страны, кроме указанных в перечне стран СНГ и Республика Казахстан.

Версия для печати



|  |
| --- |
|  |
| **КУРСЫ ВАЛЮТ** |
|    |
| **НБ РК 26.10.2010**  |
| **USD**  | 147.58  | +0.06 |
| **EUR**  | 207.16  | +2.31 |
| **RUB**  | 4.89  | +0.07 |
|    |
| **KASE 26.10.2010 KZT/USD**  |
| Средневзв.  | 147.64  |
| Минимум  | 147.57  |
| Максимум  | 147.68  |
| Закрытие  | 147.62  |
|   |   |   |
| **ДБ АО "Сбербанк" (курс действует по г. Алматы) 26.10.2010**  |
|   | Покупка  | Продажа  |
| **USD**  | 147.40  | 147.80  |
| **EUR**  | 202.00  | 206.40  |
| **RUB**  | 4.75  | 4.88  |
|    |  |  |

# Быстрые денежные переводы Western Union

В век информационных технологий почтовый [денежный перевод](http://ru.kkb.kz/retail/page/Transfers) – это уже вчерашний день.

Теперь Вы можете воспользоваться услугами международной системы быстрых денежных переводов Western Union, которые АО «Казкоммерцбанк» предлагает своим клиентам.

**Переводы Western Union являются срочными**. Всего через несколько минут отправленный перевод можно получить в любой стране мира, где есть пункты обслуживания клиентов системы Western Union. Кроме того, сегодня можно отправлять переводы и внутри Казахстана.

Денежные переводы **Western Union** можно осуществлять в долларах США и в **казахстанских ТЕНГЕ по Республике Казахстан!**

**Преимущества Western Union перед другими системами переводов денег:**

* обширная сеть обслуживания по всему миру и по Республике Казахстан;
* не нужно открывать банковский счет ни отправителю, ни получателю;
* скорость, надежность, удобство и простота оформления;
* возможность совместить перевод с письменным сообщением и уведомлением.

**Надежность**Компания Western Union переводит деньги с 1871 года. В настоящее время в 200 странах мира действует более 475 тысяч пунктов Western Union.

Каждый перевод защищен надежной системой безопасности мирового класса, гарантирующей, что деньги будут выплачены только указанному Вами лицу.

**Быстрота**
Применяемые новейшие электронные технологии позволяют переводить деньги на любое расстояние за считанные минуты.

**Удобство**Отправить или получить деньги по системе Western Union очень просто: для этого не требуется наличие платежной карточки или банковского счета, - Вы сможете сделать это [в филиалах и  отделениях АО "Казкоммерцбанк",](http://ru.kkb.kz/retail/page/TransfersWUFilials) предъявив\*:

* документ, удостоверяющий личность (паспорт/удостоверение личности/вид на жительство/удостоверение лица без гражданства);
* документ, подтверждающий регистрацию в качестве налогоплательщика в соответствии с законодательством Республики Казахстан (далее – бланк РНН)\*\*.

**Как отправить денежный перевод?**

1. Обратитесь в пункт обслуживания Western union в сети отделений Казкоммерцбанка;
2. Предъявите документ, удостоверяющий личность\*;
3. Бланк РНН \*\*;
4. Заполните краткую форму для отправления денег, указав полное имя получателя, сумму перевода, город и страну назначения денежного перевода и передайте сумму перевода вместе с платой за перевод оператору пункта обслуживания;
5. Получите от оператора ваш экземпляр квитанции c контрольным номером денежного перевода (MTCN);
6. Сообщите получателю всю необходимую информацию для получения перевода:
* контрольный номер денежного перевода (MTCN);
* полное имя отправителя;
* сумму перевода;
* страну отправления.

За осуществление перевода лицо, делающее перевод, [оплачивает банку-отправителю комиссию согласно действующих тарифам](http://ru.kkb.kz/retail/page/TariffsTransferWU).

**Как получить денежный перевод?**

1. Обратитесь в любой пункт обслуживания Western union;
2. Предъявить документ, удостоверяющий личность\*;
3. Бланк РНН \*\*;
4. Сообщите следующую информацию оператору пункта обслуживания или заполните краткую форму для получения денежного перевода):
	* контрольный номер денежного перевода;
	* полное имя отправителя;
	* страну и город отправления;
	* сумму перевода;
5. Получить деньги и квитанцию.

**Помните: получатель не оплачивает комиссию за получение денежного перевода.**

\*В случае, если посредством переводов осуществляются расчеты по валютным операциям, - в Банк также предоставляется договор или иной документ, во исполнение обязательств по которому проводится перевод (при наличии).

\*\* Физические лица - нерезиденты в случае отсутствия у них РНН могут представить в Банк документ налогового органа о том, что данное лицо не состоит на регистрационном учете в налоговых органах Республики Казахстан (при наличии).

**Дополнительные услуги**

Для большей безопасности при отправлении денег Вы можете задать контрольный вопрос с указанием ответа. Только при указании Получателем правильного ответа на контрольный вопрос ему будут выданы переведенные Вами деньги.

Также Вы можете воспользоваться другими дополнительными услугами, которые предостовляет система Western Union своим клиентам за отдельную плату:

* Уведомление Получателя по телефону об отправке перевода.
* Перевод может быть доставлен Получателю чеком (в странах, где это возможно).
* Вы имеете возможность с переводом денег отправить короткое текстовое сообщение до 20 слов.
* **1.** **Интернет-банкинг**
* Предоставление банковских услуг с использованием Интернета как канала дистанционного обслуживания клиентов, или, по-другому, *интернет-банкинг* является одним из наиболее динамичных направлений предоставления финансовых услуг.
* Интернет-банкинг может служить основой не только для управления банковскими счетами по широкому спектру банковских услуг, но и для дистанционной работы на рынке ценных бумаг, удаленного страхования, других финансовых услуг, так как он обеспечивает проведение расчетов и контроль над ними со стороны всех участников финансового блока.
* Интернет-банкинг является логическим продолжением следующих разновидностей удаленного обслуживания:
* \* PC banking - доступ к счету, осуществляемый с помощью персонального компьютера посредством прямого модемного соединения с банковской сетью;
* \* telephone banking - обслуживание счетов по телефону;
* \* video banking в виде системы интерактивного общения клиента с персоналом банка.
* Классический вариант системы интернет-банкинга включает в себя полный набор банковских услуг, предоставляемых клиентам - юридическим и физическим лицам в офисах банка (кроме операций с наличными деньгами). С помощью систем интернет-банкинга можно обеспечить покупку и продажу безналичной валюты, оплачивать услуги, проводить безналичные внутри- и межбанковские платежи, переводить средства по своим счетам и, конечно, отслеживать все банковские операции по своим счетам за любой промежуток времени.
* При необходимости этот перечень может быть расширен. Использование систем интернет-банкинга дает ряд преимуществ:
* \* существенно экономится время за счет исключения необходимости посещать банк лично;
* \* клиент имеет возможность 24 часа в сутки контролировать собственные счета и оперативно реагировать на изменения ситуации на финансовых рынках;
* \* клиент может отслеживать операции с пластиковыми картами, поскольку доступ клиента к работе с системой не зависит от его местонахождения - достаточно иметь доступ в Интернет.
* Это способствует повышению контроля со стороны клиента за своими операциями. Безопасность финансовых транзакций в системах интернет-банкинга обеспечивается современными технологиями программно-аппаратной защиты. При их квалифицированной реализации уровень защищенности дает практически 100%-ную гарантию конфиденциальности операций, что обеспечивает сохранность средств. Для банков это актуально в не меньшей степени, чем для клиентов, так как на карту поставлены не только финансовые средства банка, но и его деловая репутация. Можно с уверенностью сказать, что тенденция здесь положительная.