

**НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
СИБИРСКОЕ ОТДЕЛЕНИЕ РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАУК
ПРАВИТЕЛЬСТВО НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**МАТЕРИАЛЫ
54-Й МЕЖДУНАРОДНОЙ
НАУЧНОЙ СТУДЕНЧЕСКОЙ КОНФЕРЕНЦИИ**

МНСК–2016

16–20 апреля 2016 г.

ЭКОНОМИКА

**Новосибирск
2016**

ФИНАНСЫ И БАНКОВСКОЕ ДЕЛО

УДК 336.71

Банковское дистанционное обслуживание: операционные риски и методы их снижения

Артюшенко Е. А.

Национальный исследовательский Томский государственный университет

Эффективная и быстрая обработка большого объема информации и предоставление разнообразного комплекса услуг, является одной из самых главных задач любой финансовой организации.

В настоящее время банковская деятельность является одной из тех областей, где применение компьютерных технологий наиболее распространено, но не всегда является надежным и безопасным.

Целью работы является рассмотрение операционных рисков дистанционного обслуживания банков и методов их снижения.

Сейчас многие современные банки предоставляют своим клиентам дистанционное обслуживание.

Дистанционное банковское обслуживание (ДБО) - это обслуживание, которое позволяет клиентам банка передавать распоряжения и выполнять различные операции удаленным образом (то есть без визита в банк) с помощью компьютерных и телефонных сетей. Для описания технологий ДБО используются различные термины: Клиент-Банк, Банк-Клиент, Интернет-Банк, Система ДБО, Электронный банк, Интернет-Банкинг. Безусловно, ДБО имеет огромные преимущества, оно позволяет не только дистанционно выполнять множество функций и операций, но и значительно экономить время, что в наше время очень ценно. Однако в современное время любое компьютерное и сетевое обслуживание не является совершенным и абсолютно надежным и безопасным, и дистанционное банковское обслуживание не является исключением. Основным недостатком данного обслуживания является наличие операционных рисков. Операционные риски – это вероятность возникновения последствий или потерь в результате ошибок во внутренних процессах банка, в действиях сотрудников, в работе информационных систем, или вследствие какого-то внешнего воздействия.

К основным причинам возникновения операционного риска относят:

1. Нарушение функционирования системы по причине отказов, ошибок, сбоев в программном обеспечении;
2. Неисправности, которые могут влиять и исказить данные интернет-банкинга;
3. Невыполнение обязательств и нарушение договора провайдером перед кредитной организацией;

4. Блокировка или вывод из строя программного обеспечения интернет-банкинга кибермошенниками и хищение денежных средств клиентов;

5. Недостаточная и неэффективная защита телекоммуникационных сетей и информационных систем.

Учитывая так же, что система электронного банкинга постоянно подвергается атакам кибермошенников. Операционные риски для многих банков являются серьезной проблемой, которая требует контроля и управления. Именно поэтому важно всегда стремиться к тому, чтобы избежать или снизить все риски при обслуживании. Ведь большинство людей не всегда готовы идти на риск, особенно если это касается их собственных денежных средств, и поэтому зачастую дистанционное обслуживание не внушает особого доверия.

Из чего следует, что для банков разработка новых и эффективных методов по снижению и управлению рисками является на сегодняшний день одной из первостепенных задач в российском банковском бизнесе.

Ее решение позволит не только эффективно управлять рисками, но и, безусловно, повысить уровень доверия клиентов к данному виду обслуживания и банковской системе в целом.

Чтобы риски были минимальны, необходимо использовать только новейшие, но проверенные программы и системы защиты, или постоянно обновлять действующие системы, и, что немаловажно, сотрудничать только с проверенными провайдерами. Также минимизировать риски позволяют методы:

1. Анализ отдельных показателей при проведении стресс - тестирования программного обеспечения;
2. Использование IT-аутсорсинга;
3. Использование облачных технологий.

Чтобы реакция банков на все риски была своевременной, необходимо обеспечить эффективное проведение организационных и технических мероприятий, которые направлены на защиту системы. Но не стоит забывать и об обеспечении удобной работы клиентов в системе и о качестве обслуживания, ведь это всегда является огромным конкурентным преимуществом. В современном мире нас все больше и больше поглощают новые технологии, но не всегда новое приветствуется и принимается людьми. Доверие к какой-то новой системе необходимо порой заслужить. И поэтому высокое качество, удобство обслуживания и, конечно же, безопасность и надежность именно эти факторы являются главными для эффективного и распространённого использования дистанционного банковского обслуживания.

Научный руководитель – канд. экон. наук, доцент Счастливая Т. В.