

***СИСТЕМАТИЗАЦИЯ ПОНЯТИЯ «ДИСТАНЦИОННАЯ  
БАНКОВСКАЯ УСЛУГА»***

***Бельтюкова Т.В.***

*магистрант*

*ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет»*

*Киров, Россия*

***Савельева Н.К.***

*к.э.н., доцент, заведующая кафедрой экономики*

*ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет»*

*Киров, Россия*

**Аннотация**

Инновационный характер современной экономики и основных ее отраслей и секторов на сегодняшний день является одним из главных условий ее устойчивого и динамичного развития. Банковская сфера является одной из чувствительных отраслей к различным новым и инновационным видам услуг. Эти новшества являются одним из главных условий обеспечения конкурентоспособности на банковском рынке. Сфера дистанционного банковского обслуживания развивается все динамичнее и динамичнее, предоставление дистанционных банковских услуг делает банки более конкурентоспособными на рынке. Четкого понятия дистанционной банковской услуги не дано. В статье проведено теоретическое обоснование и уточнение категории дистанционной банковской услуги.

**Ключевые слова:** банк, банковская услуга, дистанционная банковская услуга, электронная банковская услуга, конкурентоспособность банка.

## ***SYSTEMATIZATION OF THE CONCEPT OF «REMOTE BANKING SERVICE»***

***Beltyukova T.V.***

*the 2-year student*

*Vyatka state University*

*Kirov, Russia*

***Savel'eva N.K.***

*Ph. D., associate Professor, head of Department of Economics*

*Vyatka state University*

*Kirov, Russia*

**Abstract:** the innovative character of the modern economy and its major industries and sectors today is one of the main conditions for its stable and dynamic development. The banking sector is one of the sensitive industries for a variety of new and innovative types of services. These innovations are one of the main conditions of competitiveness in the banking market. The sphere of remote banking services is developing more dynamic and more dynamic, providing remote banking services to make banks more competitive in the market. Clear concepts of remote banking services is not given. In the article theoretical justification and clarification of the categories of remote banking services.

**Keywords:** Bank, banking service, banking service, electronic banking service, the Bank's competitiveness

Постоянное совершенствование деятельности банков в современных условиях актуализирует проблему повышения конкурентоспособности банковских услуг, создания рынка таких услуг, повышение качества банковского обслуживания, расширения ассортимента предоставляемых банковских продуктов и услуг. В российской практике нет единого подхода к

разграничению понятий «банковская операция», «банковский продукт» и «банковская услуга». Одни авторы предлагают, что банковская услуга – это технологические, финансовые, технические, интеллектуальные, профессиональные виды деятельности банка, сопровождающие и оптимизирующие проведение банковских операций, предоставляемые клиентам [7]. Банковская операция же, в свою очередь, представляет комплекс действий банка и клиента, взаимосвязанных между собой, эти действия производятся от имени банка, предусматривают перемещение средств и направлены на решение конкретной задачи. Некоторые авторы трактуют понятие банковской операции как практические действия работников банка в процессе обслуживания клиента, то есть форма воплощения банковского продукта в действительность. Под банковским продуктом понимают какую-либо банковскую технологию, которая предлагается клиентам. Банковская услуга является результатом банковской операции, то есть итогом, эффектом банковской операции, который направлен на удовлетворении заявленной клиентом потребности [9].

Дистанционное банковское обслуживание – это предоставление возможности клиентам совершать банковские операции, не приходя в банк с использованием различных каналов телекоммуникации [8]. Четкого понятия дистанционной банковской услуги не дано. Поэтому необходимо теоретическое обоснование и уточнение категории дистанционной банковской услуги. В Таблице 1 представлена систематизация данного понятия, приведены трактовки некоторых авторов.

Таблица 1. Систематизация понятия «дистанционная банковская услуга»

	Автор	Понятие
1.	Э.П. Дувалова	- это новый технологический способ оказания банковских услуг удаленно 24 часа в сутки 7 дней в неделю, удовлетворяющий потребности клиентов с помощью информационных банковских технологий [3]
2.	Ю.Е. Васько	- это совокупность технологических процедур и договорных условий, обеспечивающих создание на основе информационных технологий и действий банка банковского продукта, удовлетворяющего потребности клиента дистанционным способом [1]
3.	И.А. Резник	- это использование технологии на основе передового опыта индустриально развитых стран в сфере широкого применения

		на практике заменителей наличных денег и платежных инструментов и средств, создания технологий и технических устройств для их автоматической обработки [6]
4.	И.А. Резник	- это совокупность технологических процедур и договорных условий, обеспечивающих совершение электронным способом банковских сделок по поводу передачи стоимости [6]
5.	О.С. Рудакова	- те услуги банков, которые оказываются с применением средств вычислительной техники и телекоммуникаций [7]
6.	О.Н. Дьякова	- это совокупность определенным образом упорядоченных дистанционных банковских операций, осуществляемых с помощью информационных телекоммуникационных технологий [4]
7.	О.А. Дьяченко	- это способ осуществления банковских бизнес-процессов посредством электронных сетей [5]
8.	Р.Р. Гайзатуллин, З.Ф. Гараев	-это услуги, предоставляемые с использованием компьютерных информационных систем и других технологических средств и предполагающие обмен документами посредством телефонной, электронной и иной связи, не требующей физического участия лиц, которые используют средства электронных услуг [2]
9.	В.А.Черненко, И.А. Резник	-интерактивная форма с использованием современных информационных и коммуникационных технологий, направленных на обеспечение взаимоотношений банк-клиент в режиме реального времени [11]
10	А. Саркисянц	- это совокупность технологических процедур и договорных условий, обеспечивающих совершение электронным способом банковских операций и иных сделок по поводу передачи стоимости [10]

В результате систематизации, можно дать следующие определение «дистанционной банковской услуги» - это услуга, предоставляемая банком посредством информационно коммуникационных технологий, направленная на удовлетворение потребностей клиентов дистанционно в режиме реального времени.

### **Библиографический список:**

1. Васько Ю.Е. Современные электронные банковские технологии и их развитие. [URL:http://elibrary.ru/download/33859231.pdf](http://elibrary.ru/download/33859231.pdf).
2. Гайзатуллин Р.Р., Гараев З.Ф. К вопросу о категории электронной банковской услуги как предмете исследования. [URL:https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-kategorii-elektronnoy-bankovskoy-uslugi-kak-predmete-issledovaniya](https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-kategorii-elektronnoy-bankovskoy-uslugi-kak-predmete-issledovaniya)
3. Дувалова Э.П. Интернет технологии в банковском бизнесе // Вестник экономики, права и социологии. 2014. № 2. С. 20-23.

4. Дьякова О.Н. Содержание системы дистанционного банковского обслуживания. [URL:https://science-education.ru/pdf/2015/1/284.pdf](https://science-education.ru/pdf/2015/1/284.pdf)
5. Дьяченко О.А. Дистанционно-банковское обслуживание должно быть оперативным, эффективным и безопасным // Национальный Банковский Журнал. – 2011. -№9 (88). – С.34-38.
6. Резник И.А. Российский опыт предоставления дистанционных банковских услуг (на примере Оренбургской области) // Финансовая аналитика: проблемы и решения. 2015. № 24 (258). С.26-35.
7. Рудакова О.С. Банковские электронные услуги: Учеб. пособие. – М.: Вузовский учебник, 2009. – 400 с.
8. Савельева Н.К. Повышение конкурентоспособности банка по средствам интернет-банкинга // Общество, наука, инновации (НПК - 2015) Всероссийская ежегодная научно-практическая конференция: Сборник материалов: Общеуниверситетская секция, БФ, ХФ, ФСА, ФАМ, ЭТФ, ФАВТ, ФПМТ, ФЭМ, ФГСН, ЮФ. ФГБОУ ВПО «Вятский государственный университет». 2015. С. 1732-1734.
9. Савельева Н.К. Разработка способа и инструментов управления ценовой и неценовой конкуренцией на рынке банковских услуг // Финансовая аналитики: проблемы и решения. 2016. № 6 (288). С. 16-26.
10. Саркисянц А. На пути к виртуальному банку // Банковское дело в Москве. – 2006. – № 8 (140)
11. Черненко В.А., Резник И.А. Электронные банковские услуги: зарубежный опыт и отечественная практика: монография / В.А.Черненко, И.А. Резник. – Санкт-Петербург: Инфо -Да, 2007.- 159 с.