

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kursovaya-rabota/234808>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Экономика

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

1. Теоретические основы банковских интернет услуг 5

1.1 Понятия банковского продукта и банковской услуги 5

1.2 Понятие интернет-услуг банка и интернет-банкинга 6

1.3 Зарубежный и российский опыт в организации банковских интернет услуг

8

2. Особенности банковских интернет услуг в РФ 13

2.1 Общая характеристика ПАО «Сбербанк» 13

2.2 Анализ банковских интернет услуг в ПАО «Сбербанк» 21

2.3 Проблемы оказания интернет услуг 28

Заключение 32

Список использованных источников 34

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы заключается в том, что управление банковскими счетами, транзакциями и организация банковских услуг через Интернет, или по-другому интернет-банкинг, является наиболее динамичным и представительным направлением финансовых интернет-решений, благодаря широчайшему спектру финансовых услуг, представленных в системах интернет-банкинга.

Сегодня, используя Интернет, вы можете покупать и продавать безналичную валюту, оплачивать коммунальные услуги, оплачивать доступ к вышеуказанной сети, оплачивать счета мобильных операторов, совершать безналичные внутри- и межбанковские платежи, переводить средства на свои счета и, конечно же, отслеживать все банковские операции на своих счетах за любой период времени.

Рынок интернет-услуг становится все более популярным и предоставляет значительные возможности для всех сторон. Если лидеры банковского рынка еще не имеют электронного банкинга в собственных активах, они намерены создать его в ближайшем будущем. Стоит отметить, что интернет-банкинг - это не просто передовая технология, для реализации которой достаточно подключить еще один модуль к Автоматизированной банковской системе (АБС), а целая система взаимодействия с клиентами в режиме онлайн. И для того, чтобы эта система была эффективной и прибыльной, кредитным организациям необходимо вложить немало сил и средств в ее настройку.

С каждым годом все больше клиентов банков отдают предпочтение различным системам дистанционного банковского обслуживания. Хотя с технической стороны такие системы существуют уже давно, но только с массовым распространением Интернета они смогли получить всеобщее признание, так как стало возможным осуществлять операции со счетом из любой точки мира, где есть доступ к Сети. Более того, стоимость услуг связи для выполнения таких операций незначительна и складывается из стоимости доступа в Интернет (без учета банковских тарифов на операции и т.д.).

Исходя из вышесказанного, можно сказать, что широкое внедрение интернет-сервисов в российских банках является насущной необходимостью для выживания в условиях международной конкуренции.

Целью исследования является исследование зарубежного и российского опыта банковских интернет услуг.

Задачи исследования:

-рассмотреть понятия банковского продукта и банковской услуги;

-исследовать понятие интернет-услуг банка и интернет-банкинга;

-изучить зарубежный и российский опыт в организации банковских интернет услуг;

- дать общую характеристику ПАО «Сбербанк»;
- выполнить анализ банковских интернет услуг в ПАО «Сбербанк»;
- выявить проблемы оказания интернет услуг.

Объектом исследования является ПАО «Сбербанк».

Предметом исследования является деятельность ПАО «Сбербанк» в сфере предоставления интернет-услуг. Методами исследования являются анализ, синтез, обобщение, моделирование, дедукция, сравнение и измерение.

Теоретическая основа для проведения исследования: Басман Р.В.; Макаров С.Ю.; Девятов А.С.; Лейман Р.Д.; Кочергин Д.А.; Саров С.Д.; Шустов А.А.; Пиший С.А.; Назаренко В.А.; Лямин Л.В.; Хорошилов А.В.; Селетков С.Я.

1. Теоретические основы банковских интернет услуг

1.1 Понятия банковского продукта и банковской услуги

Современные коммерческие банки - это банки, непосредственно обслуживающие предприятия и организации, а также население - своих клиентов. Коммерческие банки являются основным звеном банковской системы.

Независимо от формы собственности коммерческие банки являются самостоятельными хозяйствующими субъектами. Их отношения с клиентами носят коммерческий характер.

Основной целью функционирования коммерческих банков является получение максимальной прибыли [10, с.122].

Согласно банковскому законодательству, банк - это кредитная организация, которая имеет право привлекать денежные средства физических и юридических лиц, размещать их от своего имени и за свой счет на условиях возвратности, оплаты, срочности и осуществлять расчетные операции от имени клиентов [22, с.290].

Таким образом, коммерческие банки предоставляют (должны предоставлять) комплексное обслуживание клиентов, что отличает их от специальных кредитных учреждений небанковского типа, которые выполняют ограниченный спектр финансовых операций и услуг.

В отличие от банка, кредитные организации осуществляют только отдельные банковские операции.

Коммерческий банк, как и любой другой банк, выполняет функции:

- накопление (привлечение) средств на депозитах;
- их размещение (инвестиционная функция);
- расчетно-кассовое обслуживание клиентов [1, с.125].

Коммерческие банки выступают, прежде всего, как специфические кредитные учреждения, которые, с одной стороны, привлекают временно свободные средства экономики; с другой стороны, они удовлетворяют различные финансовые потребности предприятий и населения за счет этих привлеченных средств [14, с.10].

Экономической основой операций банка по накоплению и размещению кредитных ресурсов является денежный поток как объективный процесс, влияющий на формирование и использование заемных ценностей. Организуя этот процесс, коммерческий банк выступает в роли коммерческого предприятия, обеспечивающего выгодное размещение накопленных кредитных ресурсов [16, с.15].

Таким образом, можно сделать вывод, что продажа банковских продуктов и услуг является важнейшим видом деятельности любого коммерческого банка. Банковский продукт - это банковский документ (или сертификат), выданный банком для обслуживания клиентов и банковских операций.

Банковские продукты - это векселя, чеки, банковские проценты, депозиты, сертификаты и т.д. Банковская услуга - это банковская операция по обслуживанию клиентов.

Сходство банковского продукта и банковской услуги заключается в том, что они предназначены для удовлетворения потребностей клиента и способствуют получению прибыли.

1.2 Понятие интернет-услуг банка и интернет-банкинга

Предоставление банковских услуг с использованием Интернета в качестве канала удаленного обслуживания клиентов, или, по-другому, интернет-банкинг, является одним из наиболее динамичных направлений финансовых услуг [11, с.364].

Интернет-банкинг может служить основой не только для управления банковскими счетами по широкому спектру банковских услуг, но и для удаленной работы на рынке ценных бумаг, дистанционного страхования и других финансовых услуг, поскольку обеспечивает расчеты и контроль над ними всеми участниками финансового блока.

Интернет-банкинг является логическим продолжением следующих видов дистанционного обслуживания:

-Компьютерный банкинг - доступ к счету осуществляется с помощью персонального компьютера через прямое модемное подключение к банковской сети;

-телефонный банкинг - обслуживание счета по телефону;

- видеобанк как система интерактивного общения между клиентом и сотрудниками банка [9, с.513].

Классическая версия системы интернет-банкинга включает в себя полный набор банковских услуг, предоставляемых клиентам - юридическим и физическим лицам в офисах банка (за исключением кассовых операций).

С помощью систем интернет-банкинга вы можете обеспечить покупку и продажу безналичной валюты, оплачивать услуги, совершать безналичные внутри- и межбанковские платежи, переводить средства на свои счета и, конечно же, отслеживать все банковские операции по своим счетам за любой период времени [20, с.16].

При необходимости этот список может быть расширен. Использование систем интернет-банкинга дает ряд преимуществ:

-значительно экономит время за счет устранения необходимости личного посещения банка;

-клиент имеет возможность следить за собственными счетами 24 часа в сутки и оперативно реагировать на изменения ситуации на финансовых рынках;

- клиент может отслеживать транзакции с пластиковыми картами, так как доступ клиента к работе с системой не зависит от его местоположения - достаточно иметь доступ в Интернет [6, с.104].

Это помогает усилить контроль клиента над своими операциями. Безопасность финансовых транзакций в системах интернет-банкинга обеспечивается современными технологиями аппаратной и программной защиты.

При их квалифицированном выполнении уровень безопасности дает почти 100% гарантию конфиденциальности операций, что обеспечивает сохранность денежных средств. Это не менее актуально для банков, чем для клиентов, поскольку на карту поставлены не только финансовые ресурсы банка, но и его деловая репутация. Можно с уверенностью сказать, что тенденция здесь положительная [19, с.57].

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ:

1. Асаул В. В. Финансы, денежное обращение и кредит [Текст]: учеб. Пособие / В.В. Асаул - СПб.: СПбГАСУ, 2020. - 322 с.
2. Бочкова Е. В., Назаренко В. А. Интернет-банкинг как современная форма банковского обслуживания [Текст] / Е.В. Бочкова, В.А. Назаренко // Концепт - 2020. - Т. 15. - С. 826-830.
3. Бурмистрова П.Д. Дистанционное банковское обслуживание как средство модернизации банковских услуг [Текст] / П.Д. Бурмистрова // Вестник университета. - 2018 - № 1. - С. 159 - 164.
4. Гриценко С.Е., Бурцева С.Г. Электронные банковские инновации [Текст] / С.Е. Гриценко, С.Г. Бурцева // Инновации в науке: научный журнал. - 2019 - № 8(69) - С. 20-22.
5. Добролежа Е.В. Проблема безопасности дистанционного банковского обслуживания [Текст] / Е.В. Добролежа // Инновационные технологии. - 2018. - № 1-2 (7). - С. 430-433.
6. Завадская В.В. Использование интернет-технологий в банковском деле [Текст] / В.В. Завадская // Научное обозрение. Экономические науки. - 2019. - № 1. - С. 101-105.
7. Какорина А. Интернет-банкинг за рубежом и в Российской Федерации [Текст] / А. Какорина // Общество, государство, личность. - 27 апреля 2018 г. - С. 178 - 185.

8. Калинин Д.Е., Ромашка Е.В. Преимущества и недостатки внедрения технологии интернет-банкинга [Текст] / Д. Е. Калинин, Е.В. Ромашка // Вестник Луганского национального университета имени Владимира Даля. - 2018 - № 4(10). - С. 54 - 58.
9. Климин, С. А. Интернет-банкинг: современное состояние и перспективы развития [Текст] / С.А. Климин // Молодой ученый. - 2020. - №2. - С. 512-514.
10. Костерина, Т.М. Банковское дело [Текст]: Учебно-практическое пособие / Т.М. Костерина - М.: Изд. центр ЕАОИ, 2019. - 360 с.
11. Кравченко Ю. О. Интернет-банкинг: современный вид сетевых финансовых отношений [Текст] / Ю.О. Кравченко // Молодой учёный. - 2018. - №49. - С. 363-365.
12. Кудряшов В.С. Перспективы развития интернет-банкинга как услуги коммерческого банка [Текст] / В.С. Кудряшов // JUVENIS SCIENTIA. - 2017 - №3. - С. 18 - 21.
13. Назаренко, В. А. Интернет-банкинг за рубежом: история и современное состояние [Текст] / В.А. Назаренко // Экономика, управление, финансы : материалы IV Междунар. науч. конф. (г. Пермь, апрель 2019 г.). — Пермь : Зебра, 2019. — С. 84-87.
14. Нестеренко В.Ф. Альтернативный рынок банковских услуг: тенденции и угрозы [Текст] / В.Ф. Нестеренко // Банковское дело. - 2021. - №3. - С.8-13.
15. Осиповская А. В. Развитие интернет-банкинга за рубежом в России: основные тенденции [Текст] / А.В. Осиповская // Молодой учёный. - 2017. - №51. - С. 162-165.
16. Полушкин В.Ю. Анализ рынка банковских услуг [Текст] / В.Ю. Полушкин // Банки и банковское дело. - 2017. - №9. - С. 10-18.
17. Попов В.В. Интернет-банкинг. Зарубежный и российский рынок дистанционного банковского обслуживания [Текст] / В.В. Попов // Перспективы развития информационных технологий. - 2020. - № 29. - С.78-82.
18. Ревенков, П.В., Дудка, А.Б. Электронный банкинг. Сопутствующие риски и особенности безопасного функционирования [Текст] / П.В. Ревенков, А.Б. Дудка - М.: Регламент, 2019. - 256 с.
19. Самсонова Л.А. Дистанционное банковское обслуживание. [Текст] Л.А. Самсонова - Нижнекамск: ГАОУ СПО, 2021. - 88 с.
20. Сорвин, С.В. Современные банковские технологии и их влияние на эффективность банковской системы [Текст] / С.В. Сорвин // Деньги и кредит. - 2021. - №9. - С.16.
21. Токтосунова Ч.Т., Жумалиева Ж.З. Проблемы применения интернет-технологий в банках на современном этапе [Текст] Ч.Т. Токтосунова, Ж.З. Жумалиева // Наука и инновации в XXI веке: актуальные вопросы, открытия и достижения. - 05 апреля 2018 г. - С. 12 - 14.
22. Усоскин В.М. Современный коммерческий банк. Управление и операции. [Текст] / В.М. Усоскин - М.: Все для вас, 2018. - 347 с.
23. Юрова О. И. Развитие интернет-банкинга за рубежом и в РФ [Текст] / О.И. Юрова // Научно-методический электронный журнал «Концепт». - 2017. - Т. 39. - С. 631-635.
24. Юсупова О.А. Проблемы развития и анализ эффективности интернет-банкинга в зарубежной и российской практике [Текст] О.А. Юсупова // Инновационная экономика и общество. - 2019 - № 2. - С. 86 - 93.
25. ПАО «Сбербанк»: [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://www.sberbank.ru/ru/about/today>

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/234808>