**Диссер\_**Повышение эффективности интернет-банкинга путем интеграции с другими каналами дистанционного банковского обслуживания

**Содержание**

[Введение](#_Toc10852306)

[1 Теоретические аспекты интернет-банкинга и возможности его интеграции с другими каналами дистанционного банковского обслуживания](#_Toc10852307)

[1.1 Сущность интернет-банкинга и дистанционного банковского
обслуживания](#_Toc10852308)

[1.2 Классификация видов каналов дистанционного обслуживания](#_Toc10852309)

[1.3 Особенности банковского дистанционного обслуживания клиентов банка в ведущих странах мира и Казахстане](#_Toc10852310)

[2 Исследование особенностей функционирования системы интернет-банкинга и видов услуг дистанционного обслуживания АО](#_Toc10852311)

[2.1 Краткая характеристика деятельности банка, анализ конкурентной среды и действующей практики дистанционного обслуживания клиентов в АО](#_Toc10852312)

[2.2 Исследование и анализ предпочтений клиентов в отношении услуг интернет-банкинга](#_Toc10852313)

[3 Рекомендации по интеграции интернет-банкинга с контактным центром](#_Toc10852314)

[Заключение](#_Toc10852315)

[Список использованных источников](#_Toc10852316)

# **Заключение**

Проведенное в работе исследование позволило сделать следующие выводы и рекомендации:

Система дистанционного обслуживания клиентов банка - это многофункциональный пакет программного и аппаратного обеспечения, который позволяет клиентам банка осуществлять разного рода операции, управлять своими счетами в режиме «on-line» и получать широкий спектр соответствующей финансовой информации без посещения банка. Дистанционное банковское обслуживание занимает весомое значение в современной экономической среде. Внедрение систем электронного банкинга банковскими учреждениями в процесс банковского обслуживания и его комбинирование с традиционными формами банковского обслуживания создает положительные условия для расширения рынка сбыта услуг и закрепление конкурентных позиций банка на рынке банковских услуг.

# **Список использованных источников**

1. Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 декабря 2017 года № 827 «Об утверждении Государственной программы «Цифровой Казахстан»
2. Послание Президента Республики Казахстан Н.Назарбаева народу Казахстана «Рост благосостояния казахстанцев: повышение доходов и качества жизни» от 5 октября 2018 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.akorda.kz/ru/addresses/addresses_of_president/poslanie-prezidenta-respubliki-kazahstan-nnazarbaeva-narodu-kazahstana-5-oktyabrya-2018-g>
3. Дьякова, О.Н. Содержание системы дистанционного банковского обслуживания / О.Н. Дьякова // Современные проблемы науки и образования. - 2015. - № 1. – С. 37-42.
4. Евдокимова, С. С. Системы удаленного банковского обслуживания как инструмент многоформатного взаимодействия с клиентом / С. С. Евдокимова // Финансы и кредит. - 2013. - № 39. - С. 37 - 44.
5. Никтин А.В. Оценка конкурентоспособности дистанционных банковских услуг / А.В. Никтин, А. О. Захарова // Вестник Белорусского государственного экономического университета. - 2013. - № 3. - С. 42 - 54.