МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение   
высшего образования

**«УЛЬЯНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Кафедра «Финансы и кредит»

**Реферат**

**по дисциплине «Банковский менеджмент»**

на тему:

**Управление информационными технологиями в банке**

Выполнил:

студент ИИмд-21

Шевалдов С. С.

Руководитель:

Шитов В. Н.

Ульяновск 2023

**Содержание**

[Введение 3](#_Toc150351432)

[Основная часть 4](#_Toc150351433)

[Заключение 12](#_Toc150351434)

[Список использованных источников 13](#_Toc150351435)

# Введение

В настоящее время информационные технологии стали неотъемлемой частью различных сфер деятельности, и банковское дело не является исключением. Они играют ключевую роль в управлении и обработке огромного объема финансовых данных в банках, а также в предоставлении клиентам удобных и инновационных финансовых услуг. Благодаря информационным технологиям, банки могут автоматизировать множество процессов, повысить эффективность работы и обеспечить более высокий уровень безопасности финансовых операций.

Цель реферата: исследовать и проанализировать роль и значение управления информационными технологиями в современных банках. Для достижения этой цели поставлены следующие задачи:

1. изучить роль информационных технологий в банковской сфере и их влияния на процессы управления;
2. исследовать требования к информационным технологиям в банке и их соответствие современным стандартам и нормативам;
3. проанализировать примеры успешной реализации информационных технологий в банковской сфере и их влияния на эффективность работы банка.

Информационные технологии в банке включают в себя широкий спектр элементов и систем, начиная от традиционных банковских систем и баз данных, и заканчивая передовыми решениями в области цифрового банкинга, интернет-банкинга и мобильных приложений. Эти технологии позволяют банкам предлагать клиентам широкий спектр услуг, таких как онлайн-платежи, переводы между счетами, электронные кошельки, кредитные карты и многое другое.

Информационные технологии в банке предоставляют огромные возможности для улучшения качества обслуживания клиентов, оптимизации банковских процессов и повышения эффективности работы в целом. Они позволяют банкам оперативно реагировать на изменения в мировой экономике, развивать новые продукты и сервисы, а также улучшать взаимодействие с клиентами через различные каналы коммуникации.

# Основная часть

Информационные технологии (ИТ) используются повсеместно. В банковской сфере они особо необходимы, так как основная доля банковских продуктов создается с использованием только двух ресурсов: информационных технологий и способностей персонала банка. Основными тенденциями в развитии банковских информационных технологий являются:

* повсеместное повышение качества и надежности программных продуктов;
* организация электронного доступа клиентов банка к банковским продуктам;
* существенное увеличение скорости осуществления расчетных операций.

Указанные факторы связаны в основном с задачами банков по достижению конкурентных преимуществ на региональных финансовых рынках. Банковские информационные технологии в современных условиях практически определяют перспективы и возможности развития всего банка и его различных направлений бизнеса – от расширения рынка продуктов и услуг до качественно нового доступа клиентов к электронным расчетным системам благодаря использованию интернет- технологий. Создание информационных систем, выходящих за рамки одного компьютера, невозможно без локальной сети банка. Локальная сеть – это часть сети с единым центром управления или как принято говорить у работников Локальная сеть может включать в себя до 300 пользователей, которые зарегистрированы в общей базе, а их права определяются администратором из единого центра. Банки имеют сеть офисов и филиалов. Локальные сети этих подразделений объединяются в корпоративную сеть, права администрирования принадлежат одной организации [1].

Важное место в деятельности банка занимает аналитика и работа с данными. А развитие цифровых технологий в банковской сфере позволит использовать полученную информацию значительно эффективнее. К примеру, благодаря аналитике данных создают индивидуальные предложения для клиентов. Это не только улучшает сервис, но и дает дополнительные возможности для развития инфраструктуры банка. Основные направления развития аналитики в банковской сфере:

* ускорение обработки больших данных (Big Data). Помогает своевременно выявлять закономерности в поведении клиентов, минимизировать риски ошибок в процессе работы банка или финтех-компании;
* индивидуальная работа с клиентом для оказания услуг. Информационные технологии в банке дают широкий спектр возможностей для анализа профиля отдельного клиента и создания предложений с учетом его потребностей;
* повышение безопасности транзакций в компаниях. Постоянный анализ позволяет выявить нетипичное поведение клиента.

Самые большие дыры информационной безопасности касаются социальной инженерии: злоумышленникам проще позвонить и «вытащить» из пользователя доступы к финансовым сервисам, чем взломать систему защиты банка [5].

Перспективным направлением использования информационных технологий в банке является также «Open-banking» [6]. Под «открытым банкингом» подразумевают использование свободных программных решений, позволяющих применять банковские интерфейсы сторонним организациям. Создание бесшовных инфраструктур – один из основных трендов в банкинге.

Несколько лет назад страны Евросоюза приняли директиву PSD2. Она направлена на большее распространение финансовых технологий. PSD2 содержит протоколы и требования для быстрого взаимодействия между участниками рынка. Директива обязывает банки открывать программные интерфейсы для сторонних организаций. В России эта директива пока не действует, но законодатели при создании аналогичных законопроектов изучают опыт ЕС.

Этот тренд развивается сразу в несколько сторон:

Клиенты, имеющие счета в нескольких банках, получают возможность бесшовного перехода из одной инфраструктуры в другую. Это может использоваться для переводов и других операций.

Прямой доступ к банкингу получили компании и сервисы, ранее не имевшие такой возможности. В первую очередь это касается крупных корпораций: Google, Yandex, Facebook и других.

Развивающиеся технологии Open Banking могут расширить горизонты финансового сектора и создать новые возможности для развития. Тем более, что подобное развитие поддерживается B2B и крайне популярно у молодого поколения.

Следующим важным трендом развития информационных систем в банке является цифровизация платежей [3].

Все больше людей использует электронные кошельки и платежные средства. Некоторые банки сейчас используют технологии, практически приравнивающие банковские счета к электронным кошелькам. Также, несмотря на сильные ограничения, развиваются криптовалюты, которые двигаются в сторону децентрализованного управления платежами.

Но тут есть и свои недостатки. Цифровые кошельки и приложения не всегда имеют достаточную защиту. Ради удобства зачастую приходится жертвовать безопасностью, это должны учитывать IT-специалисты. Несмотря на тренд к усилению безопасности в финтехе, цифровые платежи сохраняют ряд уязвимостей.

Партнерство в сфере финтеха [4]. С одной стороны, банкам просто необходимы современные финансовые технологии, с другой — финтех-компаниям требуется свободный доступ к банковским ресурсам и экосистемам. В результате все чаще можно увидеть взаимодействие между банками и финтехом.

Основным трендом здесь является разработка компаниями различных решений по работе с документацией, быстрому взаимодействию между оператором и клиентом. Также финтех занимается цифровизацией услуг: сегодня банки ищут баланс между традиционным сервисом и современными финансовыми технологиями.

На рынке уже есть реальные кейсы по взаимодействию банков с технологическими компаниями. Примером такого сотрудничества может стать партнерство Сбера и компании Doczilla. Банк [подключил конструктор документов Doczilla Pro к сервису «Свое дело»](https://doczilla.pro/ru/cases/sberbank-podderzhka-samozanyatyh/). Это позволяет самозанятым с минимальными затратами создавать документы, необходимые для их работы, в несколько кликов на основании автоматизированных шаблонов.

Другой пример – сервис «ЮKassa» [2]. Это самый крупный сервис-эквайринг, помогающий владельцам сайтов и интернет-магазинов и другим онлайн-предпринимателям принимать оплату прямо на сайте. Сервис только входит в структуру «Сбера», но не является банковской организацией. Именно интеграция банка и финтех-компании (изначально «Яндекс») позволила сделать такой успешный сервис.

На рынке автоматизированных банковских систем (АБС) конкуренция определяется не столько функциональными возможностями программ, сколько качеством обслуживания клиента фирмой-производителем на этапах внедрения и эксплуатации ИС. Внедрение ИТ ведет к изменению функциональных обязанностей лиц, принимающих решения (ЛПР) в системе управления. Это приводит к необходимости обучения персонала ИТ и существенного изменения структуры управления банком. В результате этого процесса у сотрудников могут появляться дополнительные обязанности и может происходить увольнение ненужных сотрудников. При внедрении ИС возможны два варианта:

* адаптация внедряемой ИС под существующие в банке бизнес-процессы;
* адаптация бизнес-процессов банка под требования новой ИС.

Правильным является следующий подход: перестройка банка должна рассматриваться как основной процесс, а информационные технологии — как инструмент поддержки этого процесса. Расходы на ИТ-решения, как правило, очень высоки: российские банки тратят на закупку и внедрение ИТ-решений не менее 5% годовой сметы расходов.

Рынок программных продуктов для банков весьма широк. Сегодня любая банковская система лает возможность работы в сети многих пользователей, реализации широкого комплекса банковских услуг, возможность гибкой настройки прав доступа пользователей, возможность формировать большинство отчетных форм автоматически, а также возможность быстрой и гибкой перенастройки информационных систем. Разработчики информационных систем обязательно включают средства зашиты информации в разрабатываемые программные продукты, а также защиту передаваемой информации от несанкционированного просмотра и изменения при передаче. Главная задача ИТ-менеджмента – это безусловное достижение стратегических целей банка благодаря использованию информационных технологий. Важными составляющими указанного процесса являются автоматизация контрольных функций, а также функций риск-менеджмента. Немаловажной задачей ИТ-менеджмента также является удовлетворение систем требованиям качества. Это достигается обеспечением соответствия ИТ-систем международным и местным стандартам, а также законодательным актам, требованиям регулятора и контролирующих органов, признанным повсеместно подходам и методологиям в области развития ИТ-процессов. В процессе организации управления ИТ необходимо создать и использовать методологию управления ИТ. Она должна содержать описание следующих элементов [1]:

1. структура управления банком;
2. основные цели и задачи банка;
3. функциональные блоки и описание работы по ним;
4. формулировка концептуальных подходов к решению задач;
5. конкретные и практические примеры реализации;
6. количественные характеристики и показатели оценки результативности работы (KPI- показатели).

В современных экономических условиях основная миссия ИТ-менеджера банка состоит в разработке архитектуры информационного обеспечения банка и ее утверждении в правлении банка. Важно, чтобы все технические решения строились на единой информационной платформе, сопрягались друг с другом и обеспечивали возможность передачи данных из одной системы в другую, а также надежную (без системно-технологических сбоев) работу информационных систем.

При построении ИТ-менеджмента необходимо использовать следующие ключевые подходы:

* обеспечить тесное взаимодействие с бизнесом;
* ИТ-подразделения должны выступать как сервисные организации;
* управление необходимо осуществлять в форме управления проектами;
* уделить особое внимание вопросам риск-менеджмента в ИТ-деятельности;
* организационную структуру управления построить по матричному принципу
* организационной структуры;
* использовать в процессе управления и оценки количественные показатели (метрики);
* KPI-показатели;
* безусловно документировать все внутренние ИТ-процессы и работы;
* постоянно совершенствовать ИТ-технологии.

Первичность бизнес-целей – основа ИТ-работ. Руководители основных бизнес- отделов банка участвуют в работе комитета по ИТ. Важно также вовлечение ИТ-менеджмента в бизнес-решения, и наоборот, информационные работники активно участвуют в процессе принятия ключевых бизнес-решений. Концептуально важно построение ИТ-подразделения по принципу обслуживающей (сервисной) организации, т.е. организация работы внутренней ИТ-службы не должна отличаться по качеству от организации аналогичной работы при обслуживании сторонних клиентов.

Для реализации проектных решений по ИТ целесообразно использовать политику управления проектами в банке, когда каждая ИТ-задача является проектом, и при ее внедрении используются современные принципы управления проектами, оправдавшие себя в ряде банков. В соответствии с утвержденными проектными подходами и проектами в банке формируется перечень проектов в области ИТ, назначаются ответственные (или рабочие группы) за каждый проект и внедряются процедуры контроля за результатами. Управление ИТ-инвестициями должно происходить по правилам управления проектами и инвестиционными решениями. Это предполагает расчет технико-экономической эффективности проектов по ИТ-решениям и организацию работы по их внедрению в соответствии с требованиями управления проектами.

Важным ключевым моментом является обеспечение постоянного совершенствования ИТ-процессов в банке. Поддержка пользователей информационных систем банка должна проходить в соответствии с современными требованиями к построению сервисных служб и подразделений. Порой в банках этой работой занимаются информационные отделы без создания специальной службы поддержки пользователей. Такая работа, как правило, неэффективна, неудобна для работников банка, ее невозможно оценить, что важно при разработке ключевых показателей эффективности в банке. Важно, чтобы процесс поддержки пользователей был четко продуман, организован и обязательно задокументирован. Это возможно только при создании специализированной службы в банке. Ее работа потребует создания четкого алгоритма обработки заявок пользователей, их серьезную классификацию по группам, сплошную регистрацию всех заявок пользователей, своевременное исполнение (должны быть установлены нормативы исполнения заявок по группам), обязательный контроль и т.п. При этом работникам банка должен быть понятен процесс организации их технической поддержки, понятны их права и обязанности. В банке должен существовать единый телефон службы поддержки «LANDesk Service Desk». Эта служба координирует всю работу и взаимодействует с пользователями банка по всем их запросам, Необходима расстановка приоритетов обращений и заявок пользователей банка. Все заявки должны быть оценены и им в зависимости от группы, куда попала заявка, расставлены приоритеты по срокам исполнения. Приоритезация обеспечивает более гибкое управление ресурсами, а также позволяет устранять критичные проблемы. После осуществления приоритезации по проблеме она направляется профильному сотруднику. Исполнение заявок по устранению проблем в работе ИТ-техники должно выборочно контролироваться, информация по статусам решения проблем – заявок пользователей должна быть доступна для них. По результатам работы за период необходимо составлять отчетность, которая может предоставляться руководителям бизнес-подразделений: и использоваться для расчета ключевых показателей деятельности работников сервисных служб. Очень важными составляющими организации поддержки пользователей ИТ- техники в банке являются отчетность и контроль. Особенностью работы ИТ-подразделения в банке является безусловное обеспечение им непрерывной текущей деятельности банка. Это самая главная задача, она имеет повышенный приоритет перед другими работами. Стабильность, надежность, защищенность – это основные требования к информационной поддержке банка. Безусловное обеспечение сохранности данных достигается благодаря проведению постоянного резервного копирования основных видов. работ банка. Это позволяет в любой момент в случае возникновения каких-либо проблем восстановить все данные полностью. Такие случаи: могут иметь место в результате технического сбоя, пожара, нарушения техники безопасности, а также других непредвиденных событий [1].

# Заключение

Таким образом, информационные технологии играют важную роль в современной банковской деятельности и способствуют ее эффективности и развитию. Они позволяют упростить и автоматизировать ряд процессов, сделать их более надежными и безопасными, а также повысить качество обслуживания клиентов. Банки все больше опираются на различные информационные системы и программные продукты, которые помогают им в управлении финансовыми операциями, контроле рисков, анализе данных и планировании бизнес-стратегии.

Одной из основных сфер применения информационных технологий в банковской деятельности является автоматизация операций. Онлайн-банкинг, мобильные приложения, электронные кошельки и платежные системы внедряются все шире и позволяют клиентам осуществлять финансовые операции с удобством и безопасностью. Банки также активно используют системы автоматизации бизнес-процессов для оптимизации своих внутренних операций, что позволяет снизить затраты и повысить эффективность работы.

Информационные технологии также содействуют улучшению качества обслуживания клиентов. Банки внедряют системы управления отношениями с клиентами (CRM), которые позволяют эффективно обрабатывать информацию о клиентах, проводить анализ и предоставлять персонализированные услуги. Воспринимая технологический прогресс как конкурентное преимущество, банки стараются не только развиваться в этом направлении, но и предлагать клиентам новаторские продукты и услуги, такие как цифровые кошельки, онлайн-кредитование и т.д.

# Список использованных источников

1. Банковские информационные технологии: ключевые аспекты и их роль в современном банковском деле // nauchniestati URL: https://nauchniestati.ru/spravka/bankovskie-informaczionnye-tehnologii/ (дата обращения: 05.11.2023).
2. Информационные банковские технологии // studfiles URL: https://studfile.net/preview/7706979/page:2/ (дата обращения: 05.11.2023).
3. Информационные банковские технологии // справочник от автор24 URL: https://spravochnick.ru/bankovskoe\_delo/bankovskie\_tehnologii/bankovskie\_informacionnye\_tehnologii/ (дата обращения: 05.11.2023).
4. Информационные технологии в банке // Дистанционное образование УлГТУ URL: https://lms.ulstu.ru/mod/resource/view.php?id=29457 (дата обращения: 05.11.2023).
5. Информационные технологии в банковской сфере: ТОП-5 IT трендов // doczilla URL: https://doczilla.pro/ru/blog/informacionnye-tekhnologii-v-bankovskoj-sfere-top-5-it-trendov/ (дата обращения: 05.11.2023).
6. Информационные технологии в банковском деле // Образовательная социальная сеть URL: https://nsportal.ru/ (дата обращения: 05.11.2023).