СОДЕРЖАНИЕ

[Введение 3](#_Toc136288000)

[1 Теоретико-методологические аспекты анализа дистанционного банковского обслуживания 7](#_Toc136288001)

[1.1 Дистанционное банковское обслуживание: сущность и основные понятия 7](#_Toc136288002)

[1.2 Классификация видов дистанционного банковского обслуживания 12](#_Toc136288003)

[1.3 Основные методы анализа и пути развития дистанционного банковского обслуживания 15](#_Toc136288004)

[2 Практика применения дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО КБ «УБРиР» 22](#_Toc136288005)

[2.1 Общая характеристика деятельности организации 22](#_Toc136288006)

[2.2 Виды дистанционного банковского обслуживания в ПАО КБ «УБРиР»..28](#_Toc136288007)

[2.3 Анализ тенденций и перспектив развития дистанционного банковского обслуживания в России и на примере ПАО КБ «УБРиР» 32](#_Toc136288008)

[3. Направления и мероприятия по развитию дистанционного банковского обслуживания клиентов в ПАО КБ «УБРиР» 51](#_Toc136288009)

[3.1 Основные проблемы и пути решения 51](#_Toc136288010)

[3.2 Направления развития дистанционного банковского обслуживания клиентов 60](#_Toc136288011)

[3.3. Оценка эффективности рекомендуемых мероприятий 63](#_Toc136288012)

[Заключение 71](#_Toc136288023)

[Список использованных источников 74](#_Toc136288024)

### ВВЕДЕНИЕ

*Актуальность данной работы обусловлена тем, что* развитие дистанционных каналов обслуживания вызвано стремительно набирающими скорость темпами развития удаленного обслуживания граждан.

Развитие технологий оказало глубокое влияние на финансовый сектор, особенно на банковскую сферу. Внедрение интернет - и мобильного банкинга произвело революцию в способах взаимодействия клиентов с банками и изменило традиционное представление о способах осуществления банковских услуг.

В век информационных технологий люди все меньше пользуются наличными денежными средствами, предпочитая иметь несколько пластиковых банковских карт на все случаи жизни или же виртуальную карту.

Электронный банкинг в течение последних пяти лет стремительно развивается, обладая широким спросом среди физических и юридических лиц. К нему предъявляют высокие запросы клиенты банков и кредитных организаций. Концепция дистанционного банковского обслуживания не является новшеством, но последние технологические инновации принесли банкам новые возможности для предоставления более качественных услуг своим клиентам.

В данном исследовании термин дистанционное банковское обслуживание относится к широкому ассортименту банковских услуг, доступ к которым клиент может получить, не выходя из дома, и осуществлять операции через электронные каналы, такие как Интернет, мобильные телефоны или другие электронные устройства.

Рост дистанционного банковского обслуживания был обусловлен целым рядом факторов, включая изменение предпочтений клиентов, развитие технологий и усиление конкуренции между банками, а также пандемия COVID-19 которая послужила сильным толчком для банковского сектора как в России, так и во всем мире. Возник новый взгляд на бизнес-процессы, способствующий совершенно новому формату работы.

В следствии данного фактора потребители банковских услуг оказавшись в условиях ограничительных мер проявили пиковый рост интереса к каналам дистанционного банковского обслуживания. Поэтому кредитные организации и банки получили существенный толчок и огромную возможность для совершенствования и внедрения дистанционных каналов банковского обслуживания.

При этом существует ряд проблем в дистанционном обслуживании клиентов, а именно не идеальное безопасное сопровождение. Мошенничество главная проблема всех организаций, оказывающих финансовые услуги населению, если защита внутрибанковских операций будет недостаточно эффективной, это повлечет за собой потерю денежных средств с клиентских счетов и снижение репутации банка.

Степень изученности проблемы развития дистанционного банковского обслуживания. Данной теме посвящены исследования многих авторов, среди них такие как: Буркова А. Ю., Дик В. В., Ревенков П. В., Теренин А. А, Эренценова В. А., Ермолаев Е. Е., и другие.

Несмотря на это разработка теоретических и методических положений в сфере развития дистанционного банковского обслуживания является относительно новым направлением для российской науки и требует дальнейшего исследования.

Информационной базой при выполнении работы выступили документы, регламентирующие работу банка, источники по банковскому делу и результаты исследований.

*Объектом исследования* является ПАО КБ «Уральский банк реконструкции и развития».

*Предметом исследования* является развитие дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО КБ «УБРиР».

Целью дипломной работы является изучение ключевых особенностей, анализ преимуществ и проблем, а также изучение факторов, влияющих на принятие и использование дистанционного банковского обслуживания клиентами на примере ПАО КБ «Уральский банк реконструкции и развития».

При этом данное исследование направлено на то, чтобы предоставить организации понимание и рекомендации по разработке эффективных стратегий дистанционного банковского обслуживания, которые могут повысить удовлетворенность, лояльность и прибыльность клиентов.

В целом, данное исследование вносит вклад в понимание текущего состояния и будущих тенденций дистанционного банковского обслуживания и дает ценное представление о возможностях и проблемах, с которыми сталкиваются банки при разработке и внедрении дистанционных банковских услуг.

Для достижения поставленной цели поставлены следующие задачи:

* изучить теоретические аспекты дистанционного банковского обслуживания;
* оценить влияние дистанционного банковского обслуживания на деятельность изучаемого банка;
* выявить проблемы и перспективы развития дистанционного банковского обслуживания в России;
* предложение способов усовершенствования и развития дистанционного банковского обслуживания на примере ПАО КБ «УБРиР».

*Методы исследования.* При написании работы были применены общенаучные методы познания: анализ, обобщение, группировка, логический и графический методы. Для решения поставленных в работе задач применялись классификация, сравнение, обобщение, способствующие обоснованию основных выводов и рекомендаций.

В качестве *информационной основы* привлекались теоретические материалы, исследования различных авторов, учебники и учебные пособия.

*Практической значимостью* исследования является то, что полученные выводы и методические положения могут быть использованы при оценке влияния системы дистанционного банковского обслуживания на работу коммерческого банка, а также внедрение инноваций в сфере дистанционного банковского обслуживания способность повысить эффективность деятельности кредитной организации.

*Структура работы.* Работы состоит из введения, трех глав, заключения, и списка использованных источников. Работа содержит 10 изображений и 9 таблиц. В списке использованных источников 49 наименований.