

СИСТЕМА ДИСТАНЦИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «КЛИЕНТ-БАНК»

Повсеместное использование компьютерных информационных технологий (КИТ) стало объективной необходимостью. Использование КИТ дает возможность получить ряд конкурентных преимуществ, позволяя совершенствовать и обновлять продукцию, следить за рынком и быстро реагировать на новую информацию.

Расширением каналов дистанционного обслуживания непосредственно связано с применением КИТ. Так в 2010 году банковские организации как никогда были единодушны в выборе метода, который мог повысить привлекательность услуг их организации – 93 % респондентов отметили в качестве данного метода «Удаленное обслуживание» [2]. Вторым по популярности стал метод «Расширение применения устройств самообслуживания», его отметили – 63% респондентов [2]. Можно сделать вывод, что новые каналы постепенно занимают свое место среди традиционных и интерес к ним со стороны юридических и физических лиц повышается. Доказательством этому служит анализ потребителей банковских услуг, который показал, что в 2010 году количество операций, проводимых в отделениях банков (филиалах, РКЦ, ЦБУ), значительно сократилось (47% операций) в сравнении с показателем 2009 года (70% операций) [2].

Банковская система «Клиент-банк» является одной из самых востребованных систем дистанционного обслуживания среди белорусских банков, которая:

- дает возможность в любое операционное время с использованием электронных документов дистанционно управлять счетами с рабочего места, реализуя, таким образом, взаимодействие банков с потребителями банковских услуг;

- позволяет вести электронный документооборот, который значительно удобнее документооборота на бумажных носителях, используя новейшие

технические средства, обеспечивающие безопасность и конфиденциальность информации;

- позволяет получать актуальную банковскую информацию в режиме реального времени, в частности: выписку по выбранному счету в белорусских рублях за произвольный период; выписку по выбранному счету в иностранной валюте за произвольный период; остатки на счетах на текущий момент времени;

- оперативно отслеживать статусы ранее отправленных в банк документов, получать необходимые подтверждения или сообщения об ошибках; в течение операционного дня исправлять ошибки в переданных платежных документах;

- предоставляет возможность вести архив документов и платежных поручений на рабочем месте клиента и иметь доступ к постоянно обновляющимся справочникам.

Таким образом, на примере банковской системы «Клиент-банк» видно, что компьютерные информационные технологии оказывают существенное влияние на общую оценку привлекательности банка. Развитие технологического процесса позволяет не только увеличить скорость обработки документов и ведения банковских операций, но и расширить клиентуру. Благодаря информационным технологиям взаимосвязь клиент-банк становится более оперативной, что позволяет в значительной степени сократить дистанцию между производителем и потребителем банковских услуг и способствует развитию банковского обслуживания, как в количественном, так и в качественном аспекте.

Литература

1. Автоматизированная банковская СИСТЕМА «КЛИЕНТ-БАНК» // Руководящий документ Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – 2003. – Режим доступа: http://www.nbrb.by/payment/guidedocs/pdf/RD_RB_07040.7401-2002.pdf – Дата доступа: 15.04.2011.

2. Каким современным технологиям банки отдают предпочтение сегодня? // Статья подготовлена по результатам исследования «Обзор состояния тенденций и перспектив развития информационных технологий в банковском секторе в 2010 году» [Электронный ресурс]. – 2010. – Режим доступа: http://www.bankit.by/index.php?option=com_content&view=article&id=129:2011-03-01-17-49-33&catid=46:10 – Дата доступа: 15.04.2011.