**ВСЕРОССИЙСКИЙ ЗАОЧНЫЙ ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ**

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

*По дисциплине:* Банковские электронные услуги

Вариант №2

|  |  |
| --- | --- |
| Студентка  | 6 курс, периферия, ФК |
| Договор № | 05ффд14392 |
| Поликарповой Виктории Юрьевны |
| Проверил  | Полежаев А.Л, |

Архангельск

2010

**1. Современное состояние банковских электронных услуг в России. Основные проблемы и пути их решения.**

В настоящее время происходит изменение структуры доходов банков. Пора получения сверхвысоких прибылей от спекулятивных операций на рынке прошла, и банки активно ищут новые пути развития бизнеса. Значительную часть своего дохода банки начинают получать от предоставления услуг корпоративным клиентам и населению. Расширение бизнеса в этом направлении требует от банка организации оперативной и удобной системы обслуживания клиентов в любом филиале и отделении, создания возможности самообслуживания клиентов из дома, офиса или мультимедийного киоска самообслуживания, а также эффективного мониторинга предоставления услуг. Однако традиционные способы доставки услуг клиентам не позволяют добиться этого вследствие, главным образом, невозможности обслуживания клиентов в удаленных филиалах и отделениях в реальном масштабе времени, недостаточной поддержки различных каналов связи и периферийных устройств и высокой стоимости эксплуатации системы из-за отсутствия интегрированного решения, охватывающего все требуемые функциональные возможности.

Стремясь расширить рынок сбыта своих услуг и снизить их себестоимость, банки внедряют нетрадиционные методы их предоставления электронную доставку услуг клиентам. Такой подход к обслуживанию несет в себе ряд существенных преимуществ по сравнению с традиционными сценариями, а именно:

* удобство для клиентов;
* сравнительно легкий охват большого числа потребителей на финансовом рынке через глобальные сети телекоммуникаций;
* возможность круглосуточного предоставления услуг;
* возможность быстрого изменения предоставляемых услуг в ответ на изменения требований рынка;
* возможность проведения оперативного маркетингового анализа спроса на отдельные банковские продукты;
* предоставление потенциальным клиентам возможности в режиме реального времени детально познакомиться с интересующими их банковскими продуктами и выбрать наиболее подходящие.

*Пластиковая карта* - это обобщающий термин, который обозначает все виды карточек, различающихся по назначению, по набору оказываемых с их помощью услуг, по своим техническим возможностям и организациям их выпускающим. Важнейшей особенностью всех пластиковых карточек независимо от степени их совершенства состоит в том, что на них хранится определенный набор информации, используемый в различных прикладных программах. Карточка может служить пропуском в здание, средством доступа к компьютеру, средством оплаты телефонных переговоров, водительским удостоверением и т.д. В сфере денежного обращения пластиковые карточки являются одним из прогрессивных средств организации безналичных расчетов. В системе безналичных расчетов они составляют особый класс орудий платежа, которые могут обладать качествами как дебетовых, так и кредитных инструментов.

1. По материалу, из которого они изготовлены:

 а) бумажные (картонные);

 б) пластиковые;

 в) металлические.

 2. По виду проводимых расчетов:

 а) *кредитные карты*, которые связаны с открытием кредитной линии в банке, что дает возможность владельцу пользоваться кредитом при покупке товаров и при получении кассовых ссуд;

 б) *дебетовые карты* предназначены для получения наличных в банковских автоматах или получении товаров с расчетом через электронные терминалы. Деньги при этом списываются со счета владельца карты в банке. Дебетовые карты не позволяют оплачивать покупки при отсутствии денег на счете. Преимущество дебетовой карты над кредитной состоит в отсутствии ограничений на размер одного платежа.

 3. По характеру использования:

* *индивидуальная карта*, которая выдается отдельным клиентам банка и может быть "стандартной" или "золотой" для лиц с высокой кредитоспособностью и предусматривает множество льгот для пользователей;
* *семейная -* лицо, заключившее контракт заказывает карточки для членов семьи, которые становятся их пользователями, а затраты по ним относятся на счет лица, заключившего контракт;
* *корпоративная карта* выдается организации (фирме), которая на основе этой карты может выдать индивидуальные карты избранным лицам (руководителям или ценным сотрудникам). Им открываются персональные счета, "привязанные" к корпоративному карточному счету. Ответственность перед банком по корпоративному счету имеет организация, а не индивидуальные владельцы корпоративных карт.

 4. По способу записи информации на карту:

 - графическая запись;

 - эмбоссирование;

 - штрих-кодирование;

 - кодирование на магнитной полосе;

 - запись в электронную схему;

 - лазерная запись (оптические карты).

5.По принадлежности к учреждению-эмитенту:

* банковские карточки, эмитент - банк или консорциум банков;
* коммерческие карточки, выпускаются нефинансовыми учреждениями: коммерческими фирмами или группой коммерческих фирм;
* карточки, выпущенные организациями, чьей деятельностью непосредственно является эмиссия пластиковых карточек и создание инфраструктуры по их обслуживанию.

6.По сфере использования:

* универсальные карточки - служат для оплаты любых товаров и услуг;
* частные коммерческие карточки - служат для оплаты какой-либо определенной услуги (например, карточки гостиничных сетей, автозаправочных станций, супермаркетов).

7.По территориальной принадлежности*:*

* международные, действующие в большинстве стран;
* национальные, действующие в пределах какого-либо государства;
* локальные, используемые на части территории государства;
* карточки, действующие в одном конкретном учреждении.

8*.По времени использования:*

* ограниченные каким-либо временным промежутком (иногда с правом пролонгации);
* неограниченные (бессрочные).

9.Банковские и другие карточки, используемые для расчетов:

-автономный «электронный кошелек»;

-«электронный кошелек» с дублированием счета у эмитента;

-«ключ к счету» - средство идентификации владельца счета.

Большинство карточек, используемых в настоящее время являются идентификатором, а не кошельком.

*Смарт-карта* - это новый вид носителя информации, построенный на базе микросхемы и предназначенный для хранения, обработки и защиты информации от несанкционированного доступа. Смарт-карты различаются типом встроенной микросхемы.

В зависимости от внутреннего устройства и выполняемых функций смарт-карты можно разделить на три типа:

1. карты-счетчики;
2. карты с памятью;
3. микропроцессорные карты.

 Кредитной назовем карту, которая позволяет клиенту при покупке товаров или услуг отсрочить их оплату. Кредитная карта связана с открытием кредитной линии в банке.

 Банковская кредитная карточка не является юридическим свидетельством долга как вексель или чек. Это символ юридических отношений, возникающих между сторонами, заключившими карточные соглашения.

Банкомат (ATM - automated teller machine) - это многофункциональный банковский автомат, предназначенный для обслуживания клиентов в отсутствие банковского персонала. Чаще всего банкомат используется для выдачи наличных денег. Помимо этого банкомат может выполнять следующие функции:

* изменение параметров счета клиента (внесение денег на депозит);
* сообщить баланс счета;
* дать отчет о движении средств на счете за определенный период;
* перевести средства со счета на счет;
* выполнять периодические платежи;
* предоставление информационно-справочных услуг.

Банкоматы делят на универсальные (полнофункциональные) и специализированные. Последние предназначены только для работы с наличными деньгами, но с высокой скоростью (не более 15 секунд на одну операцию). Банкоматы , предназначенные только для предоставления информационно-справочных услуг

 Важным направлением обслуживания клиентов банков с использованием новейших электронных средств является представление им электронных услуг в магазинах.

Ведение банковских операций на дому («home banking») представляет собой самостоятельную форму банковских услуг населению, основанных на использовании электронной вычислительной техники.

В России подобные услуги осуществляются с помощью систем «Банк-Клиент», реализующих безбумажную технологию работы с банком. Система автоматизирует осуществление платежей, банковских операций и обмен информацией, она исключает из технологической цепочки обработки документа процедуру передачи бумажного документа из рук клиента в руки операционистки и перевода его в электронную форму. Сопутствующие этому процессу операции идентификации и аутентификации документа тоже выполняются автоматически.

Система «телебанк». Дистанционное обслуживание клиентов может вестись также с помощью телефона и специальных программ, при наличии которых компьютер способен самостоятельно отвечать на вопросы клиента. Такой вид банковского обслуживания клиентов называется телефонным банкингом (кратко -- телебанк).

Телебанк дает клиенту следующие возможности:

* получить в речевом виде информацию об остатках на счетах за любой операционный день;
* получить факсимильную копию выписки из счета за любой операционный день, за произвольный период, в том числе за весь период обслуживания в банке;
* получить в речевом виде информацию о суммах поступлений в пользу клиента за любой операционный день;
* распоряжаться движением средств по счету. Каждому платежу, который клиент может распорядиться провести, используя телебанк, присваивается код, система хранит такие платежи в виде «макетов» платежных поручений с фиксированными реквизитами и пустыми полями, подлежащими заполнению клиентом. При проведении платежа система запрашивает у клиента код платежа и предлагает заполнить пустые поля;
* отозвать переданное в банк распоряжение о платеже до того, как оно попадет в расчетную сеть Банка России (по заявке клиента система формирует документ, отменяющий предыдущее распоряжение);
* проводить плановые (обязательные) платежи;
* заказать наличность в любой валюте с тем, чтобы получить ее в кассе или обменном пункте банка;
* передать в банк заявку на предоставление технического овердрафта в случае нехватки средств на счете для проведения ответственного платежа;
* дать распоряжение о передаче факсимильной копии платежного поручения, переданного через телебанк либо стандартным способом, своему корреспонденту. При использовании данного режима клиент имеет возможность получить оплачиваемый им товар (услуги), находясь в офисе поставщика.

Другой вид электронных технологий а банке - Интернет-банкинг под которым обычно понимается предоставление банками юридическим и физическим лицам соответствующих услуг (оптовых и розничных) посредством публичных сетей связи -- Интернета -- с помощью специального программно-аппаратного комплекса.

Интернет-банкинг представляет собой вариант дистанционного способа оказания банковских услуг клиентам. В широком смысле под данным термином можно понимать самые разнообразные системы, начиная от обычных сайтов банков и заканчивая сложными виртуальными расчетно-платежными системами. В более узком значении интернет-банкинг - это аналог системы «банк - клиент», работающий через Интернет.

Банковская информация всегда была объектом пристального интереса всякого рода злоумышленников. Прогресс в технике преступлений шел не менее быстрыми темпами, чем развитие банковских технологий. Особы опасны для банков так называемые компьютерные преступления. Открытый характер компьютерных систем, обслуживающих большое число пользователей с помощью средств связи в автоматическом режиме, наряду с высокой степенью концентрации и мобильности денежных средств способствовали появлению новой - компьютерной - формы преступности.

Для противодействия компьютерным преступлениям или хотя бы уменьшения ущерба от них необходимо грамотно выбирать меры и средства обеспечения защиты информации от умышленного разрушения, кражи, порчи и несанкционированного доступа. Необходимо знание основных законодательных положений в этой области, организационных, экономических и иных мер обеспечения безопасности.

**Задача**

Оцените прибыльность операций с кредитными картами двух банков А и В, если известно, что банк А эмитировал 250 карт с кредитным лимитом 3000 долл. и 50 «золотых» карт с лимитом 20 000 долл. Годовая плата за карты составляет 25 и 50 долл. соответственно. Процент за пользование кредитом – 25% в год. Льготный период – 30 дней. В среднем каждый клиент пользовался кредитом в течение 330 дней, при этом сумма кредита составляла 2000 долл. по обычной карте и 10 000 долл. по «золотой» карте. Оборот по картам составил 16 000 000 долл. Плата за кредитные ресурсы – 7%, это 32% всех расходов банка, связанных с картами.

Для банка В эти же показатели следующие: 250 карт по 3000 долл. и 40 с лимитом 15 000 долл. Годовая плата – 20 и 50 долл. процент за пользование кредитом составляет 24% в год. Льготный период – 25 дней. В среднем каждый клиент пользовался кредитом в течение 325 дней, при этом сумма кредита составляла 1800 долл. по обычной карте и 8000 долл. по «золотой» карте. Оборот по карте составил 10 000 000 долл. Плата за кредитные ресурсы – 7,5%, это 35% всех расходов банка, связанных с карточным бизнесом. Плату за информационный обмен рассчитывать исходя из 1,5%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Показатель** | **Банк А** | **Банк В** |
| **Исходные данные** |
| Количество обычных карт | **250** | **250** |
| Лимит обычной карты, долл. | **3000** | **3000** |
| Годовая плата за обычную карту, долл. | **25** | **20** |
| Средняя сумма кредита по обычной карте, долл. | **2000** | **1800** |
| Количество «золотых» карт | **50** | **40** |
| Лимит по «золотой» карте, долл. | **20000** | **15000** |
| Годовая плата за «золотую» карту, долл | **50** | **50** |
| Средняя сумма кредита по «золотой» карте, долл. | **10000** | **8000** |
| Процент за пользование кредитом, % | **25** | **24** |
| Льготный период, дни | **30** | **25** |
| Среднее время пользования кредитом, дни | **330** | **325** |
| База, дни | **360** | **360** |
| Оборот по картам, долл. | **16000000** | **10000000** |
| Плата за информационный обмен, % | **1,5** | **1,5** |
| Плата за кредитные ресурсы, % | **7** | **7,5** |
| Доля платы за кредитные ресурсы в общей сумме расходов по картам, % | **32** | **35** |
| **Промежуточные данные,долл.** |
| Общий лимит по эмитированным картам, долл. | **1750000** | **1350000** |
| Общий кредитный портфель по картам, долл. | **1000000** | **770000** |
| Дни за которые начисляются % по кредиту | **300** | **300** |
| **Доходы , долл.** |
| Плата за информационный обмен, долл. | **240000** | **150000** |
| Годовая плата за обычные карты, долл. | **6250** | **5000** |
| Годовая плата за «золотые» карты, долл. | **2500** | **2000** |
| Процент по кредиту, долл. | **208333** | **154000** |
| Итого  | **457083** | **311000** |
| **Плата за кредитные ресурсы, долл.** |
| Вариант А (перестраховочный) | **122500** | **101250** |
| Вариант Б (фантастический) | **112292** | **91406** |
| Вариант В (оптимальный) | **64167** | **52135** |
| Вариант Г (рекомендуемый) | **70000** | **57750** |
| **Расходы, долл.** |
| Вариант А (перестраховочный) | **382813** | **289286** |
| Вариант Б (фантастический) | **350912** | **261160** |
| Вариант В (оптимальный) | **200522** | **148957** |
| Вариант Г (рекомендуемый) | **218750** | **165000** |
| **Прибыль, долл.** |
| Вариант А (перестраховочный) | **74270** | **21714** |
| Вариант Б (фантастический) | **106171** | **49840** |
| Вариант В (оптимальный) | **256561** | **162043** |
| Вариант Г (рекомендуемый) | **238333** | **146000** |
| **Прибыльность к лимиту по картам, %** |
| Вариант А (перестраховочный) | **4,24** | **1,61** |
| Вариант Б (фантастический) | **6,07** | **3,69** |
| Вариант В (оптимальный) | **14,66** | **12** |
| Вариант Г (рекомендуемый) | **13,62** | **10,81** |
| **Прибыльность к кредитному портфелю, %** |
| Вариант А (перестраховочный) | **7,43** | **2,82** |
| Вариант Б (фантастический) | **10,62** | **6,47** |
| Вариант В (оптимальный) | **25,66** | **21,04** |
| Вариант Г (рекомендуемый) | **23,83** | **18,96** |

Операции с кредитными картами по банку А будет прибыльней.

**Список литературы**

1. Банки и небанковские кредитные организации и их операции: Учебник / Под ред. Е.Ф. Жукова. - М.: Вузовский учебник, 2005. - 491 с.
2. Рудакова О.С. Банковские электронные услуги: Учеб. Пособие для вузов. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2009. - 399 с.
3. Лекции